

**KENDALA DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK**  
**KELURAHAN RAWA MAKMUR KECAMATAN PALARAN: PERSPEKTIF**  
**MASYARAKAT DAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI**



**OLEH:**

**INRIYANI DENDE**  
**NPM: 2263201021**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM**  
**SAMARINDA**  
**2026**

**KENDALA DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK**  
**KELURAHAN RAWA MAKMUR KECAMATAN PALARAN: PERSPEKTIF**  
**MASYARAKAT DAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI**



**OLEH:**

**INRIYANI DENDE**  
**NPM: 2263201021**

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM**

**SAMARINDA**

**2026**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Kendala Digitalisasi Pelayanan  
Publik Kelurahan Rawa Makmur  
Kecamatan Palaran Perspektif  
Masyarakat Dan Infrastruktur  
Teknologi Informasi

Nama Mahasiswa : Inriyani Dende  
NPM : 2263201021  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 9 Februari 2026

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



Shorea Helminasari, S.IP., M.A  
NIDN: 1115098301

**Pembimbing II**



Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si  
NIDN: 1121038503

**Mengetahui**

**Dekan**



Dr. H. Abdurrahman, SP.,MP  
NIK : 2023.070.326

**Penguji**

1. Shorea Helminasari, S.I.P., M.A
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos.,M.Si
3. Arbainah Saidi S.Sos.,M.Si



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inriyani Dende

NPM : 2263201021

Judul Skripsi:


Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat Dan Infrastruktur Teknologi Informasi.


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini peneliti buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah peneliti peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 9 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,

  
(Inriyani Dende)  
NPM.2263201021



## RINGKASAN

**INRIYANI DENDE**, Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi. Di bawah bimbingan Shorea Helminasari, S.IP., MA sebagai pembimbing yang ke I dan Trisna Waty Riza Aryani, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing yang ke II.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur yang belum mencapai hasil yang maksimal. Latar belakang ini masyarakat masih banyak yang memilih pelayanan manual karena keterbatasan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital, terutama kelompok lanjut usia yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi layanan. Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil membuat proses pelayanan sering terhambat seperti gagal mengunggah dokumen atau submit formulir.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana kendala digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: perspektif masyarakat dan infrastruktur teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dekomendasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif menurut Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum berjalan maksimal karena keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta birokrasi pelayanan yang masih mengharuskan interaksi tatap muka di kelurahan. Kebiasaan masyarakat yang lebih percaya dan nyaman dengan pelayanan manual juga mempengaruhi penerimaan terhadap sistem digital.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Pelayanan Publik, Perspektif Masyarakat, Infrastruktur Teknologi Informasi

## RIWAYAT HIDUP



**INRIYANI DENDE**, Lahir pada tanggal 08 Juni 2004 di Rantetayo, anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Ayah bernama Lukas Lolo dan Ibu bernama Naomi Rina.

Pada tahun 2010 memulai pendidikan sekolah dasar di SDN 013 Batu Sopang dan lulus pada tahun 2016, pada tahun 2016 melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Batu Sopang Kabupaten Paser dan lulus pada tahun 2019, pada tahun 2019 melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Batu Sopang dan lulus pada tahun 2022.

Pada tahun 2022 diterima sebagai mahasiswi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda hingga sekarang. Kuliah Kerja Nyata (KKN) diikuti pada bulan Agustus tahun 2025 di Kelurahan Rawa Makmur, Kecamatan Palaran, Kota Samarinda angkatan IX, memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu di dunia nyata. Program ini tidak hanya meningkatkan pemahaman akademik mahasiswa, tetapi juga berdampak positif pada masyarakat melalui berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan.

Samarinda, 9 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,

(Inriyani Dende)

NPM.2263201021

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyertaan, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi”. Segala tuntunan dan kekuatan yang Tuhan berikan menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menjalani setiap proses penelitian hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat Dan Infrastruktur Teknologi Informasi, Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T, selaku Rektor Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas ini.
2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda

3. Bapak Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Staf Serta Dosen-Dosen yang bertugas yang senantiasa memberi dukungan dan arahan selama studi.
4. Ibu Shorea Helminasari, S.IP.,M.A, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta perbaikan-perbaikan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Trisna Waty Eryani.,S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II yang senantiasa bersedia meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta perbaikan-perbaikan dalam menyusun skripsi ini
6. Ayahanda Lukas Lolo terima kasih atas doa, dukungan, dan kerja keras yang selalu menjadi kekuatan bagi penulis dan Ibunda Naomi Rina, terima kasih atas kasih sayang dan semangat yang selalu menguatkan penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
7. Seluruh staf FISIP Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang senantiasa membantu memenuhi penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Sugik,S. Pd selaku lurah di kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda dan seluruh pegawai yang ada di kantor kelurahan rawa Makmur yang telah memberikan izin dan nasehat, semangat pada peneliti.

Samarinda, 9 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



(Inriyani Dende)

NPM.2263201021

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>i</b>
RIWAYAT HIDUP.....	<b>iv</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>v</b>
DAFTAR ISI.....	<b>vii</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>x</b>
DAFTAR GAMBAR.....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori dan Konsep.....	9
2.1.1 Teori.....	9
2.1.2. Konsep.....	10
2.1.3. Administrasi Pelayanan Publik.....	11
2.1.4. Teori Manajemen Organisasi.....	14
2.1.5. Digitalisasi dan E-Government.....	17
2.1.6. Teori Sosial dan Perspektif Masyarakat.....	23
2.1.7. Infrastruktur Teknologi Informasi.....	28

2.2 Kerangka Pikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jadwal Penelitian.....	36
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Definisi Konseptual.....	40
3.5 Fokus Penelitian.....	42
3.6 Sumber Data.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.8 Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Rawa Makmur.....	57
4.3 Visi dan Misi.....	58
4.4 Layanan Digital di Kelurahan Rawa Makmur.....	61
4.5 Keadaan Sumber Daya Manusia.....	63
4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	65
4.8 Pembahasan.....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	37
2. Tabel 3.6 Sumber Data Primer.....	45
3. Tabel 4.6 Jumlah Pegawai .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 2.1 kerangka pikir.....	35
2. Gambar 3.8 analisis data.....	53
3. Gambar 4.4 struktur organisasi.....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan era digital telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pelayanan publik di Indonesia. Sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai bertransformasi ke arah pemanfaatan teknologi digital. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya digitalisasi pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta belum optimalnya adaptasi birokrasi dalam memaksimalkan layanan berbasis digital.

Dalam hal ini, tantangan utama keterbatasan akses internet yang belum merata masih menjadi salah satu faktor yang menghambat optimalisasi digitalisasi pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut tidak hanya menghadirkan inovasi teknologi, tetapi juga memastikan pemerataan akses, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembaruan regulasi yang mendukung agar transformasi digital benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, Pasal (1), “Pelayanan publik adalah kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kemudian menurut “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)”, pasal 5 ayat (1) dan (2) "Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

Adapun “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”, pasal (2) “tujuan SPBE, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.” Dan pasal (3) “asas pelaksanaan SPBE, seperti keterpaduan, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.”

“Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”, menjadi pedoman bagi seluruh perangkat daerah dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi. Peraturan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan daerah yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui kebijakan ini, Pemerintah Kota Samarinda berupaya mendorong, meningkatkan, dan mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan.

Kelurahan Rawa Makmur merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Palaran, Kota Samarinda. Sebagai wilayah administratif tingkat kelurahan, Rawa Makmur memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan sosial. Karakteristik masyarakat di Kelurahan Rawa Makmur cukup beragam, baik dari segi usia, tingkat pendidikan, maupun kemampuan dalam mengakses teknologi informasi. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan layanan publik berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah kelurahan.

Dalam praktiknya, Kelurahan Rawa Makmur masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi maupun website resmi pemerintah. Hal ini menimbulkan kesenjangan pemanfaatan teknologi digital antara masyarakat yang memiliki kemampuan digital dengan masyarakat yang kurang memahami penggunaan teknologi.

Selain itu, digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur juga terkendala oleh belum optimalnya pemanfaatan website resmi kelurahan sebagai sarana penyebaran informasi publik. Informasi mengenai program dan kegiatan kelurahan belum diperbarui secara rutin, sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang akurat dan terkini. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan digitalisasi pelayanan

publik tidak hanya berkaitan dengan aspek infrastruktur teknologi, tetapi juga dengan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan teknologi digital.

Berdasarkan uraian permasalahan serta hasil penelitian di Kelurahan Rawa Makmur, Kecamatan Palaran, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan teknologi digital untuk mengakses layanan publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Setiap Penelitian yang akan dilaksanakan harus selalu berangkat dari masalah dimana rumusan masalah yang biasa disebut dengan menyajikan rumusan suatu peristiwa, fenomena yang ada baik itu posisi yang berdiri sendiri maupun peristiwa atau fenomena yang saling berkaitan.

Menurut Lexy J. Moleong (2015:92) mengatakan “Masalah adalah lebih dari sekadar pertanyaan dan jelas berbeda dengan tujuan. Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan suatu tanda-tandanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu tujuan”.

Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2016:138), menjelaskan bahwa “masalah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yang menunjukkan dua variable atau lebih.”

Menurut pendapat Sugiyono (2018:35) mengatakan “Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data bentuk-bentuk rumusan masalah penelitian ini dikembangkan berdasarkan penelitian menurut tingkat eksplanasi”

Berdasarkan pendapat diatas, maka penelitian dapat menyimpulkan bahwa rumusan masalah adalah kondisi yang timbul dari keterkaitan berbagai faktor dan menimbulkan persoalan yang membutuhkan pemecahan.

Mengacu pada latar belakang yang sebelumnya telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi?”**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Jika penelitian tanpa tujuan maka permasalahan pada penelitian tidak akan ditemukan, oleh sebab itu setiap penelitian harus memiliki tujuan yang jelas, dalam hal ini seorang peneliti harus menemukan tujuan dari penelitian itu sendiri. Agar seorang peneliti terarah dalam proses penelitian yang ingin dilakukan dan mudah dalam melaksanakan penelitian tersebut. Berikut peneliti akan memaparkan tujuan penelitian menurut para ahli.

Menurut Sukardi (2016:111) mengemukakan bahwa "tujuan penelitian adalah untuk memperoleh sesuatu yang baru atau asli dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat dapat timbul di masyarakat".

Menurut Hardani (2020:270-271), "Tujuan penelitian merupakan sasaran hasil yang didapat dalam penelitian ini sesuai dengan fokus yang telah dirumuskan. Tujuan penelitian ini dirumuskan secara utuh dan berorientasi kepada pertanyaan-pertanyaan dalam permasalahan (fokus penelitian)".

Menurut Sugiyono (2020:139) "Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif terutama adalah untuk menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum diketahui."

Berdasarkan menurut para ahli diatas, tujuan penelitian adalah sasaran yang ingin dicapai untuk mengetahui, mengungkap, atau memecahkan masalah sesuai dengan fokus penelitian yang telah dirumuskan. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : **“Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi”**.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Menurut Kaelen (2015:235) "suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, praktamis, maupun manfaat secara teoritis". Oleh karena itu peneliti harus menunjukkan manfaat tersebut secara kongrit, dalam hubungannya dengan kehidupan manusia.

Menurut Sugiyono (2018:333) “Manfaat ini bisa bersifat teoritis dan praktis. Penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:227) yaitu "Kegunaan penelitian adalah manfaat yang mungkin diperoleh dari penelitian. Misalnya untuk memecahkan masalah, pengembangan ilmu pengetahuan, pengambilan keputusan dan atau perbaikan sistem".

Berdasarkan menurut para ahli diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan (manfaat teoritis) serta membantu memecahkan masalah praktis dalam kehidupan manusia secara konkret, serta mendukung pengambilan keputusan dan perbaikan sistem. Dalam hal ini juga dirumuskan kegunaan dari hasil penelitian melalui penjelasan manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut :

1). Manfaat Teoritis

- a. Menambah kontribusi dalam literatur akademik tentang digitalisasi pelayanan publik khususnya tingkat Kelurahan Rawa Makmur yang menghadapi kendala infrastruktur teknologi informasi.
- b. Sebagai bahan pengembangan kerangka konseptual yang mengintegrasikan persepsi masyarakat dan infrastruktur teknologi informasi sebagai dua dimensi utama dalam keberhasilan digitalisasi.

- c. Sebagai sumber informasi akademis dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti.
- d. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin memperdalam bidang kajian sosial teknologi untuk pengembangan model teknologi-masyarakat yang lebih realistis di lingkungan masyarakat.
- e. Memberikan bukti empiris bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi mampu menjadi penghambat utama bahkan saat masyarakat memiliki minat tinggi terhadap layanan digital.

## 2). Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi dalam mengembangkan data aktual bagi akademisi ataupun praktisi tentang kendala digitalisasi pelayanan publik yang dihadapi Masyarakat di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran.
- b. Sebagai bahan rekomendasi khususnya kepada pemerintah Kota Samarinda
- c. Hasil penelitian bisa menjadi bahan peningkatan literasi dan sosialisasi digital bagi masyarakat Kelurahan Rawa Makmur.
- d. Sebagai syarat utama untuk memenuhi proses menjadi Sarjana Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Widya Gama Mahakan Samarinda.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **2.1 Teori dan Konsep**

##### **2.1.1. Teori**

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik, diperlukan dukungan kerangka teoritis yang memadai. Oleh karena itu, sebelum mengkaji teori-teori yang berkaitan, peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu pemahaman dasar mengenai teori.

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015:20) "Teori adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori".

Menurut Sugiyono (2019:86) "Teori adalah suatu konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini diperoleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori dapat diuji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori".

Menurut Harbani Pasolong (2020:90) "Teori merupakan seperangkat proposisi yang terdiri atas konstruk-konstruk yang terdefinisikan dengan saling berhubungan".

Menurut para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan teori adalah kumpulan penjelasan yang tersusun secara sistematis untuk memahami dan

menjelaskan berbagai fenomena atau perilaku, yang kebenarannya dapat diuji melalui penelitian.

### **2.1.2. Konsep**

Konsep adalah rangkaian pernyataan yang berkaitan satu sama lain untuk menguraikan kumpulan fenomena tertentu, dan berfungsi sebagai landasan atau panduan dalam pelaksanaan penelitian, di mana teori dan konsep dapat memberikan gambaran yang terstruktur.

Menurut Sandu Siyoto (2015:12) "Konsep adalah unsur penelitian yang terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami".

Menurut Mudjia Raharjo (2017:230) "Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena atau peristiwa yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu".

Menurut Harbani Pasolong (2020:77) "Konsep yaitu astraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu".

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan konsep merupakan suatu penjelasan yang berkaitan untuk mendeskripsikan fenomena tertentu melalui proses penyimpulan umum dari berbagai karakteristik kejadian atau kondisi, dan berfungsi sebagai landasan yang teratur dalam kegiatan penelitian.

### **2.1.3. Administrasi Pelayanan Publik**

#### **1. Administrasi**

Administrasi memiliki dua pengertian, yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Dalam arti sempit, administrasi sering dipahami sebagai kegiatan yang berhubungan dengan ketatausahaan atau kegiatan mencatat, menyimpan, serta mengelola data dan surat-menyurat. Sedangkan dalam arti administrasi mencakup seluruh proses kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

Menurut Atmosudirdjo (2016 :40) “Administrasi merupakan suatu proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang direncanakan sebelumnya”.

Menurut Moeftie Wiriadihardja (2018:19) “Administrasi adalah salah satu alat untuk menggerakkan kegiatan sekelompok manusia (termasuk alat dan mesin), yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan”.

Menurut Hamali (2019:4) “ Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan dalam memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain”.

Menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerja sama antara sekelompok orang dalam suatu organisasi yang dilakukan secara terencana untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam panduan bahasa Indonesia pelayanan dalam arti bahasa Inggris ada 2, yaitu *administering* dalam *administration* lebih menunjuk sistem (struktur) dan proses ketimbang substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) sebaliknya. Bahasa Inggris *service* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (*output*, layanan, hasil layanan).

Menurut A.S Moenir (2015:26) "Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Menurut Hardiyansyah (2018:11) mendefinisikan "Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain".

Menurut Sampara (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2018:5) "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Berdasarkan menurut pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh

sekelompok orang atau perorangan untuk membantu dan memenuhi kepentingan orang lain.

### **3. Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Frank Jefkins (dalam Sugiyono 2015:80) "Publik adalah kelompok atau orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi baik secara internal maupun secara eksternal".

Menurut Lijan Poltak Sinambella, dkk (2016:5) "Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai".

Menurut Rachmat Kriyantono (2017:3) "Publik adalah sekelompok orang dalam masyarakat yang tidak harus dalam suatu wilayah geografis yang sama namun memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal".

Berdasarkan menurut pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan publik adalah sekelompok orang (individu) yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antar manusia.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi pelayanan publik adalah suatu proses penyelenggaraan pelayanan

oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan publik.

#### **2.1.4. Teori Manajemen Organisasi**

##### **1. Teori Organisasi**

Organisasi merupakan sebuah kesatuan sosial yang terbentuk dari adanya sekelompok individu yang saling berinteraksi antara satu sama lain yang membentuk suatu pola yang terstruktur dengan cara tertentu yang membuat setiap anggota yang ada di dalamnya memiliki tugas serta fungsinya masing-masing, menjadi kesatuan yang memiliki tujuan tertentu serta memiliki batas-batas yang jelas sehingga organisasi tersebut dapat secara tegas dipisahkan dari lingkungannya.

Menurut Wursanto (2002: 53) “Organisasi adalah suatu bentuk kerja sama antar beberapa orang yang berada dalam suatu wadah atau tempat tertentu guna mencapai tujuan bersama seperti yang sudah ditetapkan bersama”.

Menurut Waldo dalam Silalahi (2003: 124) “Organisasi sebagai struktur hubungan - hubungan diantara sekelompok orang berdasar pada wewenang serta bersifat tetap dalam sistem administrasi”.

Menurut Hasibuan (2011:120) “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa organisasi adalah suatu tempat atau wadah bagi sekelompok orang yang bekerja sama

secara teratur, memiliki pembagian tugas dan wewenang yang jelas, serta diarahkan untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati.

## **2. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik adalah mengelola pelayanan publik agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang lebih berkualitas seperti pelayanan yang efisien, efektif, cepat dan tepat, adil, transparan, akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir (2008:76) “Manajemen pelayanan publik merupakan sebagaimana manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”.

Menurut Winarsih & Ratminto (2013:45) “Manajemen pelayanan publik merupakan suatu upaya mengelola berbagai aspek (manajemen) dalam proses mempersiapkan, menyediakan atau menyerahkan, barang dan jasa kepada masyarakat, dan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik”.

Menurut (Fajriana Lova & Rizqi Amaliyah, 2022:29) “Manajemen pelayanan publik adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sektor publik kepada masyarakat”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan upaya terencana dalam mengelola seluruh aktivitas pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang terorganisir dan berorientasi pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan guna mencapai kepuasan publik dan tujuan pelayanan secara optimal.

### **3. Organisasi Publik**

Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi ini memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, seperti penyediaan layanan administrasi, pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Rainey (2012:35) “Organisasi Publik adalah organisasi dalam pemerintahan, yang berperan penting dalam mencapai nilai dan tujuan masyarakat”.

Menurut Stephen P. Robbins (yang di kutip oleh Fahmi 2013:2) “Organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan”.

Menurut Mahmudi (2016:20) “Organisasi publik adalah organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan penyelenggaraan negara dalam rangka pelaksanaan konstitusi negara”.

Menurut para ahli di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik adalah suatu kesatuan yang dibentuk oleh pemerintah dan dikelola

secara sadar untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta mencapai tujuan bersama yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan pelaksanaan fungsi negara.

### **2.1.5. Digitalisasi dan E-Government**

#### **1. Digitalisasi**

Digitalisasi adalah proses mengubah informasi dari bentuk manual ke bentuk digital dengan bantuan teknologi. Melalui digitalisasi, informasi dapat diakses dan dibagikan lewat perangkat serta jaringan internet. Kehadiran komputer dan internet juga membuat proses ini mampu memberikan banyak kemudahan bagi manusia dalam berbagai aktivitas.

Menurut Aji (2016:142) “Digitalisasi merupakan teknologi yang dalam penerapannya tidak lagi menggunakan tenaga manusia atau manual, melainkan menggunakan teknologi informasi yang secara otomatis bekerja dan dapat dibaca oleh komputer”.

Menurut Asaniyah (2017:143) “Digitalisasi merupakan suatu proses dalam pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik”.

Menurut Sukmana dalam Erwin (2020:166) “Digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa digitalisasi merupakan proses perubahan atau konversi informasi dari bentuk fisik, analog, maupun cetak menjadi format digital dengan memanfaatkan teknologi komputer dan jaringan internet. Proses ini mencakup pengalihan

media cetak, audio, serta video ke bentuk elektronik, sekaligus memungkinkan penciptaan arsip digital yang lebih mudah diakses dan dikelola.

## **2. E-Government**

E-government atau *electronic government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi serta mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan E-government, pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas serta transparansi pelayanan publik.

Menurut Buwono (2016:18) “E-government adalah penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah”.

Menurut Parsaorantua, (2017:95) “E-Government merupakan bentuk pelayanan publik berbasis teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai media informasi dan sarana komunikasi yang interaktif antara pemerintah dengan pihak lain baik masyarakat, swasta, maupun sesama lembaga pemerintahan”.

Menurut Samodra Wibawa (2022:114) “E-Goverment adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (*go.id*)”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkann E-Governtment adalah upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan publik secara cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui sistem atau situs resmi pemerintah.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi dan E-Government adalah dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dan e-government merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam upaya modernisasi pelayanan publik. Digitalisasi berperan sebagai proses pengubahan data dan informasi ke dalam bentuk digital agar lebih mudah diakses, disimpan, dan dikelola, sedangkan e-government merupakan penerapan hasil dari proses digitalisasi tersebut dalam sistem pemerintahan.

### **3. Digitalisasi Pelayanan Publik**

Digitalisasi pelayanan publik adalah proses mengubah layanan pemerintahan yang sebelumnya berbasis manual menjadi berbasis teknologi atau digital.

Menurut Indrajit (2002:4) “Digitalisasi pelayanan adalah sebagai suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan atau stakeholder, yakni melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berjalan”.

Menurut (Apandi 2020:26) “Digitalisasi layanan publik adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Implementasinya dapat melibatkan pemanfaatan berbagai platform digital seperti situs web, aplikasi seluler, media sosial, dan layanan pesan instan”.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (kemkominfo) yang dikutip oleh (Auliyaa 2021:290) terdapat definisi mengenai “Digitalisasi pelayanan publik yakni sebagai aplikasi teknologi informasi memanfaatkan layanan internet dan perangkat digital lainnya untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, usaha, pegawai, dan lembaga terkait lainnya berbasis online”.

#### **4. Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik**

Kendala digitalisasi pelayanan publik merupakan hambatan yang muncul dalam proses penerapan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Namun, penerapan sistem digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Menurut Oktarina et al. (2021:4) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa penerapan prosedur pelayanan publik seringkali menghadapi kendala yang bersifat struktural dan operasional. Kendala tersebut meliputi:

##### **a. Keterbatasan Sumber Daya**

Baik sumber daya manusia (SDM), anggaran, maupun sarana prasarana yang tidak memadai menjadi hambatan utama dalam menjalankan prosedur pelayanan secara optimal.

b. Birokrasi yang Kompleks

Prosedur yang panjang dan berbelit-belit menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat.

c. Kurangnya Pemahaman dan Pelatihan SDM

Petugas pelayanan yang kurang memahami prosedur atau tidak mendapatkan pelatihan yang memadai dapat menyebabkan kesalahan dan ketidaksesuaian dalam pelayanan.

d. Resistensi terhadap Perubahan

Adanya kecenderungan untuk mempertahankan cara lama dalam pelayanan sehingga sulit beradaptasi dengan inovasi atau digitalisasi pelayanan.

e. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi

Pengawasan yang lemah menyebabkan prosedur tidak dijalankan sesuai standar yang ditetapkan.

Menurut Oktarina et al. (2021:4) menyimpulkan bahwa pentingnya penguatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur, dan pengawasan yang ketat untuk mengatasi kendala tersebut agar pelayanan publik dapat berjalan efektif dan *responsive*.

Sedangkan menurut Permadi et al. (2021:4) juga mengkaji kendala dalam penerapan prosedur pelayanan publik, dengan fokus pada aspek:

a. Hambatan Teknis dan Administrasi

Prosedur pelayanan yang tidak didukung oleh sistem informasi yang memadai menyebabkan keterlambatan dan kesalahan input data.

b. Kendala Sosial dan Budaya

Sikap dan persepsi masyarakat serta petugas terhadap pelayanan publik mempengaruhi pelaksanaan prosedur.

c. Ketidaksesuaian Regulasi dan Implementasi

Peraturan yang ada terkadang tidak sejalan dengan kondisi lapangan sehingga sulit diterapkan secara konsisten.

d. Kurangnya Partisipasi Masyarakat

Minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan menyebabkan kurangnya feedback yang konstruktif.

e. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Fasilitas yang belum memadai menghambat kelancaran pelayanan, terutama dalam era digitalisasi.

Menurut Permadi et al.(2021:4) menekankan perlunya reformasi birokrasi yang menyeluruh, peningkatan transparansi, dan pemberdayaan masyarakat sebagai kunci untuk mengatasi kendala dalam prosedur pelayanan publik.

Dari kedua teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala dalam penerapan prosedur pelayanan publik bersifat *multidimensional*, mencakup aspek sumber daya manusia, birokrasi, teknologi, dan partisipasi masyarakat. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan pendekatan yang holistik, mulai dari

peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, hingga peningkatan transparansi dan partisipasi publik.

## **2.1.6 Teori Sosial dan Perspektif Masyarakat**

### **1. Teori Sosial**

Sosial adalah kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih yang berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah “Segala sesuatu yang berkenaan dengan masyarakat. Definisi sosial memang bisa diartikan secara luas. Secara umum, definisi sosial bisa diartikan sebagai sesuatu yang ada pada masyarakat atau sikap kemasyarakatan secara umum”.

Menurut (Salim 2002:26) Istilah ”Sosial” berasal dari bahasa Latin yaitu *Socius*, yang artinya berkawan atau masyarakat. Sosial memiliki arti umum yaitu kemasyarakatan dalam arti sempit mendahulukan kepentingan bersama atau masyarakat.

Menurut (Aritrimaria 2013:237) “Sosial adalah suatu kumpulan dari berbagai individu-individu yang saling berinteraksi sehingga menumbuhkan perasaan bersama”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa sosial adalah kegiatan atau hubungan antar manusia dalam masyarakat yang saling berhubungan dan memengaruhi satu sama lain.

## 2. Perspektif

Perspektif adalah sudut pandang yang digunakan untuk memahami atau memaknai permasalahan tertentu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Perspektif adalah upaya dalam melukiskan yang mendaftar sebagaimana yang sudah terlihat dengan tiga dimensi yakni panjang, lebar, dan tinggi.

Menurut Suhanadji dan Waspada TS (2004:230) “Perspektif merupakan cara pandang/wawasan seseorang dalam menilai masalah yang terjadi di sekitarnya”.

Menurut Martono (2010:29) “Perspektif adalah cara pandang yang digunakan oleh manusia ketika melihat suatu fenomena atau suatu masalah yang sedang terjadi”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan perspektif merupakan cara pandang seseorang dalam memahami dan menilai suatu peristiwa atau masalah yang terjadi di sekitarnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta sudut pandang yang dimilikinya.

## 3. Perilaku Masyarakat dalam Penggunaan Teknologi

Secara umum pengertian masyarakat adalah gerombolan individu-individu orang yang hidup bersama, masyarakat disebut dengan "masyarakat" disebut dengan “*secoiety*” artinya adalah interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa dan rasa kebersamaan, berasal dari kata Latin masyarakat yang maksudnya (kawan). Istilah masyarakat menjadi berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah

sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online "Masyarakat adalah sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh suatu kebudayaan yang mereka anggap sama, bahasa kelompok orang yang merasa memiliki bahasa bersama, yang merasa termasuk dalam kelompok itu, atau yang berpegang pada bahasa standar yang sama".

Menurut Indrati dikutip Tri Noor Aziza (2011:19) "Masyarakat adalah setiap orang pada umumnya terutama masyarakat yang rentan terhadap peraturan tersebut, setiap orang atau lembaga terkait, Atau setiap lembaga swadaya masyarakat yang terkait."

Menurut (Sofyan 2018:23)" Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial"

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan masyarakat merupakan sekumpulan orang yang berinteraksi dan bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan serta menjaga keteraturan kehidupan bersama.

Dalam perkembangannya, masyarakat tidak terlepas dari pengaruh teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi informasi yang diawali dengan kemajuan komputer dan telekomunikasi telah mengubah cara hidup masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Era globalisasi berlangsung lebih cepat dari yang dibayangkan sebelumnya sebagai akibat dari pesatnya perkembangan teknologi informasi di berbagai sektor kehidupan. Teknologi memberikan

banyak keuntungan bagi manusia, seperti mempermudah pekerjaan, mempercepat proses komunikasi, serta menghadirkan berbagai bentuk kemudahan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun demikian, perkembangan teknologi juga membawa perubahan terhadap perilaku masyarakat. Pola komunikasi, cara berinteraksi, serta nilai-nilai sosial dalam masyarakat mengalami pergeseran seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi. Teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga turut membentuk cara berpikir dan bertindak masyarakat dalam kehidupan sosial.

Menurut Daniel Chandler (dalam Soraya dkk,2023) mengidentifikasi beberapa asumsi dasar mengenai determinisme teknologi, 4 asumsi dasar yaitu: *Reductionistic*, *Monistic*, *Technological imperative*, *Technological imperative*

1. *Reductionistic* dimana keberadaan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi, sedikit demi sedikit menghilangkan beberapa nilai budaya yang selama ini ada di tengah-tengah masyarakat, bahkan
2. *Monistic* teknologi menjadi salah satu faktor penyederhana dari sebuah sistem yang rumit menjadi tampak lebih mudah.
3. *Neutralizing*. Sifat teknologi pada dasarnya adalah netral (tidak berpihak), pengaruh yang baik maupun yang buruk dari sebuah teknologi sangat tergantung dari siapa yang menggunakan teknologi tersebut.
4. *Technological imperative*, teknologi memiliki sifat dasar yang tidak dapat dibendung perkembangannya.

Dari teori diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Perilaku masyarakat dalam penggunaan teknologi sejauh mana masyarakat mampu memanfaatkan kemajuan teknologi secara bijak, produktif, dan bertanggung jawab. Teknologi akan membawa manfaat besar bila digunakan dengan tujuan positif, namun dapat berdampak negatif bila disalahgunakan atau digunakan tanpa kontrol sosial dengan baik.

#### **4. Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Inovation*)**

Teori difusi inovasi merupakan teori mengenai mensosialisasikan atau menyampaikan suatu penemuan melalui komunikator atau media massa dengan mendudukan peran pemimpin opini dalam mempengaruhi sikap dan mempersuasi masyarakat.

Menurut Morissan (dalam Rohim 2016:189) “Difusi inovasi merupakan sesuatu yang baru berupa inovasi akan menimbulkan keingintahuan masyarakat dan seseorang yang menemukan hal baru cenderung menyebarkannya kepada orang lain”.

Menurut (Morissan 2014:141) “Difusi inovasi merupakan efek media massa yang turut dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal di mana pihak penerima pesan lebih terpengaruh oleh pandangan yang dikemukakan rekannya daripada iklan di media massa”.

Menurut Rogers (dalam Morissan 2013:141-145) “Difusi inovasi adalah proses sosial di mana suatu ide, atau gagasan yang dipahami sebagai hal baru (suatu hal yang belum diketahui oleh masyarakat) dikomunikasikan

melalui saluran tertentu pada waktu tertentu diantara para anggota sistem sosial”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan difusi inovasi merupakan suatu proses sosial dan komunikasi di mana inovasi atau gagasan baru diperkenalkan, disebarluaskan, dan diterima oleh masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, baik media massa maupun komunikasi antarpribadi.

### **2.1.7 Infrastruktur Teknologi Informasi**

Infrastruktur Teknologi Informasi (ITI) dapat diartikan sebagai kumpulan layanan yang mencakup seluruh sumber daya teknologi yang dikelola oleh manajemen untuk mendukung kebutuhan organisasi.

Menurut (Laudon 2007:6) “Infrastruktur teknologi informasi (TI) dapat diartikan sebagai sebuah sumber daya teknologi bersama yang menyediakan platfor muntuk aplikasi sistem informasi perusahaan yang terperinci”.

Menurut (Halim 2015:6) “Infrastruktur teknologi informasi ialah aset jangka panjang, kerap diucap sebagai aset, yang menghasilkan nilai organisasi”.

Menurut (Karim 2021:1) Teknologi berasal dari kata "*technologia*" atau "*techno*," yang berarti keahlian dan pengetahuan. Secara umum, teknologi adalah hasil perkembangan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang didasarkan pada ilmu pengetahuan, serta berkembang seiring dengan kemajuan zaman dan kebutuhan pengguna.

Secara umum komponen Infrastruktur terdiri dari :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Server, komputer, router, dan perangkat jaringan lainnya yang berfungsi sebagai fondas fisik dari sistem TI. Perangkat keras ini mendukung kinerja sistem dan memungkinkan operasional yang efisien.

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Sistem operasi, perangkat lunak aplikasi, dan sistem manajemen database yang memberikan antarmuka untuk pengguna dan mengelola proses operasional yang ada.

3. Jaringan (*Network*)

Infrastruktur komunikasi data seperti *LAN*, *WAN*, dan internet, yang memungkinkan perangkat keras dan perangkat lunak untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi secara cepat dan aman.

4. Pusat Data (*Data Center*)

Lokasi fisik yang digunakan untuk menyimpan server dan data perusahaan. Pusat data ini memiliki infrastruktur yang dilindungi dengan sistem keamanan dan kontrol yang ketat untuk menjaga keberlanjutan operasional serta perlindungan data yang optimal.

5. Keamanan Informasi

Protokol dan sistem yang melindungi data dan sistem dari ancaman internal maupun eksternal.

## 6. *Cloud Computing*

Teknologi penyimpanan dan pengolahan data berbasis internet yang memungkinkan organisasi untuk mengakses sumber daya TI secara fleksibel, efisien, dan hemat biaya tanpa perlu bergantung pada infrastruktur fisik yang mahal.

Dalam hal ini, pelayanan publik dan infrastruktur TI berperan penting sebagai pondasi penerapan E-Government. Melalui pemanfaatan infrastruktur digital, pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. TI juga berfungsi dalam mendukung proses pengambilan keputusan, manajemen pemerintahan, serta reformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Dalam pelayanan publik, infrastruktur TI berperan sebagai pondasi penerapan E-government yang memungkinkan pemerintah menyelenggarakan layanan secara efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Di Indonesia, pengembangan infrastruktur digitalisasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menekankan pentingnya teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi birokrasi.

Maka peneliti menyimpulkan bahwa infrastruktur digitalisasi adalah infrastruktur teknologi informasi merupakan pondasi utama dalam

mewujudkan digitalisasi pelayanan publik dan e-government di Indonesia. Meskipun telah didukung oleh berbagai regulasi, keberhasilan penerapan TI tetap sangat bergantung pada ketersediaan teknologi yang memadai, kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem TI yang adaptif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

### **1. Teori Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan suatu program, untuk alat bantu, manipulasi dan menyampaikan informasi.

Menurut Fauziah dan Hedwig (2010: 4) “Teknologi informasi dan komunikasi adalah teknologi yang digunakan untuk menangani informasi dan membantu cara komunikasi (pengolahan informasi) dengan bantuan komputer untuk mengkonversikan, mengubah, menyimpan, mengolah, mengirim, dan menerima informasi”.

Menurut Munir (2010:1) ”Teknologi informasi dan komunikasi adalah berbagai aspek yang melibatkan teknologi, rekayasa teknik, dan teknik pengelolaan yang digunakan dalam pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaannya dalam komputerasi berbagai aspek kehidupan yang berkaitan dengan sosial, ekonomi, pendidikan, dan kebudayaan”.

Menurut Manuhutu (2021:8) “Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melibatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer yang dirancang untuk memudahkan pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi yang ada”.

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa Teknologi informasi adalah suatu sistem yang melibatkan pemanfaatan perangkat keras, perangkat lunak, serta jaringan komunikasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi secara efektif dan efisien.

## **2. Kendala Teknologi Informasi**

Kendala teknologi informasi adalah berbagai hambatan yang muncul dalam proses penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi di suatu organisasi, lembaga, atau masyarakat. Kendala ini dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk digitalisasi dokumen menyebabkan beberapa proses masih dilakukan secara manual. Adapun beberapa kendala dalam teknologi informasi menurut Lase (2023:5) sebagai berikut:

### 1) Keterbatasan infrastruktur teknologi

Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi membuat proses digitalisasi pelayanan berjalan lambat. Banyak dokumen yang masih diproses secara manual, yang tidak hanya meningkatkan beban kerja pegawai tetapi juga memperlambat layanan kepada masyarakat.

### 2) Birokrasi yang masih terkesan rumit

Banyak masyarakat yang merasa bahwa prosedur yang diterapkan terlalu panjang dan memakan waktu, terutama dalam hal pengajuan berkas. Hal ini disebabkan oleh tahapan-tahapan yang harus dilalui, termasuk pemeriksaan dokumen yang memakan waktu lama.

### 3) Minimnya jumlah pegawai yang memiliki kompetensi khusus

Dalam pengelolaan data administrasi juga mempengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini menambah beban kerja pada pegawai yang ada dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam proses verifikasi dokumen.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kendala digitalisasi informasi seperti keterbatasan infrastruktur, birokrasi yang rumit, dan kurangnya tenaga ahli perlu diatasi agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan efisien.

## 2.2 Kerangka Pikir

Dalam melakukan penelitian kualitatif tidak terlepas dari pembuatan kerangka pikir yang berfungsi untuk membuat secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian yang akan disusun oleh peneliti itu sendiri, berikut menurut pendapat para ahli mengenai kerangka pikir.

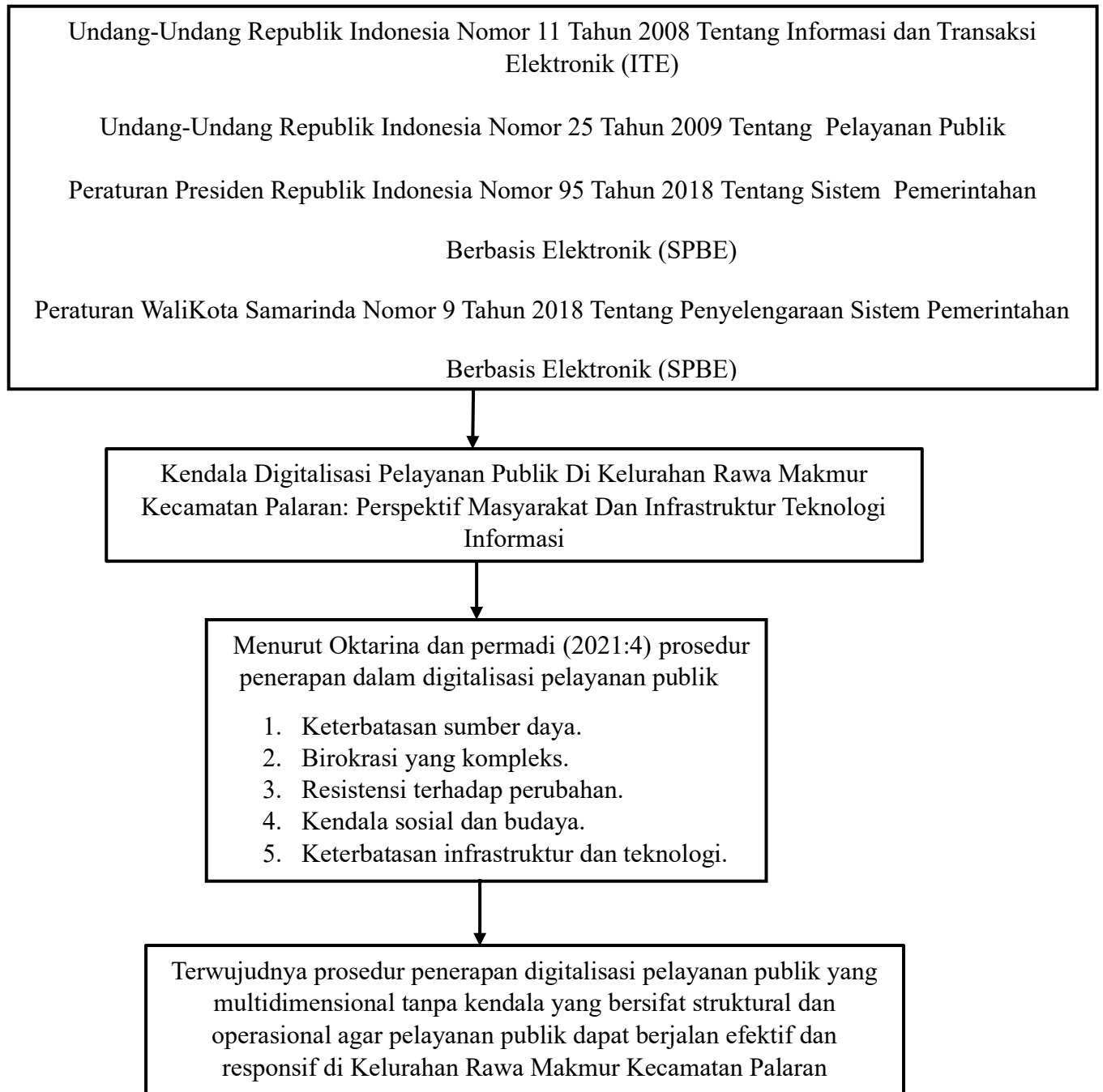
Menurut Husaini Usman & Purnomo Setiady Abar (2017:86) "Kerangka pikir ialah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita".

Menurut Sugiyono (2019:108) mengatakan bahwa "Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.

Menurut Harbani Pasalog (2020:142) "Kerangka pikir adalah buatan sendiri (bukan pemahaman teori atau konsep yang di ulang), yaitu bagaimana cara peneliti berargumentasi yang hendak diteliti".

Berdasarkan menurut para ahli diatas maka, peneliti dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir adalah penjelasan atau gambaran tentang masalah yang diteliti, yang menunjukkan hubungan antara teori dengan faktor-faktor penting dan disusun berdasarkan kajian pustaka serta penelitian yang relevan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



**Sumber : Dibuat oleh peneliti Tahun 2025**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jadwal Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, perencanaan sangat diperlukan agar seluruh kegiatan dapat berjalan teratur dan sistematis. Perencanaan ini berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan tahapan kegiatan, waktu pelaksanaan, serta sasaran yang ingin dicapai.

Berikut peneliti mengemukakan beberapa pendapat ahli mengenai jadwal penelitian :

Menurut Sugiyono (dalam Andi Prastowo, 2016:47) menjelaskan bahwa "Jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan".

Menurut Polhan dalam Andi Prastowo (2016:258) mengatakan bahwa "jadwal penelitian merupakan penguraian kegiatan dan waktu yang digunakan dalam penelitian dengan beberapa proses yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya".

Menurut Suguyono (2020:47) menjelaskan bahwa "jangka waktu penelitian kualitatif cukup lama karena tujuan penelitian kualitatif adalah bersifat penemuan".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penelitian memerlukan jadwal penelitian sebagai rencana sistematis yang

berisi uraian kegiatan dan waktu pelaksanaan penelitian. Berikut jadwal dan tahap pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan peneliti laksanakan sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Jadwal penelitian**

No	Keterangan	Jadwal Penelitian					
		2025				2026	
		Sept	Okt	Nov	Des	jan	Feb
1.	Observasi						
2.	Pengajuan Judul						
3.	Penyusunan Proposal						
4.	Penelitian Lapangan						
5.	Pelaksanaan Seminar Hasil						
6.	Ujiaan Pendadaran						

**Sumber: Dibuat oleh peneliti, Tahun 2025**

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (*eksperimen*) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan lebih menekankan pada makna yang bersifat kualitatif.

Menurut Andi Prastowo (2016:24) mengatakan "Penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dan fenomena yang diamati".

Menurut Lexy J. Moleong (2018:6) "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah".

Menurut Sugiyono (2020:9) "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis".

Berdasarkan pada pendapat para ahli di atas maka, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif penelitian yang dilakukan dalam keadaan alamiah, dengan peneliti melakukan alat pengumpul data melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam makna dan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dalam bentuk penjelasan dengan kata-kata, bukan dengan angka-angka.

## **2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih oleh peneliti untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan topik dan permasalahan yang ingin dikaji.

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2017:141) "Tempat penelitian ialah dimana penelitian tersebut dilaksanakan".

Menurut Sugiyono (2017:215) mengatakan bahwa "Lokasi penelitian merupakan setiap rencana penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal penelitian kegiatan yang akan dilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan berapa lama akan dilaksanakan".

Menurut Lexy J. Moleong (2018:128) mengatakan bahwa "Cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan dengan mempelajari serta mendalami focus serta rumusan masalah, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan mempertimbangkan tujuan, fokus masalah, serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan dengan judul dalam penelitian ini, maka Lokasi penelitian di Jl.Ampera No 01 RT.10 Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran.

### **3.4 Definisi Konsepsional**

Secara umum konsepsional dalam penelitian merupakan salah satu unsur paling penting karena konsep dapat memberikan gambaran tentang penelitian yang akan diteliti.

Menurut Sugiyono (2015:396) "Fokus penelitian merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, agar hasil penelitian lebih fokus, maka penulis tidak akan melakukan penelitian secara keseluruhan yang ada pada objek atau situasi sosial tertentu, tetapi perlu menentukan fokus penelitian".

Menurut Lexy J Moleong (2017 :213),” Konsepsional adalah suatu definisi yang digunakan untuk memperjelas dan membatasi arti suatu konsep atau istilah yang digunakan dalam penelitian”.

Menurut Harbani Pasolong (2020:67) mengemukakan bahwa "Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar

generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu".

Berdasarkan menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konseptional merupakan definisi yang dipakai untuk memperjelas dan membatasi makna suatu konsep atau istilah, yang dirumuskan dari pemahaman teori, hasil penelitian, maupun generalisasi dari suatu fenomena.

Berdasarkan judul yang telah peneliti tetapkan "Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat Dan Infrastruktur Teknologi Informasi". Maka dapat dikemukakan definisi konseptional adalah sebagai berikut:

Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik adalah hambatan atau permasalahan yang dihadapi dalam proses transformasi pelayanan publik dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi digital, yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia, anggaran dan sarana prasarana, kompleksitas birokrasi dengan prosedur yang panjang, penolakan terhadap perubahan sistem baru, faktor sosial budaya yang mempengaruhi perilaku masyarakat dan petugas, serta terbatasnya infrastruktur teknologi informasi yang menghambat pelaksanaan pelayanan digital secara optimal di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran, baik dari sisi masyarakat pengguna maupun ketersediaan teknologi.

### 3.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian ditetapkan berdasarkan hasil studi pendahuluan, pengalaman, dan referensi yang ada, serta masukan dari pembimbing atau orang yang dianggap ahli. Fokus penelitian ini pada awalnya masih bersifat sementara dan dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Menurut Spradley (2017:286) menyatakan bahwa "Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial".

Menurut Ibrahim (2018:31) "Fokus sebagaimana makna asalnya sebagai pusat (pusat perhatian) sasaran dan target (pilihan), atau orientasi kajian, maka fokus penelitian dalam penelitian kualitatif merupakan pilihan masalah yang dijadikan pusat perhatian atau sasaran atau orientasi kajian".

Menurut Sugiyono (2020:55) "Fokus penelitian merupakan batasan masalah.

Berdasarkan menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan fokus penelitian merupakan batasan atau pusat perhatian yang ditetapkan peneliti sebagai pokok masalah yang akan dikaji, dan bisa berkembang sesuai dengan keadaan di lapangan, maka penelitian ini menggunakan fokus penelitian, menurut Oktarina dan perwadi et al. (2021:4) kendala dalam penerapan prosedur pelayanan publik, dengan fokus pada aspek:

1. Keterbatasan sumber daya.
2. Birokrasinya yang kompleks.
3. Resistensi terhadap perubahan.

4. Kendala sosial dan budaya.
5. Keterbatasan infrastruktur dan teknologi.

### **3.6 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini mencakup berbagai hal yang dapat diamati dan mampu memberikan informasi maupun data yang valid.

Menurut Lofland (2016:157) mengatakan "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik".

Menurut Lexy J.Moleong (2018:157) "Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Menurut Sugiyono (2020:104) adalah "Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder".

Setelah dilihat sumber datanya maka yang menjadi sumber data dalam pelaksanaan penelitian dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder yaitu :

#### **3.6.1 Data Primer**

Data primer adalah informasi yang didapat dengan melakukan wawancara langsung menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data

primer perlu dilakukan pemilihan narasumber yang tepat. Sumber data primer dilaksanakan dengan teknik yang terdiri atas

Menurut Nanang Martono (2016:65) Berpendapat bahwa "Data Primer didefinisikan sebagai simpulan informasi yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui informasi atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan secara langsung".

Menurut Sugiyono (2018:104) "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Menurut Harbani Pasolong (2020:70) "Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya".

Berdasarkan menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa data primer merupakan informasi yang didapat melalui wawancara langsung dengan narasumber, menggunakan panduan pertanyaan yang relevan dengan fokus penelitian. Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini, diperlukan seleksi narasumber yang tepat, yaitu *Key Informan* dan Informan yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- a. *Key Informan* pada penelitian ini adalah Ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi yang dipilih dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dimana metode ini akan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup.

- b. Informan, yaitu seseorang atau orang yang mengetahui serta memberikan tanggapan tentang permasalahan yang terkait dengan pembahasan yang dilakukan peneliti. Adapun penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dimana metode ini digunakan berdasarkan pertimbangan informan yang telah ditetapkan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang cukup. Untuk informan masyarakat peneliti menggunakan responden untuk dijadikan sampel. Kemudian responden yang dirasa cocok dapat dijadikan sebagai sumber data. Berikut yang menjadi *Key* informan dan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 3.6.1 Sumber Data Primer

NO	Nama	Jabatan	Key
1.	Tin Tin Istikaroh, S.Sos	Pengolah Data dan Informasi	Key Informan
2.	Eny Wulanningsih Rahayu Putra	Pengolah Data dan Informasi	Informan
3.	Rara Dwi Desy Sucipto	Pengadministrasi perkantoran	Informan
4.	Rina	Ketua RT 13	Informan
5.	Da'I Rodul Hufan	Ketua RT 07	Informan
6.	Hendra	Warga RT 13	Informan

Bersambung...

Lanjutan...

7.	Hastuti	Ketua RT 16	Informan
8.	Sukimin	Ketua RT 26	Informan

**Sumber: Dibuat peneliti 2025**

### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui laporan-laporan, buku-buku dan catatan yang berkaitan erat dengan permasalahan penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:62) “Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer”.

Menurut Ibrahim (2018:78) “Data sekunder adalah segala informasi, fakta dan realitas yang juga terkait atau relevan dengan penelitian, namun tidak secara langsung, atau tidak mampu menggambarkan substansi terdalam dari informasi, fakta dan realitas yang dikaji atau diteliti. Sebagai data pendukung (sekunder), informasi ini memang tidak menentukan (tidak substantif), akan tetapi data ini bisa diperjelas gambaran sebuah realitas penelitian”.

Menurut Harbani Pasalog (2020:70) “Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian”.

Berdasarkan menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh secara melalui dokumen, orang lain, atau sumber lain. Data ini berfungsi sebagai pelengkap yang memberikan dukungan serta memperjelas data primer dalam suatu penelitian. Adapun data-data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu :

#### 1. Buku

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Buku adalah sekumpulan lembaran kertas yang terjilid, dalam lembaran tersebut berisi tulisan maupun kosong”.

Menurut (Puwono: 2009) “Buku adalah suatu karya tulis yang tersedia baik dalam bentuk naskah ataupun dalam bentuk cetakan yang cukup tebal dan panjang”.

Dari pendapat diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa buku merupakan kumpulan lembaran yang berisi tulisan atau gambar yang disusun dan dijilid menjadi satu kesatuan utuh, berfungsi sebagai sarana informasi, pengetahuan, serta media pembelajaran bagi pembacanya.

#### 2. Jurnal

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Jurnal adalah sebuah istilah dengan makna yang luas, yang dapat diartikan sebagai catatan harian atau surat kabar harian”.

Berdasarkan menurut pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa jurnal merupakan media ilmiah yang berisi hasil

penelitian, pemikiran, serta informasi ilmiah yang dipublikasikan secara berkala, dengan tujuan untuk mengembangkan dan menyebarkan pengetahuan di berbagai bidang ilmu.

### 3. Dokumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) "Dokumen adalah surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan (seperti akta kelahiran, surat nikah, surat perjanjian)".

Menurut Robert C. Bogdan seperti dikutip Sugiyono (2005:82) "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya monumental dari seseorang".

Menurut pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dokumen adalah segala bentuk catatan tertulis, tercetak, atau bergambar yang berfungsi sebagai bukti dan sumber informasi mengenai peristiwa yang telah terjadi, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian.

#### **3.7 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan mampu menjawab setiap permasalahan yang ada, peneliti perlu menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat. Dengan pemilihan teknik yang benar, data yang diperoleh akan lebih maksimal serta relevan dengan kebutuhan penelitian.

Menurut Ibrahim (2018:80) menyatakan "Mengingat banyaknya teknik pengumpulan data, terdapat beberapa teknik lazim yang cenderung

digunakan diantaranya observasi, wawancara, dokumentasi, dan *focus group discussion*".

Menurut Sugiyono (2019:224) "Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data".

Menurut Rachmat Kriyantono (2020:289-308) "Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan metode dekomendasi".

Berdasarkan para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, dokumentasi, maupun diskusi kelompok, dan menjadi tahap strategis agar penelitian mencapai tujuannya.

### **3.7.1 Observasi**

Menurut Sugiarto (2017:68) "Observasi merupakan adalah Teknik pengumpulan data menggunakan cara pengamatan secara sistematis yang tampak dalam suatu objek penelitian".

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:220) "Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung".

Menurut Sugiyono (2018:272) "Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi".

Berdasarkan para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara sistematis terhadap objek penelitian.

### **3.7.2 Wawancara**

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:216) "Wawancara atau Interview merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Wawancara dilaksanakan secara lisan dalam dalam pertemuan tatap muka secara individual. Adakalanya juga wawancara dilakukan secara berkelompok. Wawancara yang ditunjukan untuk memperoleh data dari individu dilaksanakan secara individu".

Menurut Esterberg (2018:304) "Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu".

Menurut Sugiyono (2020:304) "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit/kecil".

Menurut para ahli diatas maka penelitian menyimpulkan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan responden dalam bentuk tanya jawab, baik secara individu maupun kelompok, untuk memperoleh

informasi yang mendalam serta membangun pemahaman mengenai permasalahan penelitian.

### **3.7.3 Dokumentasi**

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:221) "Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis gambar maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah".

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar (2017:69) "Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen".

Menurut Sugiyono (2020:314) menyatakan bahwa "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (Life histories), Ceriteria, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, seketsa dan lain-lain".

Menurut para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan dekomendasi adalah cara mengumpulkan data melalui berbagai dokumen, seperti catatan, arsip, gambar, atau tulisan, yang kemudian digunakan untuk mendukung penelitian.

### **3.8 Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengolah informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, maupun sumber data lain yang telah dihimpun peneliti.

Menurut Lexy J. Moleong (2016:280) menyatakan bahwa “Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Menurut Sugiyono (2020:131) “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

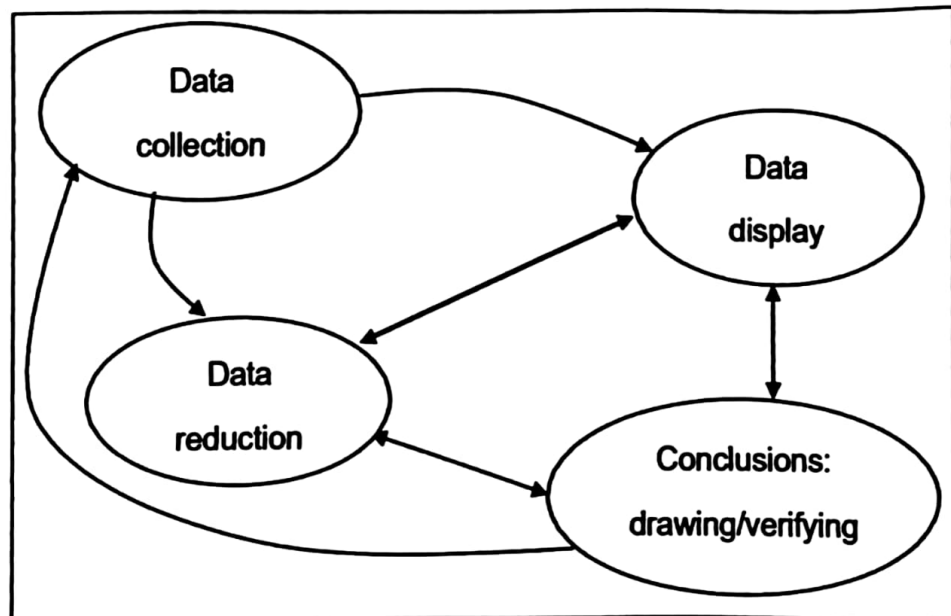
Sedangkan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan Bu berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa data kualitatif adalah proses menata dan mengolah data secara berkesinambungan melalui tahap penyederhanaan, penyajian, atau

penarikan kesimpulan atau verifikasi data yang dapat diperhatikan pada gambar berikut :

**Gambar 3.8**

**Analisis Data Model Interaktif**



**Sumber : Miles and Huberman dalam Sugiyono (2020:133)**

Adapun penjelasan dari gambar analisis dan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **3.8.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data adalah proses menghimpun berbagai informasi yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga data tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam menemukan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

Menurut Miles and Hurbeman dalam Sugiyono (2020:224) “Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dekomendasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada tahap awal penelitian melakukan penjajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi.

### **3.8.2 Reduksi Data ( *Data Reduction* )**

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan data yang jumlahnya besar dari lapangan dengan cara merangkum, mencatat secara teliti, serta memfokuskan pada hal-hal pokok agar mudah dipahami.

Menurut Sugiyono (2020:242) "Mereduksi dan berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila di perlukan".

### **3.8.3 Penyajian Data ( *Data Display* )**

Penyajian data merupakan tahapan menampilkan hasil penelitian dalam bentuk yang teratur dan sistematis, sehingga peneliti lebih mudah memahami peristiwa yang terjadi serta menarik makna dari data yang terkumpul.

Menurut Sugiyono (2020:339) "Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berdasarkan apa yang dipahami tersebut".

#### **3.8.4 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)**

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam proses penelitian, di mana data yang telah terkumpul dan tersusun secara sistematis kemudian disederhanakan, dianalisis, serta ditafsirkan untuk menemukan keterkaitan dan makna yang relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Sugiyono (2020:321-330) "Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan atau interaktif, hipotesis atau teor

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kota Samarinda merupakan ibu kota Provinsi Kalimantan Timur yang secara administratif terbagi ke dalam 10 kecamatan dan 59 kelurahan. Salah satu kelurahan tersebut adalah Kelurahan Rawa Makmur yang berada di Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, dengan alamat di Jalan Ampera Nomor 01 RT 10. Kelurahan Rawa Makmur merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Secara yuridis, keberadaan dan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menyatakan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu camat dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan juga mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, yang mengatur kedudukan, tugas, dan fungsi kelurahan dalam struktur pemerintahan daerah.

Kelurahan Rawa Makmur juga menjalankan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan di tingkat kementerian dan pemerintah daerah, termasuk peraturan mengenai organisasi dan tata kerja kelurahan

yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Samarinda. Secara historis, Kelurahan Rawa Makmur dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 tentang Pembentukan Kelurahan pada tahun 1969, yang menjadi dasar hukum awal pembentukannya.

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran, dengan pertimbangan bahwa kelurahan tersebut memiliki kewenangan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga relevan dengan fokus penelitian yang dilakukan.

#### **4.1.1 Kondisi Geografis**

Secara geografis, ketinggian tanah dari permukaan laut pada Kelurahan Rawa Makmur mencapai sekitar 12 meter di atas permukaan laut, dengan kondisi topografi yang relatif datar dan sebagian berupa dataran rendah. Suhu udara rata-rata di Rawa Makmur antara 26°C hingga 33°C, dengan curah hujan yang cukup tinggi pada bulan-bulan tertentu. Luas wilayah Kelurahan Rawa Makmur tercatat sekitar 12,11 km<sup>2</sup>. Secara administratif, Kelurahan Rawa Makmur termasuk dalam Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Mahakam
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Handil Bakti
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Palaran
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Bukuan

## **4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Rawa Makmur**

Berdasarkan Peraturan Walikota Samrinda Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan sebagai berikut:

### **4.2.1. Tugas Kelurahan Rawa Makmur**

1. Pada Pasal 3 Ayat (2) lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:
  - 1) Melaksanakan pemberdayaan kegiatan pemerintahan kelurahan.
  - 2) Melakukan pemberdayaan masyarakat.
  - 3) Melaksanakan pelayanan masyarakat.
  - 4) Memelihara ketentraman dan ketertiban umum, dan
  - 5) Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

### **4.2.2. Fungsi Kelurahan Rawa Makmur**

2. Pada Pasal 19 Lurah mempunyai fungsi sebagai berikut :
  - 1) Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan.
  - 2) Pengorganisasiaan penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga.
  - 3) Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga.
  - 4) Pengorganisasiaan kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

- 5) Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang Posyandu dan kebersihan.
- 6) Pelaksanaan penatausahaan Kelurahan.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **4.3. Visi dan Misi**

#### **4.3.1 Visi Kota Samarinda**

Samarinda Maju, Kaltim Maju, MAJU (Mandiri, Adil, Ber-Jaya, Unggul)

#### **4.3.2 Misi Kota Samarinda**

##### **1. Sumber Daya Manusia**

- 1) Mewujudkan warga kota yang religius, unggul dan berbudaya.
- 2) Mewujudkan masyarakat madani (*civil society*) ditopong dengan sumberdaya manusia unggul, sehat jasmani dan rohani dalam kehidupan yang harmonis, egaliter serta relasi yang seimbang antar tiga pilar (masyarakat, negara dan swasta).

##### **2. Ekomomi Kota**

- 1) Mewujudkan perekonomian kota yang maju, mandiri, berkerakyatan dan berkeadilan.
- 2) Mewujudkan kemandirian ekonomi daerah dan masyarakat yang ditandai dengan peningkatan pendapatan adli daerah

(PAD),berkurangnya angka pengangguran, berkembangnya sector riil luar pertambangan, munculnya ekonomi kreatif, start up dan market place di era revolusi industry 4.0.

### 3. Pemerintah

- 1) Mewujudkan Pemerintahan yang professional, transparan, akuntabel dan bebas korupsi dengan memberi ruang bagi partisipasi masyarakat.
- 2) Mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang demokratis, transparan, akuntabel, dan bebas korupsi, dengan memberikan ruang yang luas bagi partisipasi masyarakat dalam proses perumusan dan pengawasan kebijakan

### 4. Infrastruktur

- 1) Mewujudkan infraskturktur yang mantap dan modern.
- 2) Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang mantap, modern, nyaman dan ramah lingkungan dalam konsep *SMART CITY* yang dicirikan pemanfaatan teknologi informasi.

### 5. Lingkungan Kota

- 1) Mewujudkan kota dengan lingkungan yang aman, nyaman, harmoni dan lestari.
- 2) Mewujudkan masyarakat religius, mengedepankan nilai-nilai agama dan memegang teguh tradisi dan adat istiadat sebagai warisan luhur dan identitas bangsa.

### **4.3.3 Visi Kelurahan Rawa Makmur**

Dalam mengantisipasi tantangan ke depan menuju kondisi yang diinginkan kelurahan Rawa Mamur mempunyai Visi yaitu : “Maju” (Mandiri, Adil, Ber-Jaya, Unggul).

### **4.3.4 Misi Kelurahan Rawa Makmur**

Misi adalah gambaran/rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi, oleh karena itu misi dapat juga disebut sebagai landasan kerja suatu organisasi guna mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat, Kelurahan Rawa Makmur memiliki Misi sebagai berikut :

- 1) Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) Samarinda yang Unggul, berbudaya, dan Berdaya Saing.
- 2) Mewujudkan ekonomi Samarinda yang inklusif, mandiri, dan berkelanjutan.
- 3) Mewujudkan infrastruktur yang berkualitas dan berkelanjutan.
- 4) Mewujudkan Samarinda layak huni melalui stabilitas kamtibmas, ketahanan sosial budaya dan ekologis.
- 5) Mewujudkan tata kelola pemerintahan inovatif, berketahanan, dan adaptif yang berintegrasi dan akuntabel.

### **4.4 Layanan Digital di Kelurahan Rawa Makmur**

Kelurahan Rawa Makmur telah menerapkan sistem pelayanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Sistem pelayanan digital

yang diterapkan terdiri dari dua platform utama yang saling terintegrasi, yaitu Smart RT di tingkat RT dan SIPENDUK di tingkat kelurahan.

Smart RT merupakan aplikasi digital yang digunakan oleh pengurus RT untuk mengelola data warga dan administrasi di tingkat RT. Melalui aplikasi ini, RT dapat menginput data warga, membuat surat pengantar, dan melakukan berbagai urusan administrasi RT secara digital. Ketika warga membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan, mereka datang ke RT dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti KTP dan Kartu Keluarga. Pengurusan RT kemudian menginput data tersebut kedalam smart RT dan membuat surat pengantar secara digital.

Sistem Smart RT terintegrasi dengan SIPENDUK (Sistem Informasi Kependudukan) yang merupakan platform digital di tingkat kelurahan. Ketika RT menginput data di Smart RT, data tersebut secara otomatis masuk ke dalam sistem SIPENDUK di kelurahan. Petugas kelurahan kemudian dapat langsung memproses pengajuan surat tersebut tanpa perlu input ulang data, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. SIPENDUK digunakan untuk berbagai jenis pelayanan administrasi seperti pembuatan Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Tidak Mampu, surat kematian, dan layanan administrasi kependudukan lainnya.

### Gambar 4.5 Layanan Digital di Kelurahan Rawa Makmur



Sumber diolah peneliti 2025

### 4.5 Keadaan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data kepegawaian, sumber daya manusia pada kantor Kelurahan Rawa Makmur Sebanyak 14 pegawai, yang di sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Kelurahan**

NO	NAMA	NIP	Jabatan
1.	Sugik, S.Pd., M.Pd	196911031999031004	Lurah
2.	Doni Supriady R SE	198001272006041011	Sekretaris lurah
3.	Ignatius Dirson P, S.Pt	197506152009031003	Kepala Seksi Tata Pemerintah
4.	Sultan Hasanudin, SE	197004041994011001	Kepala Seksi Ekonomi
5.	Sepni Wina Fitrianty, SE	197709172010012001	Kepala Seksi Kesejahteraan

Bersambung...

Lanjutan...

6.	Tintin Istikaroh, S.Sos	197404122010012006	Pengolah Data Dan Informasi
7.	Eny Wulaningsih Rahayu Putra, S.Sos	197610302010012001	Pengolah Data Dan Informasi
8.	Sudiyanto	196908142010011001	Pengadministrasian Perkantoran
9.	Eko Hartono	198304062025211023	Pengadministrasian Perkantoran
10.	Nadia Thoybah	199802162025212004	Pengadministrasian Perkantoran
11.	Rara Dwi Desy Sucipto	199512302025212004	Pengadministrasian Perkantoran
12.	Riski Dara Ameliana	-	<i>Cleaning Service</i>
13.	Iwan Septiawan	-	Wakar
14.	Dian Purbawanti	-	Pegadministrasiaan Umum

**Sumber: Profil Kelurahan 2025**

#### 4.6 Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajiaan hasil penelitian merupakan deskripsi hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti dilapangan melalui proses

interaksi atau wawancara dengan key informan dan informan yang berkaitan dengan rumusan masalah, fokus penelitian dan judul dari penelitian. Untuk memperoleh data terlebih dahulu peneliti melakukan observasi di lapangan sebelum melaksanakan penelitian, setelah observasi peneliti melakukan penelitian dilapangan dengan teknik pengumpulan data yaitu obeservasi, wawancara dan dokumentasi melalui media atau alat dokumentasi seperti kamera, alat rekam suara dan alat tulis serta catatan tentang Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Perspektif Masyarakat Dan Infrastruktur Teknologi Informasi.

#### 1. Keterbatasan Sumber Daya

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada *Key* informan dan *informan* terkait dengan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengalaman Ibu/Bapak dalam menggunakan layanan digital untuk pengurusan berkas administrasi?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin istikaroh S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key* informan)

“Pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital untuk pengurusan berkas administrasi masih belum maksimal. Beberapa layanan sudah menggunakan sistem digital, sehingga kalangan anak muda merasakan prosesnya lebih mudah dan cepat. Namun, masyarakat lansia belum paham menggunakan aplikasi dan mengisi formulir online.”  
(wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital untuk pengurusan berkas administrasi saat ini sudah cukup baik. Beberapa layanan memang sudah menggunakan sistem digital, seperti pengantar surat yang dibuat secara digital, dilengkapi barcode, dan dicetak, sehingga prosesnya lebih cepat, rapi, dan mudah dicek kembali.” (wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku Pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur.

“Proses pelayanan di Kelurahan Rawa Makmur sudah cukup lancar. Secara umum, masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan digital. Proses pengurusan berkas administrasi menjadi lebih cepat, khususnya bagi masyarakat usia muda, sehingga mereka tidak perlu antre lama seperti sebelumnya. Namun, masih terdapat kendala bagi sebagian masyarakat, terutama lansia, yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital dan memerlukan pendampingan petugas untuk menyelesaikan pengurusan berkas.” (wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara (Informan) dari ibu Rina selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Penggunaan layanan digital cukup sulit bagi saya karena sudah lansia dan kurang paham cara mengoperasikannya. Saya masih lebih nyaman menggunakan cara manual atau datang langsung ke kantor kelurahan. Anak saya yang membantu mengurus lewat layanan digital.” (wawancara 14 November 2025)

Adapun wawancara selaku dengan Bapak Dai' Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Penggunaan layanan digital cukup mudah bagi saya, termasuk dalam proses pembuatan surat yang sudah digital sehingga semuanya berjalan lancar. Anak-anak usia muda juga cepat mengurusnya karena sudah terbiasa mengikuti perkembangan zaman karena sekarang semuanya serba digital.” (wawancara 15 November 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Penggunaan layanan digital mempermudah proses administrasi, sehingga pengurusan berkas menjadi lebih cepat tanpa kendala. Dengan adanya layanan digital ini, dapat mempermudah dalam mengurus administrasi, yang sebelumnya memakan waktu cukup lama. Semua proses bisa dilakukan melalui aplikasi, mulai dari pengajuan hingga pemberitahuan status berkas. Selain itu, layanan ini juga lebih transparan karena setiap tahap dapat dipantau secara online. Namun, terkadang ada sedikit kesulitan bagi warga yang belum terbiasa menggunakan smartphone atau aplikasi digital, sehingga mereka perlu bimbingan atau bantuan dari petugas atau keluarga yang lebih paham teknologi.” (wawancara 14 November 2025)

Adapun wawancara dengan Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Pengguna layanan digital cukup mudah bagi saya karena proses pengurusan berkas saat ini jauh lebih mudah, cepat, dan praktis karena telah dilakukan secara online. Semua warga dapat mengakses layanan ini tanpa perlu datang langsung ke kelurahan, sehingga waktu dan tenaga dapat dihemat. Selama penerapan layanan digital ini, tidak terdapat kendala berarti; bahkan setiap RT merasa terbantu dalam pengurusan keterangan maupun berkas yang dibutuhkan warga. Layanan digital juga mempermudah koordinasi antar RT, karena seluruh data dan dokumen dapat dipantau secara real-time. Akan tetapi, bagi warga yang kurang familiar dengan teknologi, pendampingan tetap diperlukan agar mereka dapat memanfaatkan layanan dengan lancar.” (wawancara 14 November 2025)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Layanan digital masih terasa agak sulit bagi saya karena belum terlalu memahami cara mengoperasikan aplikasi yang digunakan dalam pengurusan administrasi. Oleh karena itu, dalam praktiknya saya sering meminta bantuan anggota keluarga untuk mengurus berkas secara online. Kendala utama yang saya alami lebih pada keterbatasan kemampuan dalam menggunakan aplikasi digital, sehingga proses pelayanan belum dapat saya lakukan secara mandiri.” (wawancara 15 November 2025)

b. Menurut Ibu/Bapak, apakah fasilitas dan sarana pendukung layanan digital di kelurahan ini sudah memadai dalam mendukung proses pelayanan publik?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin istikaroh S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key informan*)

“Sarana dan prasarana pendukung layanan digital di kelurahan pada dasarnya sudah tersedia, namun belum sepenuhnya memadai. Beberapa perangkat seperti komputer dan printer masih terbatas jumlahnya serta belum berfungsi secara optimal, sehingga berdampak pada kelancaran proses pelayanan administrasi berbasis digital.” (wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah Data dan Informasi.

“Sarana dan prasarana pendukung pelayanan di kelurahan belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya keterbatasan fasilitas yang menunjang pelaksanaan pelayanan, khususnya dalam mendukung pelayanan administrasi berbasis digital.” (wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sarana dan prasarana pada bagian pelayanan telah tersedia secara lengkap. Fasilitas pendukung seperti komputer dan printer telah mencukupi kebutuhan pelayanan administrasi. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut mendukung kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.” (wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sarana dan prasarana pendukung pelayanan masih belum memadai. Beberapa fasilitas utama seperti laptop dan printer belum tersedia secara lengkap, sehingga perlengkapan pendukung pelayanan administrasi belum dapat menunjang pelaksanaan pelayanan digital secara optimal.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Dai’ Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sarana dan prasarana pendukung pelayanan di kelurahan pada dasarnya telah tersedia, namun belum sepenuhnya lengkap. Masih terdapat beberapa peralatan yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan administrasi, sehingga pelaksanaan pelayanan, khususnya pelayanan berbasis digital, belum dapat berjalan secara optimal” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sarana dan prasarana pendukung pelayanan telah tersedia secara lengkap dan memadai. Ketersediaan peralatan yang cukup tersebut mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital, sehingga proses pelayanan dapat

berjalan dengan baik tanpa hambatan yang berarti.”  
(wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hastuti (Informan)  
selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sarana dan prasarana pendukung pelayanan telah tersedia secara lengkap. Selain itu, telah tersedia layar digital sebagai media informasi yang membantu masyarakat dalam memahami alur dan proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kejelasan informasi dan kelancaran pelayanan administrasi, sehingga pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan transparan.”  
(wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sukimin  
(Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Menurut saya, sarana dan prasarana di kelurahan sudah lengkap. Semua perlengkapan yang dibutuhkan untuk layanan digital sudah tersedia.” (wawancara 15 November 2025)

## 2. Birokrasi yang Kompleks

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Key Informan* dan informan adapun pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut Ibu/Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan, masyarakat lebih cenderung menggunakan pelayanan secara manual atau secara online?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin Istikaroh  
S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key Informan*)

“Sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan secara manual dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Sementara itu, kelompok masyarakat usia muda cenderung mulai memanfaatkan pelayanan berbasis online karena memiliki

pemahaman yang lebih baik terhadap penggunaan teknologi. Sebaliknya, masyarakat lanjut usia (lansia) masih lebih memilih pelayanan manual karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital dan merasa lebih nyaman dengan pelayanan secara langsung.”  
( Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat usia muda cenderung memilih pelayanan secara online karena dinilai lebih mudah dan cepat. Sementara itu, masyarakat lanjut usia lebih memilih pelayanan secara manual karena masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital.” ( Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Sebagian masyarakat memilih menggunakan layanan manual karena dianggap lebih mudah dan mendorong dalam proses layanan digital untuk masyarakat lansia, usia muda lebih memilih menggunakan cara layanan digital karena dianggap mudah, cepat, dalam menggunakan teknologi.” ( Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil penelitian dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat usia muda cenderung memilih pelayanan secara online karena dinilai lebih mudah dan cepat. Sementara itu, masyarakat lanjut usia lebih memilih pelayanan secara manual karena masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital.” ( Wawancara 14 November 2025).

Berdasarkan hasil penelitian dari Bapak Dai' Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Pelayanan digital memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positifnya adalah proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun, terdapat sisi negatif, terutama bagi sebagian masyarakat yang belum memahami cara menggunakan teknologi, khususnya masyarakat lanjut usia.”  
( Wawancara 15 November 2025).

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Penggunaan layanan digital dirasakan lebih nyaman oleh masyarakat. Layanan digital memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan praktis, sehingga tidak mengganggu kegiatan atau pekerjaan lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan digital dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik di kelurahan.” ( Wawancara 14 November 2025).

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

”Persepsi masyarakat terhadap layanan digital berbeda berdasarkan usia. Bagi masyarakat muda, layanan digital dianggap sederhana dan praktis karena prosesnya sudah otomatis. Sebaliknya, masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital karena belum terbiasa dengan teknologi.” ( Wawancara 14 November 2025).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Masyarakat saat ini lebih menyukai penggunaan layanan digital atau online. Layanan ini dinilai lebih mudah dan prosesnya lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan digital dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan percepatan

proses administrasi di kelurahan.” ( Wawancara 15 November 2025).

- b. Menurut Ibu/Bapak, bagaimana ketersediaan informasi mengenai pelayanan digital, seperti tata cara pengurusan berkas, yang disediakan melalui website atau aplikasi?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos, Si, (*Key Informan*) sebagai pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Informasi bahwa ketersediaan informasi terkait pelayanan digital di kelurahan sudah lengkap dan jelas. Namun, informasi tersebut belum dimaksimalkan, karena pembaruan data, termasuk data pegawai, jarang dilakukan.” (Wawancara hari Selasa 18 November 2025). (*Key Informan*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (*Informan*) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Informasi mengenai pelayanan digital melalui aplikasi sebenarnya sudah jelas, termasuk persyaratan administrasi seperti KTP dan KK yang telah tercantum. Namun, upaya penyampaian informasi tetap dilakukan secara langsung melalui RT, karena tidak semua masyarakat memiliki perangkat HP atau akses ke aplikasi digital.” ( Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (*Informan*) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut: “Sebagian masyarakat masih merasa bingung dalam memanfaatkan informasi tersebut, sehingga mereka tetap datang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh penjelasan secara langsung.” ( Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Persyaratan administrasi untuk pelayanan di kelurahan telah disiapkan dengan lengkap dan jelas oleh pihak RT. Hal ini menunjukkan bahwa RT berperan aktif dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami dan memenuhi persyaratan administrasi sebelum mengakses layanan di kelurah” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai’ Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Pembaruan informasi atau berita terkait pelayanan digital masih kurang maksimal. Meskipun platform digital telah tersedia, pemanfaatannya belum optimal sehingga informasi sering kali disampaikan secara manual, yaitu dari kelurahan ke RT, kemudian RT menyampaikannya kepada masyarakat.” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Informasi bahwa informasi mengenai pelayanan digital melalui website atau aplikasi kelurahan telah tersedia, meskipun belum sepenuhnya lengkap. Persyaratan dasar seperti KTP dan KK sudah dijelaskan dengan jelas, namun beberapa informasi lainnya masih memerlukan konfirmasi langsung ke kelurahan agar lebih pasti.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Beberapa RT telah memahami informasi mengenai pelayanan digital, masyarakat secara umum masih belum sepenuhnya jelas mengenai prosedur dan persyaratan yang ada. Akibatnya, masyarakat masih sering datang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh informasi secara langsung.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Mengenai pelayanan digital melalui aplikasi atau website kelurahan belum diperbarui secara rutin. Hal ini menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memperoleh persyaratan terbaru, sehingga mereka sering kali harus datang langsung ke kelurahan untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi.” (wawancara 15 November 2025)

### 3. Resistensi Terhadap Perubahan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Key Informan* dan informan adaupun pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut Ibu/Bapak, apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital akibat kurangnya kebiasaan dan pengalaman dalam pemanfaatan teknologi digital?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos,Si, (*Key Informan*) sebagai pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat masih merasa kesulitan dalam menggunakan layanan digital, terutama pada kelompok lanjut usia. Lansia cenderung lebih nyaman menggunakan pelayanan secara manual karena belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital. Akibatnya, mereka mengalami kendala ketika harus mengakses layanan administrasi secara online.” (Wawancara 18 November 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Pengalaman masyarakat masih dalam tahap penyesuaian. Banyak yang awalnya merasa kesulitan, terutama lansia yang tidak terbiasa dengan teknologi. Mereka sering datang langsung

untuk meminta bantuan. Tetapi sebagian warga bisa terbantu oleh keluarga atau tetangga saat menggunakan layanan digital.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, khususnya pada kelompok lanjut usia (lansia). Hal ini terlihat dari kecenderungan lansia yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus berkas administrasi, karena mereka belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil penelitian dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi, khususnya kelompok lanjut usia (lansia), masih merasakan kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Ketidakterbiasaan terhadap teknologi menjadi faktor utama yang menghambat masyarakat lansia dalam mengakses pelayanan berbasis digital secara mandiri.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai' Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sebagian masyarakat tidak terlalu mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital karena telah mendapat bantuan dari keluarga atau tetangga. Namun, bagi masyarakat yang benar-benar tidak terbiasa menggunakan teknologi, khususnya kelompok lanjut usia (lansia), masih sering mengalami kebingungan dalam memanfaatkan layanan digital lebih memilih mengurusnya secara manual.” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat merasakan manfaat layanan digital karena dinilai memudahkan proses pengurusan administrasi. Namun, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan akibat belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hal ini mendorong sebagian masyarakat untuk tetap datang langsung ke kantor kelurahan guna memastikan kelengkapan berkas yang diurus.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sebagian masyarakat masih merasakan kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Hal tersebut disebabkan oleh keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang dianggap lebih sederhana, sehingga mereka memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sebagian warga dapat mengikuti layanan digital dengan mudah dan merasakan manfaatnya dalam pengurusan administrasi. Namun, masih terdapat warga yang merasa ragu untuk mencoba layanan digital karena belum terbiasa menggunakannya. Akibatnya, mereka lebih memilih mendapatkan bantuan secara langsung di kantor kelurahan agar proses pengurusan berkas dapat berjalan dengan lancar.” (wawancara 15 November 2025)

- b. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap aspek keamanan dan tingkat kepercayaan dalam penggunaan layanan digital di Kelurahan Rawa Makmur?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key Informan*)

“Melihat masyarakat disini keamanan dan kepercayaan digital beragam, sebagian masyarakat lebih menyukai secara manual, untuk kalangan anak muda menyukai secara online.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur. “Sebagian masyarakat sudah merasa cukup karena memudahkan prosesnya dan lebih cepat.” ( Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur.

“Informasi bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital masih beragam. Kelompok masyarakat usia muda cenderung sudah percaya dan merasa aman dalam menggunakan layanan digital. Sementara, masyarakat lanjut usia (lansia) masih memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi sehingga lebih memilih pelayanan secara langsung atau tatap muka di kelurahan.” ( Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Mengikuti perkembangan teknologi merupakan hal yang penting karena apabila masyarakat dan aparatur tidak beradaptasi dengan teknologi, maka kemajuan dalam pelayanan dan pembangunan tidak akan tercapai secara optimal” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai’ Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur. ”Sudah cukup aman dan lebih cepat dengan adanya layanan digital ini.” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. “Sangat membantu

dan aman selain itu juga prosesnya juga cepat dan praktis saya merasa nyaman dengan layanan digital ini” (Wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sebagian masyarakat masih menunjukkan tingkat kepercayaan yang rendah terhadap layanan digital. Masyarakat tersebut cenderung merasa lebih nyaman mengurus administrasi secara langsung karena dianggap lebih jelas, aman, serta dapat meminimalkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku ketua RT 26

“Layanan digital dinilai memberikan dampak positif dalam memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan administrasi. keberadaan layanan tersebut membantu masyarakat dalam proses pengurusan berkas sehingga menjadi lebih praktis dan efisien” (wawancara 15 November 2025)

#### 4. Kendala Sosial dan Budaya

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Key Informan* dan informan adapun pertanyaan sebagai berikut:

- a. Menurut Ibu/Bapak apakah pihak kelurahan telah menyediakan petugas khusus atau tenaga pendamping yang bertugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi digital?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin istikaroh S.Sos,Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key informan*)

“Kelurahan telah menyediakan petugas yang berperan dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital. Petugas tersebut melakukan

pendampingan secara langsung, seperti membantu masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi layanan dan mengisi formulir secara daring. Selain itu, bagi masyarakat yang sama sekali belum mampu menggunakan teknologi digital, pihak kelurahan tetap memberikan pelayanan secara manual sebagai bentuk inklusivitas pelayanan publik.”  
(Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Pihak kelurahan telah memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan digital. Bantuan tersebut diberikan terutama dalam proses pengurusan berkas administrasi dan pengisian formulir secara daring, sehingga masyarakat tetap dapat mengakses layanan kelurahan meskipun memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital.”(Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Kelurahan belum memiliki petugas khusus yang secara spesifik ditugaskan untuk membantu masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Namun demikian, petugas pelayanan yang ada tetap memberikan bantuan kepada warga yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.”  
(Wawancara hari selasa, 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Pendampingan terhadap masyarakat diberikan oleh pihak kelurahan. Masyarakat yang tidak mampu menggunakan perangkat digital biasanya dibantu oleh petugas kelurahan, atau oleh keluarga maupun orang terdekat lainnya.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai' Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur. "Beberapa masyarakat lanjut usia tetap datang secara langsung ke kelurahan dan kemudian diberikan arahan atau pendampingan dalam proses layanan digital." (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan Hasil wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. "Masyarakat yang kurang memahami teknologi biasanya langsung meminta bantuan kepada petugas pelayanan ketika datang ke kantor kelurahan." (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur. "Petugas pelayanannya yang membantu warga yang kesulitan, saya sebagai RT membantu baik mendampingi langsung ke kelurahan atau menjelaskan prosedurnya kepada warga yang kesulitan." (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

"Bantuan terhadap masyarakat dalam penggunaan layanan digital telah tersedia. Namun demikian, kelurahan belum memiliki petugas khusus yang secara spesifik ditugaskan untuk pendampingan digital. Bantuan tersebut umumnya diberikan oleh staf pelayanan yang sedang bertugas pada saat masyarakat mengalami kesulitan." (wawancara 15 November 2025)

- b. Menurut Ibu/Bapak, dalam proses pelayanan di kelurahan, masyarakat cenderung lebih menyukai datang secara langsung

ke kantor kelurahan atau lebih memilih menggunakan layanan online?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos, Si, sebagai pengolah data dan informasi (*Key Informan*)

“Sebagian masyarakat masih lebih menyukai datang langsung ke kantor kelurahan dalam mengurus pelayanan administrasi karena dinilai lebih nyaman dan praktis. Sementara itu, pemanfaatan layanan berbasis daring cenderung lebih diminati oleh kalangan usia muda, yang menilai layanan online lebih efisien dan memudahkan proses pengurusan administrasi.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (*Informan*) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat masih lebih memilih datang secara langsung ke kantor kelurahan dalam mengurus pelayanan administrasi. Pilihan tersebut didasari oleh rasa lebih yakin terhadap proses pelayanan serta adanya kesempatan untuk bertanya dan memperoleh penjelasan secara langsung dari petugas kelurahan.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (*Informan*) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur.

“Sebagian masyarakat telah menyukai memanfaatkan layanan administrasi secara daring. Pilihan tersebut didasari oleh pertimbangan efisiensi waktu, karena layanan online dinilai lebih cepat dan tidak mengharuskan masyarakat untuk menunggu atau mengantre di kantor kelurahan.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rina (*Informan*) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. “masyarakat cenderung lebih

menyukai pelayanan secara langsung dibandingkan dengan pelayanan berbasis online.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai’ Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Masyarakat yang telah memiliki pemahaman dan kemampuan dalam penggunaan teknologi digital cenderung menilai layanan digital lebih efektif. Layanan tersebut dianggap mampu mempercepat penyelesaian urusan administrasi serta menghemat waktu dibandingkan dengan pelayanan secara langsung..” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil penelitian dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. “Sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan layanan digital untuk keperluan pelayanan administrasi. Oleh karena itu, mereka lebih memilih menggunakan cara manual dalam mengurus layanan di kelurahan.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan informasi di tingkat RT, sehingga masyarakat biasanya diarahkan untuk datang langsung ke kantor kelurahan guna memperoleh kejelasan informasi pelayanan.” (Wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur. “Sebagian menggunakan layanan secara manual dinilai lebih praktis oleh masyarakat yang tidak paham menggunakan teknologi dan layanan digital.” (wawancara 15 November 2025)

## 5. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Key Informan* dan informan adaupun pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah Ibu/Bapak sering terjadi gangguan kestabilan koneksi internet yang dapat menghambat atau mengganggu pelaksanaan layanan digital?

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Tin Tin istikaroh S.Sos,Si, (*Key informan*) sebagai pengolah data dan informasi

“Jaringan internet di kelurahan pada dasarnya telah tersedia dengan kualitas yang cukup baik. Namun demikian, pada kondisi tertentu jaringan tersebut mengalami ketidakstabilan. Hal ini disebabkan karena jaringan internet yang digunakan di kelurahan terintegrasi langsung dengan jaringan pusat Kominfo. Oleh karena itu, apabila terjadi gangguan atau penurunan kecepatan pada jaringan Kominfo, maka secara otomatis berdampak pada jaringan internet di kelurahan dan berpotensi menghambat pelaksanaan layanan digital”( Wawancara, 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (*Informan*) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur. “Jaringannya terkadang tidak stabil, karena koneksinya lambat atau tidak kencang sangat menghambat pelayanan digital.” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (*Informan*) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur. “ Jaringan internet yang digunakan dalam pelayanan digital terkadang mengalami ketidakstabilan. Kondisi tersebut ditandai dengan koneksi yang lambat atau kurang optimal, sehingga berdampak pada

terhambatnya pelaksanaan pelayanan digital” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. “Jaringan internet yang digunakan sering mengalami ketidakstabilan. Kondisi tersebut menyebabkan proses akses jaringan menjadi lambat atau tidak optimal, sehingga berpotensi menghambat kelancaran pelaksanaan layanan digital” (Wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai’ Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur “Koneksi internet yang digunakan dalam mendukung layanan digital terkadang mengalami ketidakstabilan” (Wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur. “Jaringan internet yang digunakan terkadang mengalami ketidakstabilan. Hal tersebut disebabkan oleh faktor cuaca yang memengaruhi kualitas koneksi, sehingga berpotensi menghambat kelancaran akses layanan digital” (Wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur. “Jaringan internet yang digunakan dalam pelaksanaan layanan digital terkadang mengalami gangguan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kendala

konektivitas masih menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan.” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur. “Layanan digital sering mengalami gangguan yang disebabkan oleh ketidakstabilan jaringan internet” (wawancara 15 November 2025)

b. Apakah pernah terjadi kegagalan dalam proses unggah dokumen, pengiriman formulir, atau kendala teknis lainnya yang disebabkan oleh ketidakstabilan jaringan internet?

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Tin Tin Istikaroh S.Sos,Si, (*Key informan*) sebagai pengolah data dan informasi. “Ketidakstabilan sinyal dan koneksi internet pernah menyebabkan terjadinya kegagalan dalam proses unggah dokumen maupun pengiriman (submit) formulir. Kondisi tersebut ditandai dengan terputusnya koneksi selama proses layanan digital berlangsung, sehingga menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Enny Wulaningsih Rahayu Putra (Informan) selaku pengolah data dan informasi di Kelurahan Rawa Makmur. “Kendala berupa ketidakstabilan sinyal dan koneksi jaringan internet pernah menyebabkan terjadinya hambatan dalam proses layanan digital” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari ibu Rara Dwi Desy Sucipto (Informan) selaku pengadministrasian perkantoran di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Ketidakstabilan sinyal dan koneksi jaringan internet pernah menyebabkan kegagalan dalam proses unggah dokumen maupun pengiriman (submit) formulir. Kondisi tersebut mengharuskan pengulangan proses dari awal, sehingga berdampak pada keterlambatan dan kurang optimalnya pelaksanaan layanan digital” (Wawancara 18 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Rina (Informan) selaku Ketua RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:  
“Ketidakstabilan jaringan internet pernah menyebabkan kegagalan dalam proses pengiriman dokumen. Kondisi tersebut menjadi salah satu kendala dalam pemanfaatan layanan digital” (wawancara 14 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Dai' Rodul Hufan (Informan) selaku ketua RT 07 di Kelurahan Rawa Makmur. “Kendala jaringan internet pernah menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dan pengiriman dokumen, terutama pada kondisi yang dibatasi oleh tenggat waktu (deadline)” (wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Hendra (Informan) selaku warga RT 13 di Kelurahan Rawa Makmur.

“Pemanfaatan layanan digital terkadang mengalami gangguan. Gangguan tersebut dipengaruhi oleh faktor cuaca buruk yang berdampak pada kualitas jaringan internet. Kondisi ini menyebabkan warga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, baik berupa proses yang berjalan lambat

maupun layanan yang tidak dapat diakses sama sekali” (Wawancara 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Hastuti (Informan) selaku Ketua RT 16 di Kelurahan Rawa Makmur. “Jaringan internet pernah menyebabkan hambatan dalam proses unggah (upload) data atau laporan kegiatan RT. Ketidakstabilan jaringan tersebut berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan layanan digital” (wawancara 14 November 2025)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Sukimin (Informan) selaku Ketua RT 26 di Kelurahan Rawa Makmur sebagai berikut:

“Pemanfaatan layanan digital terkadang mengalami gangguan. Gangguan tersebut umumnya disebabkan oleh faktor cuaca buruk yang memengaruhi kestabilan jaringan internet. Kondisi ini menyebabkan warga mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, baik berupa proses yang berjalan lambat maupun layanan yang tidak dapat diakses.” (Wawancara 15 November 2025)

#### **4.7 Pembahasan**

Pada bab ini, peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah di peroleh di lapangan, analisis yang dilakukan bertumpu pada data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berikut peneliti kemukakan pembahasan Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Perspektif Masyarakat Dan Infrastruktur Teknologi Informasi dengan fokus penelitian, berikut peneliti menyimpulkan, menjelaskan dan melampirkan hasil penelitian menurut Oktarina dan Permadi

(2021:4) beberapa kendala penerapan prosedur pelayanan publik sebagai berikut:

#### 1. Keterbatasan Sumber Daya

Keterbatasan sumber daya berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM), anggaran, maupun sarana dan prasarana dalam menjalankan prosedur pelayanan secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian proses digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Keterbatasan sumber daya manusia terlihat dari kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan digital masih beragam. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia muda, mampu memanfaatkan layanan digital dengan baik dan merasakan bahwa proses pengurusan administrasi menjadi lebih cepat dan praktis. Namun, masyarakat lansia masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi serta mengisi formulir secara *online*. Kondisi tersebut menyebabkan pengurusan berkas administrasi belum dapat dilakukan secara mandiri dan masih memerlukan pendampingan dari petugas kelurahan maupun bantuan anggota keluarga. Selain itu, keterbatasan juga terlihat pada sarana dan prasarana pendukung layanan digital. Jumlah perangkat seperti komputer dan printer yang tersedia masih terbatas dan belum sebanding dengan beban pelayanan yang harus ditangani oleh pihak kelurahan.

Akibatnya, penggunaan perangkat harus dilakukan secara bergantian, sehingga berpotensi memperlambat proses pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil peneliti, fasilitas pendukung pelayanan digital pada dasarnya telah tersedia, namun kondisinya belum sepenuhnya memadai. Masih terdapat perangkat yang belum berfungsi secara optimal, sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan administrasi berbasis digital. Keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa dukungan sumber daya, baik dari sisi SDM maupun sarana dan prasarana, masih menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur. Keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa dukungan sumber daya, baik dari sisi sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana, masih menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur

## 2. Birokrasi Yang Kompleks

Birokrasi yang kompleks berkaitan dengan prosedur yang berbelit belit dan panjang menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien sehingga menurunkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, birokrasi pelayanan digital di Kelurahan Rawa Makmur masih belum berjalan secara efektif. Penerapan pelayanan digital belum sepenuhnya mampu menyederhanakan alur pelayanan administrasi, sehingga masyarakat masih menunjukkan kecenderungan menggunakan pelayanan secara

manual. Pilihan masyarakat dalam menggunakan pelayanan manual atau online sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman terhadap teknologi dan kejelasan prosedur pelayanan. Masyarakat usia muda cenderung memilih pelayanan berbasis online karena dianggap lebih cepat, praktis, dan efisien. Mereka menilai bahwa pelayanan digital dapat memangkas waktu pengurusan dan mempermudah proses administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Sebaliknya, masyarakat lanjut usia masih lebih memilih pelayanan manual karena merasa lebih nyaman berinteraksi langsung dengan petugas dan mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan teknologi digital. Selain itu, kompleksitas birokrasi juga tercermin dari ketersediaan dan penyampaian informasi terkait pelayanan digital. Informasi mengenai tata cara dan persyaratan pelayanan administrasi telah disediakan melalui website atau aplikasi kelurahan. Namun, informasi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal karena pembaruan data yang belum dilakukan secara rutin dan belum seluruh masyarakat memiliki akses maupun pemahaman terhadap media digital tersebut. Akibatnya, meskipun informasi telah tersedia secara daring, masyarakat masih sering datang langsung ke kantor kelurahan atau bertanya melalui RT untuk memperoleh kepastian informasi.

Peran RT dalam menyampaikan informasi pelayanan menjadi sangat dominan dalam kondisi tersebut. Informasi pelayanan digital sering kali disampaikan secara berjenjang, mulai dari kelurahan ke RT,

kemudian dari RT ke masyarakat. Pola penyampaian informasi seperti ini menunjukkan bahwa alur birokrasi pelayanan masih bersifat panjang dan belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Masyarakat tidak langsung memperoleh informasi dari sistem pelayanan, melainkan melalui perantara, sehingga tujuan digitalisasi untuk mempersingkat jalur birokrasi belum sepenuhnya tercapai. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa birokrasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur masih memiliki tingkat kompleksitas yang cukup tinggi meskipun telah diterapkan sistem pelayanan digital. Kompleksitas tersebut terlihat dari perbedaan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, keterbatasan pemanfaatan informasi digital, serta masih panjangnya jalur penyampaian informasi pelayanan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan digital belum sepenuhnya mampu menggantikan pelayanan manual dan belum sepenuhnya menyederhanakan birokrasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penyederhanaan prosedur, peningkatan kejelasan dan konsistensi informasi pelayanan digital, serta optimalisasi pemanfaatan media digital agar birokrasi pelayanan publik dapat berjalan lebih sederhana, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### 3. Resistensi Terhadap Perubahan

Adapun kecenderungan mempertahankan cara lama dalam pelayanan sehingga sulit beradaptasi dengan inovasi atau digitalisasi.

Berdasarkan hasil penelitian Kelurahan Rawa Makmur masih menunjukkan resistensi terhadap penerapan pelayanan digital. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital karena belum terbiasa dengan teknologi. Ketidakterbiasaan ini mendorong munculnya rasa enggan untuk mencoba layanan digital dan menimbulkan kecenderungan memilih pelayanan manual yang dianggap lebih sederhana dan mudah dipahami. Lansia merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor kelurahan karena dapat berinteraksi secara langsung dengan petugas dan memperoleh penjelasan secara tatap muka. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan pengalaman dan rasa aman terhadap cara pelayanan yang sudah lama digunakan. Selain itu, dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan digital masih beragam. Masyarakat usia muda cenderung lebih percaya dan merasa aman menggunakan layanan digital karena telah terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya, sebagian masyarakat lanjut usia masih memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan potensi kesalahan dalam proses digital, sehingga mereka memilih pelayanan secara langsung yang dianggap lebih jelas dan dapat meminimalkan risiko kesalahpahaman.

Meskipun demikian, beberapa masyarakat yang awalnya mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital mulai dapat beradaptasi dengan bantuan keluarga, tetangga, atau pendampingan dari petugas kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa resistensi yang muncul lebih bersifat adaptif, di mana masyarakat membutuhkan waktu, pendampingan, dan rasa aman untuk menerima perubahan sistem pelayanan. Dengan adanya dukungan tersebut, sebagian masyarakat mulai merasakan manfaat layanan digital yang dinilai lebih cepat, praktis, dan efisien. Kecenderungan masyarakat untuk tetap datang langsung ke kantor kelurahan meskipun layanan digital telah tersedia. Tindakan ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan berkas administrasi, yang menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya percaya pada mekanisme pelayanan digital. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perubahan sistem pelayanan belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan pola pikir dan perilaku masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa sosialisasi, pendampingan, dan peningkatan literasi digital masyarakat agar proses adaptasi terhadap pelayanan berbasis digital dapat berjalan lebih baik. Upaya tersebut penting untuk mengurangi resistensi masyarakat terhadap perubahan dan mendorong penerimaan layanan digital secara lebih luas, sehingga tujuan peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

#### 4. Kendala Sosial dan Budaya

Sikap dan perspektif masyarakat serta petugas terhadap pelayanan publik mempengaruhi pelaksanaan prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian, kelurahan Rawa Makmur menghadapi kendala sosial dan budaya dalam digitalisasi pelayanan publik. Kelurahan telah berupaya memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi digital. Pendampingan tersebut dilakukan oleh petugas pelayanan yang ada, meskipun belum terdapat petugas khusus yang secara spesifik ditugaskan sebagai pendamping digital. Petugas kelurahan tetap membantu masyarakat secara langsung, mulai dari mengoperasikan aplikasi hingga mengisi formulir daring. Selain itu, peran keluarga, tetangga, dan pengurus RT juga cukup dominan dalam membantu masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, untuk mengakses layanan digital. Kondisi ini mencerminkan adanya budaya saling membantu yang masih kuat di lingkungan masyarakat, namun sekaligus menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya menjadi kebiasaan yang mandiri bagi seluruh masyarakat.

Selain aspek pendampingan, kendala sosial dan budaya juga tercermin dari kecenderungan masyarakat dalam memilih bentuk pelayanan. Sebagian besar masyarakat masih lebih menyukai datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengurus administrasi. Pilihan tersebut didasari oleh rasa nyaman, kebiasaan lama, serta keyakinan bahwa pelayanan secara langsung memungkinkan masyarakat

memperoleh penjelasan yang lebih jelas dan mengurangi potensi kesalahan. Bagi masyarakat tertentu, interaksi tatap muka dengan petugas dianggap sebagai bagian penting dari proses pelayanan, sehingga layanan digital belum sepenuhnya menggantikan peran pelayanan manual.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan adanya perbedaan pola perilaku berdasarkan kelompok usia. Masyarakat usia muda cenderung lebih terbuka terhadap penggunaan layanan digital karena dinilai lebih efisien dan mampu menghemat waktu. Namun, bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, terutama kelompok lanjut usia, penggunaan layanan digital masih dianggap rumit dan kurang sesuai dengan kebiasaan sehari-hari. Keterbatasan informasi di tingkat RT turut memperkuat kecenderungan masyarakat untuk datang langsung ke kantor kelurahan. Dalam praktiknya, masyarakat sering diarahkan untuk memperoleh kejelasan informasi secara langsung, yang secara tidak langsung memperkuat budaya pelayanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan digital belum sepenuhnya diiringi dengan perubahan budaya pelayanan, baik di tingkat aparatur maupun masyarakat. Kendala sosial dan budaya masih menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital di Kelurahan Rawa Makmur. Kebiasaan masyarakat dalam mengakses pelayanan secara langsung, kebutuhan akan interaksi tatap muka, serta ketergantungan pada pendampingan dari petugas dan

lingkungan sekitar menunjukkan bahwa penerapan layanan digital belum sepenuhnya selaras dengan pola sosial dan budaya masyarakat.

#### 5. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi

Fasilitas yang belum memadai menghambat kelancaran pelayanan, terutama dalam era digitalisasi.

Berdasarkan hasil penelitian Kelurahan Rawa Makmur menghadapi kendala infrastruktur teknologi yang menghambat kelancaran pelayanan digital. meskipun jaringan internet di kelurahan pada dasarnya telah tersedia, namun kualitas koneksi tersebut belum sepenuhnya stabil. Jaringan internet kelurahan terintegrasi langsung dengan jaringan pusat Kominfo. Kondisi ini menyebabkan kelurahan sangat bergantung pada stabilitas jaringan pusat, sehingga ketika terjadi gangguan atau penurunan kualitas jaringan di tingkat pusat, maka layanan digital di kelurahan ikut terdampak. Hal ini memperlihatkan bahwa keterbatasan infrastruktur tidak hanya bersumber dari kelurahan itu sendiri, tetapi juga dari sistem jaringan yang terpusat. Gangguan jaringan internet sering terjadi dalam bentuk koneksi yang lambat, tidak stabil, bahkan terputus. Kondisi tersebut menghambat proses pelayanan digital, terutama pada saat pengaksesan aplikasi layanan, pengisian formulir daring, dan proses unggah dokumen administrasi. Ketidakstabilan jaringan internet juga berdampak pada terjadinya kegagalan teknis dalam proses layanan digital. Beberapa informan menyampaikan bahwa gangguan jaringan menyebabkan kegagalan

dalam proses unggah dokumen maupun pengiriman formulir, sehingga proses pelayanan harus diulang dari awal. Situasi ini tidak hanya memperlambat waktu pelayanan, tetapi juga menurunkan efektivitas dan efisiensi layanan digital yang seharusnya mampu mempercepat proses administrasi. Kondisi cuaca buruk turut memperburuk kualitas jaringan internet. Beberapa masyarakat dan ketua RT menyampaikan bahwa hujan atau cuaca sering kali menyebabkan koneksi internet menjadi tidak stabil. Akibatnya, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital, baik karena proses yang berjalan sangat lambat maupun layanan yang tidak dapat diakses sama sekali. Kelurahan telah berupaya memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi digital. Pendampingan tersebut dilakukan oleh petugas pelayanan yang ada, meskipun belum terdapat petugas khusus yang secara spesifik ditugaskan sebagai pendamping digital. Petugas kelurahan tetap membantu masyarakat secara langsung, mulai dari mengoperasikan aplikasi hingga mengisi formulir daring. Selain itu, peran keluarga, tetangga, dan pengurus RT juga cukup dominan dalam membantu masyarakat, terutama kelompok lanjut usia, untuk mengakses layanan digital. Situasi tersebut mencerminkan adanya budaya saling membantu yang masih kuat di lingkungan masyarakat, namun sekaligus menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya menjadi kebiasaan yang mandiri bagi seluruh masyarakat. Keterbatasan infrastruktur dan

teknologi, khususnya pada aspek kestabilan jaringan internet, menjadi hambatan utama dalam optimalisasi layanan digital di Kelurahan Rawa Makmur. Kondisi ini menyebabkan layanan digital belum dapat berjalan secara konsisten dan maksimal, sehingga dalam praktiknya masih memerlukan dukungan layanan manual sebagai alternatif ketika terjadi gangguan teknis.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan serta data yang berhasil dikumpulkan mengenai Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi pelayanan publik di Kelurahan Rawa Makmur belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pendukung..
2. Proses birokrasi pelayanan masih tergolong rumit karena layanan digital belum sepenuhnya menyederhanakan prosedur dan masih banyak masyarakat yang bergantung pada pelayanan manual..
3. RMasih terdapat resistensi terhadap pelayanan digital, khususnya dari kelompok lanjut usia, yang dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital dan tingkat kepercayaan terhadap sistem digital..
4. Kendala Faktor sosial dan budaya masyarakat, seperti kebiasaan pelayanan tatap muka dan kebutuhan pendampingan, menghambat kemandirian masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

5. Keterbatasan Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama ketidakstabilan jaringan internet, menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital.

## 5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi, peneliti akan melampirkan saran sebagai berikut:

1. Kelurahan Rawa Makmur perlu meningkatkan kapasitas sumber daya melalui pendampingan layanan digital kepada masyarakat, khususnya lansia, serta melengkapi sarana dan prasarana pendukung.
2. Diperlukan penyederhanaan prosedur pelayanan dan pembaruan informasi digital secara berkala agar alur birokrasi lebih singkat, jelas, dan mudah diakses masyarakat..
3. Sosialisasi dan peningkatan literasi digital secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk mengurangi resistensi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital.
4. Kelurahan disarankan mendorong perubahan budaya pelayanan melalui pembiasaan penggunaan layanan digital secara bertahap dengan melibatkan peran RT dan lingkungan sekitar.

5. Peningkatan kualitas dan kestabilan jaringan internet perlu dilakukan agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan efektif dan efisien..

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- ANDI PRASTOWO, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspe Rancangan Penelitian*. Penerbit Ar-ruzz Media, Yogyakarta.
- A.S. MOENIR, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- DEANDLLES CHRISTOVER, 2021, *Pelayanan Publik*, Penerbit CV. Kanhaya Karya, Mataram.
- HARBANI PASOLOG, 2016, *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- HARDANI 2020, *Metode Penelitian Kualitatif: Prestif bidang ilmu sosial*, Penerbit PT. Sonpedia Publishing Indonesia,
- HARDIYANSYAH, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- HAYAT. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- KAELLEN, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, Pradigma, Yogyakarta
- Karwanto, Putri, M. D., Chamidah, D., Pagiling, S. L., & Rahmadani, E. (2023). *Inovasi pembelajaran berbasis digital abad 21*. Yayasan Kita Menulis.
- LEXY J. MOLEONG, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit Remaja Rosdarkarya, Bandung.
- Marlin P. Marpaung, & Madeline K. Hendytio, 2021, *Strategi komunikasi organisasi sektor publik*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta
- MUDJIA RAHARJO, 2017, *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV. Nusantara Abadi, Malang.
- NANANG MARTONO, 2016, *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*, Rajawali Pers, Jakarta.

- NANA SYAODIH SUKMADINATA, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R, 2023, *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Tahta Media Group, Yogyakarta
- RACHMAT KRIYANTONO, 2017, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Group
- RULAM AHMAD, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta
- SANDU SIYOTO, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Literasi Media Publishing, Karanganyar.
- SUGIARTO, 2017, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- SUGIYONO, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Penerbit Alfabeta, Bandung.
- SUKANDARRUMIDI, 2013, *Metodologi Penelitian*, Penerbit Gajah Mada University press, Yogyakarta
- SUKARDI. 2016. *Penelitian Kualitatif-Naturalistik dalam Pendidikan*, Penerbit Usaha Keluarga, Jakarta,
- V. WIRATNA SUJARWENI, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

**Jurnal:**

- Ajusta, AG, Afif, NNS, & Zakharia, A. (2022). *Strategi Dalam Membangun E-Business Bagi Pelaku Umkm Menuju Digitalisasi (Membangun E-Business Bagi Pelaku UMKM Menuju Digitalisasi)*. Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial , 7 (4), 1-12. Diakses : <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1929>
- Sudirman, S., Larafista, J., Rahmi, R., & Maryam, M. (2024). *Pengaruh Sistem Digital terhadap Kinerja Karyawan di Kampus Politeknik LP3I Makassar*. AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi , 1 (12), 1034-1042. Diakses : <https://manggalajournal.org/index.php/AKSIOMA>

Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). *Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember)*. Jurnal Kolaboratif Sains, 7(10), 3727-3734. Diakses <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/6146>

**Dokumen :**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Profil Kelurahan Rawa Makmur Tahun 2025

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik



# LAMPIRAN

Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Tin Tin istikaroh S.Sos,Si



Sumber peneliti 18 November 2025

Gambar 2. Wawancara dengan Ibu Eny Wulanningsih Rahayu



Sumber peneliti 18 November 2025

Gambar 3. Wawancara dengan ibu Rara Dwi Desy Sucipto



Sumber peneliti 18 November 2025

Gambar 4. Wawancara dengan ibu RT 13 Ibu Rina



Sumber peneliti 14 November 2025

Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Ketua RT 07 Bapak Dai' Rodul Hufan



Sumber peneliti 15 November 2025

Gambar 6. Wawancara dengan Bapak Warga RT 13 Bapak Hendra



Sumber peneliti 14 November 2025

Gambar 7. Wawancara dengan Ibu RT 16 Ibu Hastuti



Sumber peneliti 14 November 2025

Gambar 8. Wawancara dengan Bapak Ketua RT 26 Bapak Sukimin



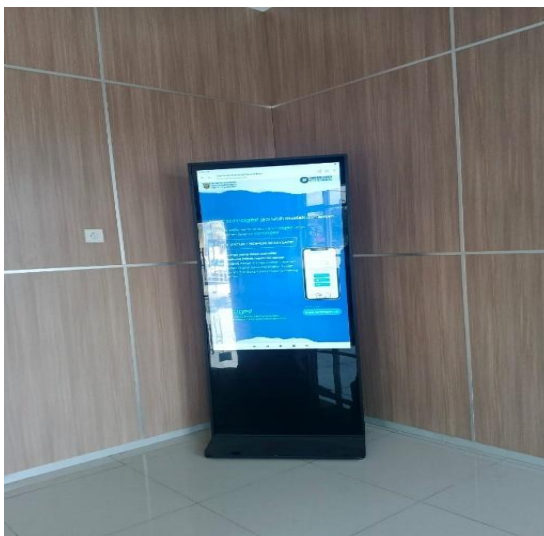
Sumber peneliti 15 November 2025

Gambar 9. Ruangan Kelurahan Rawa Makmur



Sumber Peneliti 28 November 2025

Gambar 10. Layanan Digital Kelurahan Rawa Makmur



Menetapkan : UNDANG-UNDANG TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

(2) Penyelenggara . . .

- 4 -

- (2) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (3) Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- (4) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- (5) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- (6) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- (7) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Pasal 4

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.

BAB III

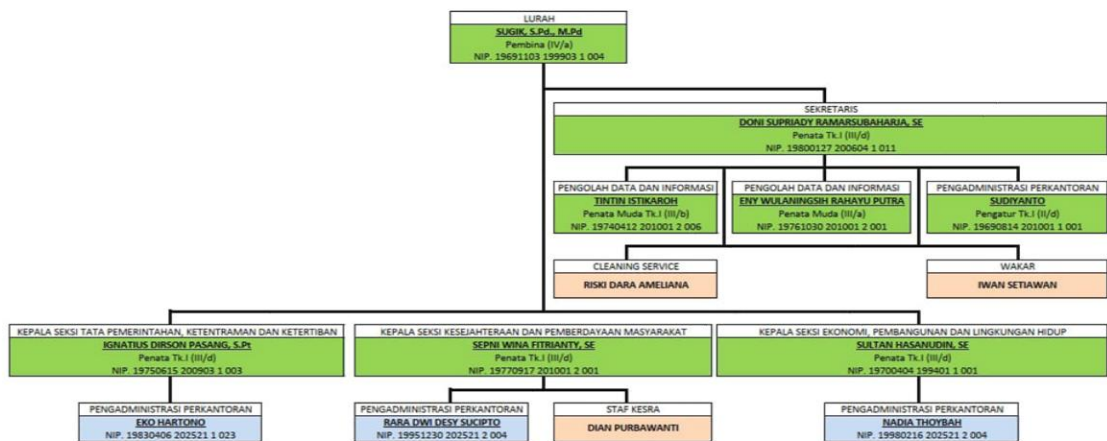
INFORMASI, DOKUMEN, DAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK

Pasal 5

- (1) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- (2) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku di Indonesia.
- (3) Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dinyatakan sah apabila menggunakan Sistem Elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini.
- (4) Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku untuk:
  - a. surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis; dan
  - b. surat beserta dokumennya yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk akta notariil atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta.

Pasal 6 . . .

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KELURAHAN RAWA MAKMUR



Keterangan:

- PNS : 8 Pegawai
- PPPK : 3 Pegawai
- Non PNS : 3 Pegawai
- TOTAL : 14 Pegawai

Data Per Oktober 2025



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

**SALINAN**

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 95 TAHUN 2018  
TENTANG  
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- b. bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PRESIDEN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

BAB I . . .

**SALINAN**



WALIKOTA SAMARINDA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA  
NOMOR 9 TAHUN 2018

TENTANG

PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- Menimbang :
- a. bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dan komunikasi secara cepat, tepat dan akurat;
  - b. bahwa untuk menyelenggarakan tata kelola pemerintahan daerah yang baik dan meningkatkan layanan publik perlu menerapkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik;
  - c. bahwa dalam upaya mendorong, meningkatkan, dan mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik pada Pemerintah Kota Samarinda diperlukan arah dan kebijakan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat :
1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
  2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) Sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);

**PEDOMAN WAWANCARA**

**KENDALA DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK**

**KELURAHAN RAWA MAKMUR KECAMATAN PALARAN: PERSPEKTIF**

**MASYARAKAT DAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI**

**Nama : Inriyani Dende**

**NPM : 2263201021**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kendala Digitalisasi Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi, dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya
2. Birokrasi Yang Kompleks
3. Resistensi Terhadap Perubahan
4. Kendala Sosial dan Budaya
5. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK *KEY INFORMAN* DAN *INFORMAN*:**

**1. Keterbatasan Sumber Daya (*Key Informan dan Informan*)**

- a Bagaimana pengalaman Ibu/Bapak dalam menggunakan layanan digital untuk pengurusan berkas administrasi?

- b Menurut Ibu/Bapak, apakah fasilitas dan sarana pendukung layanan digital di kelurahan ini sudah memadai dalam mendukung proses pelayanan publik?

**2. Birokrasi yang Kompleks (*Key Informan dan Informan*)**

- a Menurut Ibu/Bapak, dalam pelaksanaan pelayanan di kelurahan, masyarakat lebih cenderung menggunakan pelayanan secara manual atau secara online?
- b Menurut Ibu/Bapak, bagaimana ketersediaan informasi mengenai pelayanan digital, seperti tata cara pengurusan berkas, yang disediakan melalui website atau aplikasi?

**3. Resistensi Terhadap Perubahan (*Key Informan dan Informan*)**

- a Menurut Ibu/Bapak, apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital akibat kurangnya kebiasaan dan pengalaman dalam pemanfaatan teknologi digital?
- b Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap aspek keamanan dan tingkat kepercayaan dalam penggunaan layanan digital di Kelurahan Rawa Makmur?

**4. Kendala Sosial dan Budaya (*Key Informan dan Informan*)**

- a Menurut Ibu/Bapak apakah pihak kelurahan telah menyediakan petugas khusus atau tenaga pendamping yang bertugas membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis teknologi digital?

- b Menurut Ibu/Bapak, dalam proses pelayanan di kelurahan, masyarakat cenderung lebih menyukai datang secara langsung ke kantor kelurahan atau lebih memilih menggunakan layanan online?

**5. Keterbatasan Infrastruktur dan teknologi (*Key Informan dan Informan*)**

- a Apakah Ibu/Bapak sering terjadi gangguan kestabilan koneksi internet yang dapat menghambat atau mengganggu pelaksanaan layanan digital?
- b Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami gagal upload dokumen, gagal submit form, atau kendala teknis lainnya karena masalah jaringan internet yang lemah atau tidak stabil?



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**KECAMATAN PALARAN**  
**KELURAHAN RAWA MAKMUR**

JL. Ampera No.01 RT.10 Telepon : (0541) 681851 Kode Pos : 75243  
Email : rawamakmur1954@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR : 400.8/1528/400.02.001**

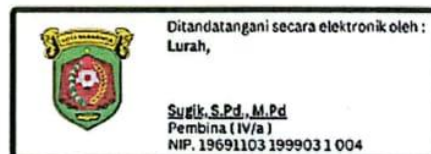
Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah Rawa Makmur Kecamatan Palaran menerangkan bahwa :

No.	NPM	NAMA	PROGRAM STUDI
1.	2263201021	Inriyani Dende	Administrasi Publik

Berdasarkan Surat Dari Dekan Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 498/UWGM-FISIP/AK/XI/2025 Tanggal 13 November 2025 bahwa nama Mahasiswa diatas akan melakukan penelitian dalam rangka kepentingan penulisan Karya Ilmiah berupa Skripsi dengan judul "Kualitas Digitalisasi Pelayanan Publik Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran: Perspektif Masyarakat dan Infrastruktur Teknologi Informasi", dengan itu kami dari pihak Kelurahan Rawa Makmur akan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyelesaian tugas, menerima dan memberikan kesempatan serta dukungan selama pelaksanaan kegiatan tersebut.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 14 November 2025



Unduh **DOKUMEN ASLI** di <https://ttev2.samarindakota.go.id> dengan

#ID DOK : 1E3C3-2025-16-60-X-5



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1  
Informasi Elektronik dan atau Dokumen Elektronik dan atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah  
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSE

