

## **Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SmartKelurahan di Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya**

Ismatul Nurhasanah

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

Email: ismatulnurhasanah188@gmail.com

### **Abstrak**

Artikel ini berjudul “Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SmartKelurahan di Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Dari observasi awal terdapat fenomena masalah mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi SmartKelurahan dari segi teknis yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SmartKelurahan di Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. Adapun acuan untuk mengukur inovasi ini ialah menggunakan: Relative Advantage (Keunggulan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Trialability (Kemungkinan Diujicoba), dan Observability (Kemudahan Diamati). Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yang mana melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh di Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya, penulis menyimpulkan bahwa dari Keunggulan Relatif inovasi ini memiliki nilai tambah atau keunggulan dari pelayanan sebelumnya yang mana lebih cepat dan mudah. Untuk Kesesuaian, inovasi ini sudah sesuai baik bagi aparat kelurahan sebagai pengguna maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Dari Kerumitan, inovasi ini memiliki kerumitan dari segi teknis yaitu berupa kendala jaringan *error* dan hanya bisa diakses menggunakan jaringan kominfo, sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Dari Kemungkinan dicoba, sejauh ini inovasi sudah melalui ujicoba dan sudah sesuai dengan harapan aparat kelurahan maupun masyarakat. Lalu dari Kemudahan diamati, menunjukkan inovasi ini selain dari mudah untuk diamati juga ada kemudahan dalam penggunaannya. Untuk tetap menjalankan inovasi SmartKelurahan ini pemerintah terus mengembangkan aplikasi SmartKelurahan ini agar penggunaannya lebih optimal sehingga dapat memudahkan dalam pelayanan yang efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** Inovasi, Pelayanan, SmartKelurahan

*Abstract*



*This article is entitled "Application of Population Administration Service Innovation through the SmartKelurahan Application in Tanjung Village, Kawalu District, Tasikmalaya City". From initial observations, there is a phenomenon of problems regarding Administrative Service Innovation through the SmartKelurahan Application from a technical point of view that is not optimal. This study aims to find out how the application of population administration service innovation through the SmartKelurahan application in Tanjung Village, Kawalu District, Tasikmalaya City. The reference for measuring this innovation is to use: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability. The research was conducted using descriptive qualitative methods. Data collection is carried out by source triangulation techniques and triangulation techniques, which are through observation, interviews, and documentation. The results of research obtained in Tanjung Village, Kawalu District, Tasikmalaya City, the author concluded that from the Relative Advantage this innovation has added value or advantages from previous services which are faster and easier. For Suitability, this innovation is suitable for both village officials as users and the community as recipients of services. From Complexity, this innovation has technical complexity, namely in the form of network error problems and can only be accessed using the communication and information network, thus hampering the service process. From the possibility of being tried, so far the innovation has gone through trials and is in accordance with the expectations of village officials and the community. Then from the ease of observability, showing this innovation apart from being easy to observe there is also ease of use. To continue to carry out this SmartKelurahan innovation, the government continues to develop this SmartKelurahan application so that its use is more optimal so that it can facilitate effective and efficient services.*

**Keywords:** *Innovation, Service, SmartKelurahan*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah aktivitas memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik, seperti pemerintah, kepada warga negara atau masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 untuk meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat melalui sistem pemerintahan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan yang unggul. Esensi dari pelayanan publik ialah memenuhi berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Perhatian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah menjadi penting karena terkait dengan memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Pada faktanya menurut data laporan pengaduan Ombudsman RI pada semester I tahun 2022 mengenai penyelenggaraan pelayanan, pemerintah daerah menjadi institusi yang dilaporkan paling banyak oleh masyarakat yaitu sebesar 1.403 laporan, Fakta ini menunjukkan bahwa pelayanan dari pemerintah daerah belum mencapai tingkat maksimal.

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk di Indonesia, menjadi penting untuk mengimplementasikan program pencatatan administrasi kependudukan

yang akurat dan berperan dalam mendukung operasional pelayanan. Upaya-upaya inovatif yang diterapkan oleh pemerintah untuk mengatasi tantangan dalam administrasi kependudukan mencerminkan komitmen mereka untuk berinovasi. Tujuannya adalah memberikan dampak positif kepada masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif. Transformasi pelayanan publik menjadi berbasis digital diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Adopsi teknologi ini juga mendorong aparat penyelenggara pelayanan untuk mencari inovasi guna mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan dokumen kependudukan.

