

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/publicio.v1i1>

EVALUASI PENERAPAN SIAKEL (SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN) SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Husni Mubaroq¹,SHELVYA SARI HAKINDRA PUTRI², Program Studi Administrasi Publik, Universitas Panca Marga^{1,2}
husni.mubaroq@upm.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan Electronic Government (E-Government) guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Probolinggo adalah melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) berdasarkan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan. Sistem ini dirancang untuk mengubah proses administrasi dan pengarsipan konvensional menjadi terkomputerisasi sehingga mampu mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur kelurahan sebagai informan penelitian. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan validitas data diuji menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Sistem ini memudahkan aparatur kelurahan dalam pengelolaan arsip, pencarian data, serta penyediaan layanan administrasi kepada masyarakat secara lebih cepat dan akurat. Selain itu, SIAKEL turut meningkatkan efektivitas kerja dan tertib administrasi di lingkungan kelurahan. Namun demikian, implementasi sistem masih menghadapi beberapa kendala, terutama gangguan teknis pada aplikasi, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta dukungan anggaran yang belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIAKEL telah mendukung implementasi E-Government di Kelurahan Kanigaran dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek teknis, sumber daya, dan dukungan anggaran untuk mengoptimalkan keberlanjutan sistem.

Keywords: E-Government, SIAKEL, pelayanan publik, sistem informasi, administrasi kelurahan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan

teknologi informasi tidak lagi dipandang hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam mendukung efektivitas tata kelola pemerintahan, pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Siswanto (2003), teknologi informasi tidak hanya mencakup perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), basis data (database), dan jaringan (network), tetapi juga meliputi keseluruhan sistem informasi yang mendukung aktivitas organisasi dan proses manajemen secara terintegrasi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari upaya modernisasi birokrasi dan reformasi administrasi publik.

Dalam konteks pemerintahan, penerapan teknologi informasi diwujudkan melalui konsep Electronic Government (E-Government), yaitu pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui E-Government, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, sistem berbasis teknologi informasi memungkinkan tersedianya data yang terintegrasi, akurat, dan mudah diperbarui sehingga dapat mendukung proses perencanaan pembangunan, monitoring, evaluasi program, serta pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Penerapan E-Government menjadi semakin penting pada tingkat pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, yaitu kelurahan. Sebagai unit pemerintahan yang berada pada garis depan pelayanan publik, kelurahan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelayanan surat-menyurat, pengelolaan data penduduk, serta berbagai pelayanan administratif lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh kelurahan dituntut untuk memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Data kependudukan yang akurat menjadi fondasi bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan publik, menyusun program pembangunan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kesulitan pencarian arsip, duplikasi data, serta rendahnya efisiensi kerja aparatur. Kondisi tersebut menuntut adanya transformasi sistem administrasi menuju sistem yang berbasis teknologi informasi.

Sebagai bentuk komitmen dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, Pemerintah Kota Probolinggo menerbitkan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL). Kebijakan ini merupakan tindak lanjut dari berbagai regulasi nasional yang mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Melalui SIAKEL, pemerintah berupaya mengubah sistem administrasi dan pengarsipan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem yang terkomputerisasi dan terintegrasi.

SIAKEL dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kelurahan melalui pengelolaan data yang lebih sistematis, pencarian arsip yang lebih cepat, serta penyediaan informasi yang lebih akurat. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan produktivitas aparatur kelurahan sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi. Dengan adanya

sistem informasi yang terintegrasi, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien sehingga mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Salah satu kelurahan yang menerapkan SIAKEL adalah Kelurahan Kanigaran, Kota Probolinggo. Kelurahan ini merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang relatif besar dan tingkat aktivitas pelayanan publik yang tinggi. Dengan jumlah penduduk lebih dari 20.000 jiwa, kebutuhan terhadap pelayanan administrasi yang cepat dan akurat menjadi semakin penting. Sejak mulai diterapkan pada tahun 2016, SIAKEL telah digunakan dalam berbagai layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat dan menjadi instrumen utama dalam pengelolaan data administrasi kelurahan.

Meskipun demikian, implementasi suatu inovasi teknologi dalam organisasi publik tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dukungan anggaran, kepemimpinan organisasi, serta kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasi SIAKEL di Kelurahan Kanigaran, terutama yang berkaitan dengan gangguan jaringan, stabilitas sistem, dan aspek teknis lainnya yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya melakukan evaluasi terhadap penerapan SIAKEL sebagai salah satu inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi hambatan implementasi, serta menganalisis dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kota Probolinggo dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem informasi administrasi kelurahan sehingga dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. TINJAUAN LITERATUR

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah alat-alat untuk memandu peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan untuk membantu peneliti agar dapat memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dengan demikian metode penelitian dapat dikatakan sebagai cara yang dilakukan untuk melakukan kegiatan ilmiah yang berupa penyelidikan yang dilakukan secara berhati-hati melalui pengumpulan data yang sesuai untuk memecahkan suatu permasalahan (Nazir, 2005:51).

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Sementara itu, menurut Sugiyono (2009:15) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara Purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini, menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan bagaimana evaluasi penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL

Diketahui bahwa menurut Bapak Asmaul Amin penerapan aplikasi SIAKEL di Kelurahan Kanigara belum maksimal karena SIAKEL hanya bisa diterapkan pada saat pelayanan tertentu saja. Meskipun penerapan SIAKEL dianggap belum maksimal, namun penerapan aplikasi ini masih terus berjalan penggunaannya di Kelurahan Kanigaran. Penggunaan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sering dipilih bukan karena ada keharusan dan anjuran dari Pemerintah Kota semata namun menurut operator penggunaan SIAKEL dapat membantu mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

4.1.1 Prosedur penggunaan

SIAKEL di Kelurahan Kanigaran sangat mudah. SIAKEL dibuka melalui situs web <http://siakel.probolinggokota.go.id>. Lalu muncul log in username dan Password lalu pilih surat keterangan yang dibutuhkan, setelah itu masukkan NIK kemudian identitas otomatis akan keluar, kemudian isi kolom kosong sesuai surat keterangan yang dibutuhkan. Setelah di isi, langkah selanjutnya adalah pilih simpan kemudian pilih cetak kepala kelurahan atau sekretaris kelurahan. Sebagai program yang bersifat teknis, petugas operator SIAKEL diberikan pelatihan dengan istilah bimbingan teknis untuk mengetahui operasionalisasi SIAKEL. Pelatihan SIAKEL pertama kali diadakan pada awal penerapan atau launching SIAKEL, yaitu tanggal 7 November 2014 di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo.

Menurut narasumber, ruangan pelatihan dipasang dengan beberapa perangkat komputer yang sudah berisi aplikasi SIAKEL. Materi bimbingan teknis disampaikan oleh administrator yang juga telah diberikan bimbingan teknis sebelumnya. Selanjutnya operator dilepas dan kewenangan dalam menjalankan aplikasi tanpa ada pelatihan lanjutan. Untuk buku pedoman cara penggunaan system juga tidak diberikan.

Sejatinya sesuai yang tertera pada Perpu Walikota Probolinggo Nomor 32 tahun 2015 pada Bab III pasal 4 (4) administrator SIAKEL dapat diberikan honorarium setiap bulan dan wajib menyampaikan laporan penyelenggaraan SIAKEL setiap bulan kepada Dinas Kominfo dengan tebusan Walikota, namun kenyataannya dilapangan operator atau administrator tidak pernah menyampaikan laporan penyelenggaraan itu dan menurut narasumber pengawasan serta evaluasi juga tidak pernah dilakukan oleh pihak Dinas Kominfo ataupun dari pemerintahan Kota Probolinggo.

Dari hasil observasi dan dokumentasi, selain mengevaluasi penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran, Kota Probolinggo maka ditemukan pula penghambat dalam penerapan aplikasi ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dari pertanyaan Apa saja faktor penghambat penerapan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo. Penghambat dalam penerapan aplikasi ini seperti kalau jaringan internetnya down terus pemadaman listrik, apalagi kalau CPU dan printernya macet, data penduduk yang pindah atau datang tidak cepat ter update, ditambah server di Diskominfo terjadi gangguan. Diketahui bahwa faktor penghambat penerapan aplikasi ini lebih banyak mengenai sistem dan jaringan sarana dan prasarana.

4.1.2 Sumber Daya Manusia

Petugas operator yang berwenang dalam pengoperasian SIAKEL, seharusnya dilakukan proses rekrutmen yang baik dan terstandarisasi. SIAKEL sebagai program yang bersifat teknis membutuhkan operator yang bisa memahami pengoperasian komputer dengan baik. Namun, dari hasil penelitian, tidak ada standar kompetensi dan persyaratan yang jelas dari pemerintah untuk rekrutmen petugas SIAKEL. Jika para petugas operator direkrut dengan kompetensi yang jelas dan paham mengenai teknis teknologi informasi, maka saat terjadi kendala teknis dilapangan tidak akan membuang waktu dengan berkoordinasi dengan Dinas yang akan berdampak dengan lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengetahuan dan pemahaman para petugas operator akan dapat menjadi masukan bagi instansi maupun pemerintah dalam mengembangkan program SIAKEL untuk menjadi lebih baik lagi. Apabila operator SIAKEL tidak masuk maka pelayanan akan secara manual. Hal ini dikarenakan password hanya dimiliki oleh operator walaupun Bapak Lurah juga memegang tetapi karena tidak biasa mengoperasikannya maka pelayanan tidak menggunakan SIAKEL. Minimnya jumlah operator SIAKEL juga menjadi kendala, hanya disediakan 1 operator saja sedangkan jumlah pelayanan di Kelurahan Kanigaran padat.

4.1.3 Sistem

Hal-hal tersebut terjadi karena belum ada standarisasi yang jelas yang diatur oleh pemerintah kota Probolinggo. Penerapan SIAKEL ini masih disesuaikan dengan kebutuhannya di lingkup Kota Probolinggo saja yang dikendalikan oleh server Dinas Kominfo sehingga tidak adanya keseragaman mengenai program ini dengan pemerintah pusat. Database SIAKEL yang menyimpan data kependudukan seluruh penduduk kota Probolinggo dikendalikan Dinas Kominfo masih dianggap kurang performancenya. SIAKEL hanya memiliki kemampuan data (interoperabilitas) dengan website Diskominfo dan belum terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD), Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (SIPATEN), Sistem Informasi Perijinan Terpadu Online (SIPADU). Sehingga hal tersebut mempersulit proses untuk mengintegrasikan data kependudukan

4.1.4 DAMPAK PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN

Penerapan e-government sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan juga karena tuntutan Penerapan otonomi daerah. Begitu juga dengan penerapan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) di Kelurahan Kanigaran, kota Probolinggo, dalam penerapannya aplikasi ini diharapkan memiliki dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Secara garis besar tujuan SIAKEL ini untuk meningkatkan pelayanan administrasi kelurahan menjadi lebih efektif dan efisien. Sejauh saya liat tujuan itu sudah tercapai di Kelurahan Kanigaran yaitu dapat memperoleh kemudahan pelayanan dalam pengurusan surat keterangan sehingga prosesnya menjadi lebih cepat.

SIAKEL adalah tercapainya kemudahan pelayanan administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan di Kelurahan Kanigaran, hal tersebut dapat terlihat dari terlihat bahwa tujuan dari SIAKEL telah tercapai. Kemudian untuk dampak yang diterima oleh masyarakat, dalam hal kecepatan pelayanan. Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sejak diberlakukannya aplikasi SIAKEL ini maka pelayanan administrasi pada Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo menjadi lebih cepat, tepat, akurat, efisien. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada kelurahan berbasis Sistem Informasi Admin-

istrasi Kelurahan di seluruh kelurahan di wilayah Kota Probolinggo telah mendukung terselenggaranya penerapan e-Government di Kota Probolinggo, meningkatkan sumber daya manusia pada kelurahan melalui transfer teknologi sehingga akan muncul sumber daya manusia yang handal dan melek Ilmu Teknologi (IT) di kelurahan. Pada dasarnya sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai bahwa penyelenggaraan SIAKEL pada aplikasi SIAKEL adalah proses penerbitan segala jenis pelayanan administrasi persuratan pada kelurahan. Pelaksanaan pengelolaan SIAKEL harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan publik di Kelurahan. Walaupun dalam pelaksanaan dilapangan masih ditemui kendala, akan tetapi sejak diterapkannya Aplikasi SIAKEL, ini sektor pelayanan publik meningkat. Dari beberapa jawaban yang diperoleh dari narasumber dampak positif dapat dirasakan oleh pihak penerima layanan, dalam hal ini adalah masyarakat yakni mereka menyebutkan bahwa pelayanan di Kelurahan Kanigaran tergolong cepat, efisien dalam waktu pengurusan, biaya dan tenaga. Dari hasil data dilapangan sejak diberlakukannya SIAKEL tanggal 12 April 2016 sampai Desember 2017 sudah ada 2,189 surat keterangan yang diterbitkan melalui aplikasi SIAKEL. Selain itu dampaknya ialah kecepatan dalam mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah serta kemudahan dalam penyusunan strategi pelaksanaan manajerial. Adanya pembangunanan system jaringan kependudukan yang terpadu. Dengan diberlakukannya aplikasi SIAKEL maka terjadi keseragaman naskah Dinas surat keterangan seluruh kelurahan yang ada di kota Probolinggo. Sebelum diberlakukannya SIAKEL setiap kelurahan menggunakan format formulir dari kelurahan masing-masing, kecuali form khusus dari Dispenduk Capil, KUA dan Dinas Perijinan. Serta manfaat lain dari penerapan SIAKEL ini adalah menciptakan budaya kerja yang transparan bersih dan menghemat biaya. Dengan SIAKEL juga terlaksananya surat pelayanan berupa softcopy dan hardcopy sehingga data yang dihasilkan lebih aman karena setiap data akan langsung terintegrasi dan ter update dikomputer. Selain itu masalah lainnya muncul apabila jaringan internet tidak stabil atau down maka aplikasi SIAKEL akan mengalami gangguan. Dan apabila padam maka pelayanan ditutup dikarenakan Kelurahan Kanigaran tidak memiliki Ganset.

4.1.5 Sarana dan Prasarana

Sebagai kebijakan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) membutuhkan pembangunan sarana-prasarana yang modern untuk menunjang dalam proses pengimplementasian kebijakan serta Untuk meminimalisir terjadinya trouble jaringan. Sarana prasarana tersebut dimulai dari program aplikasi (software) yang berstandar nasional, database yang mampu mengolah data dengan jumlah tinggi secara cepat, perangkat komputer yang berkemampuan tinggi, perangkat printer, serta infrastruktur jaringan komunikasi data melalui internet dan frekuensi radio untuk proses transaksi data secara online.

4.2. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo sejak diimplementasikan pada tanggal 12 April 2016 secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 32 Tahun 2015. Penerapan SIAKEL telah membantu proses administrasi dan pengarsipan menjadi lebih sistematis, terintegrasi, serta memudahkan aparatur kelurahan dalam melakukan pengelolaan dan pencarian data. Meskipun demikian, implementasi SIAKEL belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan

pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang diharapkan.

Faktor-faktor yang menghambat implementasi SIAKEL terutama berasal dari aspek teknis dan dukungan sumber daya. Kendala utama yang ditemukan adalah belum adanya standar operasional dan pengembangan sistem yang komprehensif dari Pemerintah Kota Probolinggo, sehingga implementasi aplikasi masih terbatas pada kebutuhan administratif tertentu di lingkungan pemerintah daerah. Selain itu, keterbatasan fitur sistem menyebabkan tidak seluruh jenis pelayanan administrasi dapat diproses melalui SIAKEL. Dari 21 jenis surat keterangan yang dilayani di kelurahan, hanya sebagian yang telah terintegrasi ke dalam aplikasi. Hambatan lainnya adalah keterbatasan anggaran untuk pengembangan sistem serta gangguan jaringan dan server yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yang pada beberapa kesempatan menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan SIAKEL memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kanigaran. Sistem ini menjadi salah satu wujud implementasi e-Government di tingkat kelurahan yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akurasi pelayanan administrasi. Selain itu, penerapan SIAKEL turut mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur melalui proses adaptasi dan transfer pengetahuan teknologi informasi. Dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan, manfaat yang dirasakan meliputi percepatan proses pelayanan, kemudahan akses data dan informasi, serta penghematan waktu, biaya, dan tenaga dalam pengurusan administrasi. Dengan demikian, keberadaan SIAKEL terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan upaya penyempurnaan sistem, penguatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan dukungan anggaran agar manfaat yang dihasilkan dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
2. Kumorotomo, Wahyudi. (2009). *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
3. Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
4. Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
5. Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
6. Siswanto. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
7. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
8. Sutabri, Tata. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan.
13. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 17 Tahun 2013 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
14. Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 32 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
15. West, Darrell M. (2005). *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. Princeton: Princeton University Press.