Aplikasi SmartKelurahan, yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya, berfungsi untuk menyederhanakan proses pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Tujuannya adalah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dengan mengurangi waktu layanan yang diperlukan. Aplikasi ini dapat diakses melalui situs web [smartkelurahan.tasikmalayakota.go.id](http://smartkelurahan.tasikmalayakota.go.id) dan telah terintegrasi dengan data kependudukan. Ini mempermudah aparat kelurahan karena hanya perlu memilih jenis layanan yang diminta oleh pemohon dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Data pemohon akan secara otomatis terisi pada format yang dipilih sebelumnya, dan informasi tersebut akan diintegrasikan dengan kecamatan atau dinas terkait.

Menurut hasil data yang telah didapat dan diamati oleh peneliti, menunjukkan penggunaan SmartKelurahan oleh aparat kelurahan tanjung pada tahun 2022 mencapai 1.572 berkas, dengan permohonan paling banyak ialah pembuatan surat keterangan usaha (774 berkas) lalu pembuatan surat keterangan pembuatan akta kelahiran (188 berkas). Secara keseluruhan, aplikasi SmartKelurahan memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, juga dinilai sudah bisa membantu aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Bahwa meskipun pemerintah telah mengembangkan aplikasi SmartKelurahan untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Kendalanya meliputi integrasi data kependudukan yang menjadi isu yang perlu diperhatikan. Meskipun aplikasi SmartKelurahan terhubung dengan data kependudukan, namun masih adanya ketidakakuratan atau ketidaklengkapan data. Data yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses pelayanan dan memberikan dampak negatif pada kualitas layanan yang diberikan. Dari segi teknis terkait dengan aplikasi SmartKelurahan adalah keterbatasan konektivitas dan akses internet menyebabkan lambatnya proses layanan, atau bahkan kesulitan dalam mengaksesnya. Kondisi ini bisa menjadi penghalang dalam mewujudkan tujuan aplikasi SmartKelurahan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

## 1. Manajemen Pelayanan

Menurut Sondang P. Siagian, "manajemen" diartikan sebagai kemampuan atau *skill* untuk mencapai hasil tertentu dengan mengarahkan aktivitas orang lain menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Silalahi, 2019, hlm. 137). Selanjutnya (Silalahi, 2019, hlm. 137) mengemukakan bahwa manajemen melibatkan penggunaan sumber daya manusia dan material dengan tujuan mencapai target organisasi secara efisien dan efektif melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. (Mukarom & Laksana, 2015, hlm. 80) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan dapat dijabarkan sebagai rangkaian tindakan ilmiah dan kreatif dalam merancang, menerapkan, mengoordinasikan, serta menyelesaikan berbagai kegiatan pelayanan dengan tujuan mencapai sasaran pelayanan tersebut. Selanjutnya (Moenir, 2015) mengemukakan manajemen pelayanan melibatkan pengelolaan proses, yakni bentuk manajemen yang mengatur serta mengawasi jalannya proses pelayanan sehingga aktivitas layanan dapat berjalan teratur, lancar, sesuai sasaran, dan memenuhi kepuasan pihak yang menjadi sasaran layanan.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (Pasolong, 2019, hlm. 147). Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, yakni pelayanan publik ialah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan hukum bagi warga negara dan penduduk. Ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan atau layanan administratif yang diatur oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas atau kepuasan pelayanan bisa tercapai ketika pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Ketika layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak memadai dalam merespon permintaan masyarakat, maka pemerintah harus melakukan perubahan pada proses layanan publik guna memastikan bahwa layanan yang diberikan memadai bagi masyarakat. Melalui reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, kepercayaan masyarakat bisa dipulihkan (Prabowo dkk., 2022, hlm. 3).

Mahmudi dikutip (Hardiyansyah, 2018, hlm. 26) menguraikan klasifikasi pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai berikut:

- a. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merujuk pada layanan yang pemerintah wajib berikan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, termasuk Kesehatan, Pendidikan dasar, dan persediaan barang-barang pokok.
- b. Pelayanan Umum, mengacu pada layanan yang bersifat luas guna memenuhi keperluan masyarakat, terbagi menjadi tiga jenis:
  - 1). Pelayanan Administrasi, mencakup penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan masyarakat, seperti KTP, akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, paspor, Kartu Keluarga, IMB, dan lainnya.

- 2). Pelayanan Barang, meliputi penyediaan infrastruktur dan fasilitas penting seperti jaringan telepon, pasokan air bersih, serta pasokan listrik.
- 3). Pelayanan Jasa, menawarkan berbagai jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti layanan sosial, perawatan jalan dan trotoar, pendidikan tinggi dan menengah, transportasi umum, perawatan kesehatan, manajemen drainase, pengelolaan sampah, jasa pos, serta penanggulangan bencana.

Dalam pelaksanaan pelayanan, ditegaskan prinsip-prinsip yang mendukung kelancaran proses pelayanan (Keputusan MENPAN No.63/2003) meliputi:

- a. Kemudahan; pelayanan publik disederhanakan prosedurnya, mudah dimengerti, dan dilaksanakannya mudah.
- b. Jelas; a) persyaratan administratif dan teknis pelayanan publik, b) unit kerja yang bertanggung jawab atas pemberian layanan dan penyelesaian masalah atau sengketa terkait pelayanan, c) rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya.
- c. Kejelasan Waktu; layanan publik harus diberikan dalam waktu yang telah ditentukan.
- d. Ketepatan; produk layanan publik diberikan dengan benar, akurat, dan sesuai peraturan.
- e. Keamanan; proses dan hasil layanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab; para pemimpin penyelenggara layanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan dan penanganan masalah dalam pelayanan publik.
- g. Fasilitas yang Lengkap; tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk alat kerja dan dukungan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Akses yang mudah; lokasi pelayanan yang mudah diakses dan sesuai, serta mampu mengoptimalkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Etika, dan Ramah; pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan niat tulus.
- j. Kesejahteraan; lingkungan tempat pelayanan tertib dan bersih, dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti area parkir, fasilitas toilet, tempat ibadah, dan dijaga agar tetap bersih dan sehat..

Seperti yang disebutkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa orientasi pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat dan menawarkan dukungan dan kemudahan untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2. Inovasi Pelayanan

(Rogers, 2003, hlm. 11) mengatakan “*An innovation is idea practice, or object perceived as new by an individual or other unit of adoption* (inovasi adalah ide, praktik, atau

objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya)”. Menurut Beck & Whistler dikutip (Prabowo dkk., 2022, hlm. 19) inovasi mewakili suatu kebaruan, yang mana selalu berhubungan dengan sesuatu yang belum pernah ditemui sebelumnya oleh individu, organisasi, masyarakat atau situasi tertentu. Kebaruan ini diartikan sebagai mengimplementasikan atau mengkreasikan sesuatu yang ada menjadi suatu kombinasi yang baru. Dalam (Raharjo & Bawono, 2021, hlm. 69) Muh. Ilham mengatakan bahwa inovasi menciptakan dan memperkenalkan metode-metode baru, penggunaan barang-barang yang lebih optimal, dan penyediaan layanan serta sistem yang lebih efisien dalam mengerjakan segala sesuatu. Selanjutnya pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 mengenai Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik berbunyi inovasi dalam pelayanan publik, yang juga dikenal sebagai inovasi, merujuk pada jenis terobosan dalam layanan yang melibatkan gagasan atau ide kreatif yang original, serta adaptasi atau modifikasi yang membawa manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat.. Dalam pasal 3, kriteria pembinaan inovasi adalah sebagai berikut:

- a. Menunjukkan aspek kebaruan, dengan mengenalkan pendekatan, metode, kebijakan, dan perencanaan pelaksanaan yang baru dan berbeda dalam rangka penyediaan layanan publik.
- b. Efektif, sehingga menghasilkan hasil yang jelas dan sesuai dengan sasaran penyediaan layanan publik.
- c. Memberikan manfaat yang signifikan, dengan dampak yang dapat dirasakan dalam meningkatkan mutu penyediaan layanan publik.
- d. Mudah diadopsi oleh pihak lain, sehingga mudah untuk dicontoh dan diterapkan oleh penyedia inovasi lain.
- e. Berkelanjutan, yakni terus menerus dijalankan dan dikembangkan secara berkelanjutan, serta mendapat dukungan yang diperlukan.

Rogers dikutip (Prabowo dkk., 2022, hlm. 47) mengatakan bahwa karakteristik inovasi menentukan cepat atau lambatnya sebuah penerimaan inovasi oleh masyarakat, meliputi:

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), yakni sejauh mana inovasi dianggap lebih unggul dan memberikan manfaat tambahan daripada kondisi sebelumnya. Hal ini bisa tercermin dalam nilai ekonomi, faktor status sosial, tingkat kenyamanan, dan kepuasan bagi penerima.
- b. Kompabilitas (*Compatibility*), yakni tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai-nilai yang berlaku, konsep yang sudah ada, dan kebutuhan yang dirasakan oleh penerima. Intinya, inovasi harus sejalan dengan inovasi sebelumnya.
- c. Tingkat Kerumitan (*Complexity*), yakni sejauh mana inovasi dianggap rumit untuk dipahami dan diadopsi dibandingkan dengan yang sudah ada. Meskipun inovasi baru mungkin lebih kompleks, tetapi kompleksitas ini tidak menjadi hambatan yang signifikan.
- d. Kemampuan Dicoba (*Trialability*), yakni sejauh mana inovasi dapat diuji coba dalam skala terbatas sebelum diadopsi secara luas. Adopsi inovasi

dapat terjadi setelah melalui percobaan yang terbatas untuk mengukur nilai yang dapat diperoleh dari inovasi tersebut, sehingga inovasi harus mampu membuktikan nilai unggulannya.

- e. Kemudahan untuk Diamati (*Observability*), yakni inovasi dapat dilihat dan dipahami dengan mudah, serta seberapa mudahnya pengamatan terhadap inovasi tersebut.

Penerapan inovasi menjadi penting dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan mutu, efisiensi, serta efektivitas layanan publik. Ini dikarenakan inovasi memiliki potensi untuk menciptakan sistem, metode, dan teknologi yang mampu mengurangi biaya, mempercepat proses pelayanan, mengurangi birokrasi, dan yang tak kalah pentingnya, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Prabowo dkk., 2022, hlm. 22).

### **3. Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SmartKelurahan**

Administrasi Kependudukan didefinisikan sebagai segala yang terkait dengan administrasi seseorang sebagai penduduk dalam suatu negara. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan pelayanan publik maka pelayanan administrasi kependudukan merupakan kewajiban dari negara melalui penyelenggara pemerintahan yang ada untuk memberikan pelayanan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh setiap warga. Selanjutnya pada Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 mengenai Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya, yang mana pelayanan administrasi kelurahan merupakan jenis layanan administrasi yang diselenggarakan oleh kelurahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Ini meliputi berbagai bentuk tindakan seperti memberikan rekomendasi, mengonfirmasi, memberikan dukungan, serta menjelaskan informasi mengenai identitas pemohon yang sesuai dengan catatan kelurahan, digunakan untuk keperluan tertentu seperti surat pengantar dan surat keterangan. Selanjutnya, layanan ini juga meliputi registrasi, yaitu proses pencatatan data atau informasi yang telah diajukan oleh pemohon, memastikan informasi tersebut valid dan akurat, serta menghasilkan surat pernyataan yang sesuai dengan kebutuhan tertentu.

Aplikasi SmartKelurahan merupakan situs web yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya yang berisikan pelayanan administrasi yang menyangkut rekomendasi untuk mengurus perizinan atau administrasi lainnya yang dibutuhkan pemohon sebelum berlanjut ke kecamatan atau dinas terkait sesuai yang dituju. Aplikasi ini bisa diakses melalui *website* [smartkelurahan.tasikmalayakota.co.id](http://smartkelurahan.tasikmalayakota.co.id) oleh aparat kelurahan untuk memudahkan dalam proses mengelola data administrasi dan memberikan pelayanan secara cepat dan mudah. Aplikasi ini terintegrasi dengan data kependudukan, sehingga pemohon yang berkepentingan meminta surat rekomendasi cukup membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP).

## Metode

Dalam memahami dan memecahkan suatu masalah diperlukan metode ilmiah agar bisa menemukan, mengembangkan dan membuktikan suatu permasalahan. Metode penelitian juga diperlukan supaya penelitian yang berlangsung bisa berjalan secara sistematis sesuai yang diharapkan. Pada penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode ini ialah peneliti bisa memahami dan menggambarkan secara jelas menggunakan kata-kata atau bahasa mengenai penerapan inovasi pelayanan SmartKelurahan.

Dalam penentuan informan peneliti menggunakan teknik Purposive Sampling, yakni teknik penentuan informan didasarkan atas pertimbangan mengenai sampel yang tepat, berguna, serta dianggap paling mewakili populasi yang ditetapkan peneliti untuk memberikan informasi mengenai masalah yang diteliti. Pada penelitian ini penentuan informan didasarkan pada seseorang yang menguasai, memiliki informasi, serta bersedia memberikan informasi tersebut secara lengkap dan akurat.

Informan penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SmartKelurahan meliputi:

- a. Sekretaris Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya
- b. Kasi Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya
- c. Bagian Pelaksana Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya
- d. Masyarakat Kelurahan Tanjung Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya penerima layanan SmartKelurahan.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Salah satu cara untuk menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dan membawa manfaat bagi masyarakat dan pegawai kelurahan adalah dengan melihat keuntungan relatif. Hal ini dapat dievaluasi dengan melihat keuntungan atau nilai tambah yang dirasakan oleh pegawai kelurahan dan masyarakat secara keseluruhan. Apabila keuntungan relatif ini dirasakan oleh pegawai kelurahan sebagai pengguna aplikasi SmartKelurahan dan masyarakat secara keseluruhan sebagai penerima layanan, masyarakat akan memberikan respons yang baik dan merasa puas selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara terkait indikator ini bahwa aplikasi SmartKelurahan ini dinilai memiliki keunggulan relatif atau nilai tambah daripada pelayanan sebelumnya. Bagi pegawai kelurahan, SmartKelurahan ini memberikan kemudahan dalam proses pelayanan administrasi yang otomatis sehingga membantu melayani masyarakat dengan baik. Adapun bagi masyarakat merasakan adanya SmartKelurahan ini membantu karena dapat meminimalkan waktu pelayanan.

## **2. Compatibility (Kesesuaian)**

Kompatibilitas, atau kesesuaian, adalah indikator sejauh mana suatu inovasi sesuai dengan prinsip, ide, dan kebutuhan penerima. Inovasi ini harus setidaknya sejalan dengan inovasi sebelumnya. Aplikasi SmartKelurahan ini memiliki nilai kesesuaian dengan layanan yang sudah ada. Meskipun standar pelayanan lama tidak dibuang atau diganti begitu saja, itu adalah proses transisi menuju inovasi baru yang lebih baik. Masyarakat akan merasa puas dan mendapatkan layanan yang mudah jika indikator kesesuaian ini sesuai dengan harapan pegawai dan masyarakat yang menggunakan aplikasi SmartKelurahan. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara terkait indikator ini bahwa inovasi SmartKelurahan yang telah diterapkan ini sudah sesuai dengan kebutuhan aparat kelurahan maupun harapan masyarakat. Selain itu, hal ini merupakan peralihan sistem pelayanan yang tadinya dilayani secara manual menjadi berbasis *website* yang digunakan oleh pegawai kelurahan dalam melayani permohonan masyarakat di mana kesesuaiannya masih tetap datang ke kantor kelurahan dalam pelayanannya namun sistem pelayanannya lebih cepat.

## **3. Complexity (Kerumitan)**

Indikator kerumitan, menunjukkan seberapa sulit suatu inovasi untuk dipahami dan digunakan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Walaupun inovasi menjadi lebih sulit karena sifatnya yang baru, metode yang baru ini tidak akan menjadi masalah besar. Karena inovasi SmartKelurahan baru, ada banyak tantangan atau kesulitan yang dirasakan oleh pegawai kelurahan dan masyarakat umum. Di sisi lain, inovasi SmartKelurahan ini juga dapat menjadikan metode baru untuk meningkatkan layanan publik. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara terkait indikator ini bahwa inovasi SmartKelurahan ini belum optimal, hal ini karena SmartKelurahan memiliki tingkat kerumitan yang mencakup dari segi teknis, hal ini berupa jaringan atau sinyal yang sering mengalami *error* atau bermasalah sehingga dapat mengganggu proses pelayanan. Website tidak bisa diakses sama sekali jika menggunakan jaringan lainnya, sehingga apabila jaringan kominfo mengalami masalah, maka aplikasi SmartKelurahan ini tidak bisa diakses.

## **4. Trialability (Kemungkinan Diujicoba)**

Indikator Trialability merupakan suatu penanda yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu inovasi dapat dijalankan dalam uji coba terbatas. Inovasi, sebelum diterima secara luas, umumnya akan melalui fase uji coba untuk mengukur nilai yang diperoleh dari inovasi tersebut, dan karena itu inovasi harus mampu menunjukkan nilai keunggulannya. Inovasi SmartKelurahan, sebagai contoh, dapat diterima apabila telah melalui uji coba oleh staf kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat terasa manfaat tambahan yang diberikan oleh SmartKelurahan dalam memfasilitasi proses administrasi, dan dampak positif ini juga akan dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara terkait indikator ini bahwa inovasi SmartKelurahan sudah sesuai, dibuat semudah mungkin untuk penggunaan

pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat. Hal ini mempermudah aparat kelurahan dalam membantu pelayanan secara cepat dan akurat. Dalam setiap tahunnya selalu diadakan sosialisasi dan evaluasi untuk aplikasi SmartKelurahan. Hal tersebut memberikan kesempatan untuk setiap lurah menyampaikan kendala yang dihadapi selama penggunaan SmartKelurahan. Meskipun untuk masyarakat belum mengetahui mengenai aplikasi SmartKelurahan ini, tetapi tetap merasakan nilai tambah dengan tersedianya aplikasi ini.

#### **5. Observability (Kemudahan Diamati)**

Observability (Kemudahan Diamati) merujuk pada suatu tanda yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi dapat diperhatikan dan diterima, serta seberapa mudahnya pengamatan terhadap inovasi tersebut. Dengan demikian, dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh inovasi dapat dengan mudah diamati dan terlihat oleh pihak lain. Ketersediaan inovasi SmartKelurahan harus mudah untuk diamati, sehingga dapat dinilai apakah kehadiran SmartKelurahan ini benar-benar memberikan nilai tambah dalam memfasilitasi proses pelayanan kepada masyarakat, dan apakah masyarakat merasa terbantu oleh adanya SmartKelurahan ini. Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara terkait ini bahwa inovasi SmartKelurahan ini sudah sesuai, mudah untuk diamati serta memiliki nilai tambah karena adanya kemudahan dalam penggunaannya, yang mana itu bisa mempermudah pelayanan dan meminimalkan waktu pelayanan. Sehingga masyarakat merasakan kemudahan dengan adanya inovasi pelayanan administrasi melalui aplikasi SmartKelurahan ini.

### **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini terdapat simpulan sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage), dalam mengevaluasi sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih unggul dan memberikan manfaat bagi masyarakat dan pegawai kelurahan, diperhatikan melalui keuntungan relatifnya. Evaluasi ini memperhatikan keuntungan dan nilai tambah yang dirasakan oleh pegawai kelurahan dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SmartKelurahan memiliki keunggulan relatif yang menguntungkan. Pegawai kelurahan merasa terbantu dalam proses pelayanan administrasi, sementara masyarakat merasa waktu pelayanan lebih efisien.
2. Kesesuaian (Compatibility), konsep kesesuaian mengindikasikan sejauh mana inovasi cocok dengan prinsip, ide, dan kebutuhan para penerima. Aplikasi SmartKelurahan sesuai dengan layanan yang ada sebelumnya, walaupun mengalami peralihan menuju inovasi baru yang lebih baik. Evaluasi menunjukkan bahwa SmartKelurahan sudah sesuai dengan harapan pegawai kelurahan dan masyarakat serta memfasilitasi pelayanan dengan lebih cepat.
3. Kerumitan (Complexity), indikator kerumitan menunjukkan tingkat kesulitan inovasi dibandingkan dengan yang sudah ada sebelumnya. Meskipun SmartKelurahan memberikan solusi baru, beberapa kendala teknis masih ada.

Meskipun demikian, SmartKelurahan juga meningkatkan layanan publik secara keseluruhan.

4. Kemungkinan Diujicoba (Trialability), evaluasi uji coba terbatas mengindikasikan bahwa SmartKelurahan telah memperhitungkan kebutuhan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan. Uji coba ini mempermudah pelayanan dan memberikan manfaat tambahan bagi masyarakat.
5. Kemudahan Diamati (Observability), ketersediaan SmartKelurahan mudah diamati dan memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi. Masyarakat merasakan nilai tambah dalam proses pelayanan dengan adanya SmartKelurahan.

Secara keseluruhan, aplikasi SmartKelurahan memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi di kelurahan, dengan nilai tambah yang dirasakan baik oleh pegawai kelurahan maupun masyarakat. Namun, masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki untuk mengoptimalkan manfaat dari inovasi ini.

### **Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* (1 ed.). GAVA MEDIA.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A. Saebani, Ed.; Vol. 1). Pustaka Setia.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati, Ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Raharjo, M. M., & Bawono, I. R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tarmizi, Ed.; Pertama). Bumi Aksara.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5 ed.). Free Press.
- Silalahi, U. (2019). *Studi tentang Ilmu Administrasi Negara (Konsep, Teori, dan Dimensi)* (Vol. 14). Sinar Baru Algensindo.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3 ed., Vol. 2). Alfabeta.

### **Sumber-Sumber Lain**

- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 mengenai Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 mengenai Penetapan  
Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan  
Pemerintah Kota Tasikmalaya  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik