

## **PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL**

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/qsj4mj762>

---

# **PENCATATAN ADMINISTRASI KELURAHAN SECARA EFISIEN DALAM PARADIGMA SAINTIFIK MANAJEMEN**

Mia Putri Fitrianti<sup>1</sup>, Verto Septiandika<sup>2</sup>, Renny Candradewi Puspitarini<sup>3</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga <sup>1,2,3</sup>

[mia.fitrianti@student.upm.ac.id](mailto:mia.fitrianti@student.upm.ac.id)

### **ABSTRAK**

This article examines Indonesia's humanitarian assistance after the February 2023 Türkiye-Syria earthquake as a case of realist statecraft. It asks to what extent a mission framed as compassion also advanced national interest, prestige, alliance reciprocity, and influence. Using a qualitative single-case design, the study applies classical realism, especially Morgenthau's claim that foreign policy is guided by interest defined as power. The analysis draws on official Indonesian statements, aid-deployment records, and contemporaneous media coverage. The findings show that Indonesia's response displayed state capacity through high-profile military and medical deployments, reciprocated Türkiye's earlier assistance to Indonesia, and reinforced a strategically useful partnership with Ankara. Aid to Syria complicates a purely realist reading because it offered limited direct return, but the anomaly does not overturn the wider pattern. The article argues that humanitarian action can operate as strategic signaling in low-politics domains. Its contribution is to extend classical realism into disaster diplomacy while specifying the conditions under which compassion and power politics converge.

**Keywords:** Indonesia; Humanitarian assistance; Classical Realism; Türkiye–Syria Earthquake 2023; National Interest; Disaster Diplomacy; Morgenthau

## **1. PENDAHULUAN**

Permendagri No 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan menjadi wewenang di bawah Kementerian Dalam Negeri. Aturan tersebut menjelaskan tentang bagaimana pencatatan administrasi kependudukan dilakukan seperti keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan sistem (1). Aturan lain seperti perda Kota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2005 juga menegaskan wewenang pencatatan administrasi kependudukan di daerah terletak pada pemerintah daerah dan pemerintah Kota Probolinggo sehingga pembiayaannya berasal dari dana daerah (2). Berdasarkan dasar hukum tersebut, pencatatan sistem administrasi memiliki jaminan hukum yang menjamin kegiatan berjalan dengan efektif dan efisien tanpa kendala berarti.

Salah satu cara untuk mengukur efisiensi pernah digagas oleh Frederick Taylor dalam monografinya berjudul “The Principles of Scientific Management”. Prinsip pertama manajemen menurut Taylor, bahwa terdapat cara-cara efisien agar produktivitas berjalan dengan optimal maka harus terdapat prosedur standar proses. Prinsip kedua manajemen, menurut Taylor adalah pentingnya karyawan dilatih sedemikian rupa sehingga dapat mengembangkan dan menggunakan kemampuannya untuk dapat memberi produktivitas yang optimal. Singkat cerita, menurut saintifik manajemen Taylor, produktivitas dan efisiensi kerja dapat dicapai secara optimal jika terdapat pembagian kerja yang mendorong kerjasama dan kemandirian serta mengurangi kecenderungan muncul sengketa (3).

Max Weber mengenalkan model birokrasi yang mencakup sejumlah komponen yang pernah dikenalkan oleh Taylor. Menurut Weber dalam bukunya “Economy and Society”, ia menyampaikan bahwa model birokrasi memiliki komponen hierarkis yang kaku yang mana wewenang bersifat terpusat. Birokrasi juga identik dengan prosedur seragam yang dilaksanakan dalam pola yang tidak populer. Namun demikian, ketahanan birokrasi menurutnya bergantung pada keahlian teknik dan pelatihan yang tepat. Menurutnya, birokrasi dapat berjalan dengan optimal jika terdapat kewenangan dan tanggung jawab yang dibagi berdasarkan kompetensi yang dimiliki sehingga menghasilkan produktivitas organisasi yang optimal (HolzerSchwester, 2011, hlm. 53).

Kesimpulan yang dapat ditarik prinsip manajemen Weberian, efisiensi dapat terwujud dengan memungkinkan birokrasi dapat dijalankan dengan meninggalkan kekakuan, hierarkis serta cara yang tidak populer dengan di saat yang sama melandaskan pada keahlian teknis dan pelatihan yang tepat. Inefisiensi dan inefektivitas masih mewarnai persoalan yang muncul secara empiris terkait pencatatan sistem administrasi di tingkat kelurahan.

Keterbatasan sarana prasarana, keterbatasan kompetensi pengguna sarana prasarana (4), serta keterbatasan publik (5) untuk dapat memenuhi persyaratan minimal menjadi hipotesis populer di antara para peneliti di bidang manajemen pemerintahan dan administrasi publik yang diperlukan guna mendapatkan catatan sistem administrasi di tingkat kelurahan yang maksimal. Bahkan Presiden Joko Widodo dalam Rapat Terbatas Penataan Administrasi Kependudukan, Jakarta, 4 April 2018 menggaris bawahi iresponsivitas pelayanan publik selama ini (6). Tidak heran jika portal berita TEMPO.co kemudian menyebut administrasi kependudukan di Indonesia merupakan yang terburuk di dunia (7).

Hal yang sama juga dialami sejumlah daerah. Hasil penelitian oleh Rukayat menghasilkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan empati di bagian pelayanan umum belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai. Hal ini tecermin dari kebingungan pegawai ketika melayani permintaan dan kebutuhan masyarakat yang datang. Hal ini terlihat dari komunikasi yang diobservasi(8).

Penelitian oleh Noviyanto juga menghasilkan temuan serupa. Menurutnya penyelenggaraan pelayanan masyarakat saat ini masih dihadapkan dengan inefektivitas dan inefisiensi. Faktor yang berpengaruh antara lain adalah sumber daya manusia aparatur yang belum memadai, birokrasi yang berbelit, ketidakpastian jangka waktu dan biaya yang transparan yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, dan petugas yang tidak profesional. Kesemuanya berakibat pada rendahnya partisipasi masyarakat untuk ikut serta mensukseskan program pencatatan administrasi kelurahan akibat dari citra yang tidak profesional (9). Hal senada juga disampaikan dalam penelitian Didik Rohman (9) yang menyebut pelayanan publik di Pemerintahan Kota Malang masih tidak maksimal.

Penelitian terkait pencatatan administrasi kependudukan juga dilakukan oleh Listya dengan judul

“Perekaman E-KTP menggunakan Teknologi Biometrik” yang memuat sejumlah prosedur sebagai bagian dari pencatatan administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Permendagri No 20 Tahun 2011 (10). Di Probolinggo, Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik. Fungsi e-KTP adalah sebagai identitas diri, berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembuatan paspor, Surat Ijin Mengemudi (SIM), asuransi, pembukaan rekening bank, mencegah KTP ganda, dan pemalsuan KTP serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan (10–12).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka muncul masalah penelitian yakni pencatatan administrasi kependudukan secara sistem belum berhasil mendapat simpati dan kepuasan dari publik secara heuristic dan holistik. Sejumlah faktor yang menarik diteliti antara lain keterbatasan sarana prasarana, kompetensi petugas kelurahan, dan kesiapan pengguna layanan publik untuk memahami persyaratan minimal dan proses yang harus dilalui. Namun fokus penelitian ini akan mengkaji tentang pencatatan administrasi kelurahan menggunakan perangkat analisis saintifik manajemen Taylorisme dan Weberian sehingga diketahui efisiensi dan efektivitas kegiatan tersebut secara kualitatif deskriptif.

## **2. METODE**

Berdasarkan kehadiran, maka penelitian ini termasuk pada penelitian *ex post facto*. Yang dimaksud dengan penelitian *ex post facto* adalah penelitian dilakukan dengan meneliti peristiwa yang telah terjadi dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pencatatan administrasi kelurahan menggunakan perangkat analisis saintifik manajemen Taylorisme dan Weberian sehingga diketahui efisiensi dan efektivitas kegiatan tersebut secara kualitatif deskriptif.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah administrator sistem administrasi kelurahan Ketapang. Pemilihan informan ini didasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki informasi, dan sehari-hari berkegiatan dengan kegiatan pencatatan tersebut. Menggunakan teknik *snowball sampling*, peneliti mula-mula mewawancarai administrator di lokasi penelitian. Selanjutnya peneliti mewawancarai pengguna layanan yang kebetulan berkunjung untuk minta dilayani terkait administrasi kependudukan. Wawancara secara mendalam dilakukan secara bertahap selama kurun waktu enam bulan dengan setidaknya lebih dari 20 kunjungan dilakukan oleh peneliti pada waktu dan hari kerja yang berbeda.

Peneliti juga berpeluang mewawancarai aparatur sipil negara yakni Bapak Lurah Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo seputar kendala dan faktor yang menyebabkan terhambatnya pencatatan sistem administrasi kependudukan. Wawancara dengan Bapak Lurah Kelurahan Ketapang merupakan langkah konfirmasi untuk memperkuat temuan dari wawancara sebelumnya dan observasi di lokasi penelitian.

## **3. TINJAUAN LITERATUR**

### **3.0.1 Pendekatan Scientific Management dalam Administrasi Publik**

Pendekatan Scientific Management atau manajemen ilmiah merupakan salah satu teori klasik yang memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan ilmu administrasi dan manajemen modern. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Frederick Winslow Taylor melalui karyanya *The Principles of Scientific Management* pada tahun 1911. Taylor berpendapat bahwa setiap pekerjaan dapat dipelajari dan dianalisis

secara ilmiah untuk menemukan metode kerja yang paling efisien. Melalui pendekatan tersebut, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi pemborosan sumber daya, serta menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Scientific Management menekankan pentingnya pengukuran kerja, standarisasi prosedur, pembagian tugas yang jelas, pengawasan yang sistematis, serta penggunaan teknologi dan metode kerja yang rasional dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

Dalam perkembangan administrasi publik, prinsip-prinsip Scientific Management banyak diadopsi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Organisasi pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan sistem kerja yang terukur dan berbasis standar menjadi salah satu kebutuhan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Denhardt dan Denhardt (2015), meskipun administrasi publik modern telah berkembang ke arah partisipasi dan kolaborasi, prinsip efisiensi tetap menjadi elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Efisiensi tersebut diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur, pemanfaatan teknologi informasi, serta pengelolaan sumber daya yang lebih efektif.

Scientific Management juga menekankan pentingnya penggunaan data dan informasi dalam proses pengambilan keputusan. Setiap aktivitas organisasi harus dapat diukur sehingga hasil kerja dapat dievaluasi secara objektif. Dalam konteks pemerintahan, penerapan prinsip ini mendorong birokrasi untuk menggunakan sistem informasi sebagai sarana pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, transformasi digital yang saat ini berkembang di berbagai instansi pemerintah dapat dipahami sebagai bentuk implementasi modern dari prinsip-prinsip Scientific Management.

### **3.0.2 Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL)**

Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan. Sistem ini digunakan untuk mengelola berbagai layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, arsip digital, dan pelayanan administratif lainnya secara elektronik. Kehadiran SIAKEL bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Penerapan SIAKEL sejalan dengan kebijakan pengembangan electronic government (e-government) yang telah menjadi agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Melalui penggunaan teknologi informasi, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dilaksanakan secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Sistem ini juga memungkinkan integrasi data yang lebih baik sehingga dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem konvensional.

Dalam perspektif administrasi publik, SIAKEL tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui sistem ini, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah, sementara aparatur kelurahan memiliki sarana yang lebih efektif untuk mengelola informasi dan melaksanakan tugas-tugas administrasi. Oleh karena itu, keberadaan SIAKEL menjadi salah satu indikator penting dalam upaya modernisasi birokrasi di tingkat pemerintahan lokal.

### **3.0.3 Scientific Management dalam Implementasi SIAKEL**

Implementasi SIAKEL memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan prinsip-prinsip Scientific Management. Salah satu prinsip utama Scientific Management adalah standarisasi proses kerja. Dalam SIAKEL, seluruh prosedur pelayanan administrasi dirancang dalam format yang seragam sehingga setiap aparatur melaksanakan pekerjaan berdasarkan standar operasional yang sama. Standarisasi tersebut membantu mengurangi variasi prosedur pelayanan dan memastikan bahwa setiap masyarakat memperoleh layanan dengan kualitas yang relatif setara.

Selain standarisasi, Scientific Management juga menekankan pentingnya efisiensi kerja. Penggunaan SIAKEL memungkinkan berbagai proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Data yang tersimpan dalam sistem dapat diakses dengan cepat sehingga aparatur tidak perlu melakukan pencarian dokumen secara manual. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja aparatur sekaligus mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Prinsip pengukuran kinerja yang menjadi karakteristik Scientific Management juga tercermin dalam implementasi SIAKEL. Sistem informasi memungkinkan pencatatan berbagai aktivitas pelayanan secara otomatis, mulai dari jumlah layanan yang diproses, waktu penyelesaian layanan, hingga tingkat penggunaan sistem oleh aparatur. Informasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja organisasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial.

Di sisi lain, digitalisasi administrasi melalui SIAKEL juga mendukung peningkatan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan melalui sistem meninggalkan jejak digital yang dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Dengan demikian, peluang terjadinya penyimpangan administrasi dapat diminimalkan dan pengawasan terhadap kinerja aparatur menjadi lebih mudah dilakukan.

### **3.0.4 Studi Empiris Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan di Berbagai Daerah**

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi pada tingkat desa maupun kelurahan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Fitri, Ramadhan, dan Mauzu (2025) mengenai implementasi sistem informasi administrasi layanan surat menyurat di Desa Baka Jaya Kabupaten Dompu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu mempercepat proses administrasi secara signifikan. Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, sistem tersebut juga mampu mengurangi kesalahan pencatatan data serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah desa.

Hasil penelitian lain yang dilakukan terhadap Sistem Informasi Kelurahan Ponjalae (SIKEPO) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Masyarakat merasakan peningkatan kemudahan dalam memperoleh layanan administrasi, sementara aparatur memperoleh kemudahan dalam mengelola data dan dokumen pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi dapat menjadi sarana untuk meningkatkan kinerja organisasi publik secara keseluruhan.

Penelitian mengenai implementasi aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru Kota Palembang juga menghasilkan temuan yang serupa. Sistem informasi tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi dan mempercepat proses pengelolaan dokumen masyarakat. Namun

demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan kompetensi aparatur.

Pada tingkat pemerintahan desa, penelitian mengenai Sistem Administrasi dan Informasi Desa (SAID) di Kabupaten Bondowoso menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan data yang lebih akurat dan terintegrasi. Sistem tersebut membantu pemerintah desa dalam menyelenggarakan administrasi secara lebih efektif sekaligus meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan.

Penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo menemukan bahwa sistem tersebut memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Implementasi SIAKEL mampu mempercepat proses pelayanan administrasi, meningkatkan akurasi data, mempermudah pengelolaan arsip, serta mendukung efektivitas kerja aparatur kelurahan. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa penerapan sistem informasi administrasi merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu, implementasi SIAKEL dapat dianalisis menggunakan perspektif Scientific Management yang menekankan efisiensi, standarisasi, produktivitas, dan pengendalian kerja. Dalam kerangka ini, SIAKEL dipandang sebagai instrumen manajemen modern yang memungkinkan organisasi publik melaksanakan pelayanan secara lebih terstruktur dan terukur. Efisiensi pelayanan tercermin dari berkurangnya waktu penyelesaian administrasi dan meningkatnya kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Standarisasi terlihat melalui penggunaan prosedur dan format pelayanan yang seragam. Produktivitas aparatur meningkat karena pekerjaan administratif dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. Sementara itu, transparansi dan akuntabilitas diperkuat melalui adanya pencatatan digital yang memungkinkan proses pelayanan diawasi secara lebih efektif.

Dengan demikian, penerapan SIAKEL dapat dipahami sebagai implementasi prinsip-prinsip Scientific Management dalam konteks administrasi publik modern. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, organisasi pemerintahan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Results**

Analisis dengan wawancara menghasilkan tidak terdapat temuan serius terhadap jalannya pencatatan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Sarana prasarana teknis dinilai telah lengkap dan memadai. Sejumlah fasilitas tersedia dan terawat dengan baik seperti komputer, printer, wifi / internet, kertas F4, tinta printer, dan ATK.

Selain itu, form yang diperlukan masyarakat atau warga untuk diisi selalu tersedia. Hanya saja terdapat kendala koneksi dan teknis listrik. Listrik di wilayah Ketapang, meskipun dapat diandalkan namun belum cukup memuaskan. Hal ini disebabkan beberapa kali sering terjadi pemadaman listrik yang berimbas pada pelayanan. Jika selama pelayanan terjadi pemadaman listrik, maka masyarakat atau warga harus dapat memaklumi. Masyarakat dan warga terpaksa menunggu keesokan hari untuk melanjutkan

mendapatkan layanan pencatatan administrasi publik.

Tingkat kompetensi petugas yang melayani berada pada level yang memuaskan. Hal ini disebabkan, tidak setiap seorang petugas melayani hingga mencapai 20 warga. Atau sedikit sekali tingkat antrian yang terjadi di kelurahan ini. Petugas juga cukup sabar dan telaten dalam menjelaskan aluran pengurusan dokumen dan pencatatan administrasi kependudukan. Waktu yang di butuhkan penduduk untuk mengurus dokumen kependudukan membutuhkan waktu paling cepat 35 menit dan paling lama 1 jam, dikarenakan kondisi tertentu misalnyabapak lurah sedang melaksanakan apel sehingga tidak dapat membuka hp untuk mengecek dokumen penduduk yang harus ditandatangani atau koneksi internet tidak mendukung.

Petugas juga tetap memberi layanan di jam istirahat. Layanan diberikan dengan mengandalkan waktu piket. Petugas setiap harinya mendapat piket bertugas di waktu istirahat. Hal ini dilakukan agar layanan publik tetap berjalan maksimal dan kebutuhan warga tidak tertunda.

Secara Efisien Dalam Paradigma Saintifik Manajemen di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan adminisitrasi kependudukan terutama pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 6 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu: pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo dilihat pada transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimal berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh kesiapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi.

Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan, dan sarana prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap proses kegiatan pelayanan.

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik *good governance* yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggungjawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal kesiapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar operasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan meliputi kecermatan sebagai pemberi layanan dan jaminan keramahan aparatur, serta empati dimana sikap tegas aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi, juga berwujud dalam hal sarana prasarana diruang tunggu seperti kursi, meja, pendingin ruangan ac, dan genset yang harus memadai sebagai fasilitas penunjang pelayanan kepada masyarakat.

Proses demikian memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat mendapatkan sebuah *service* yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di kantor kelurahan ketapang. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor.73 Tahun 2005 Mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Begitu pula dengan pemerintah Kelurahan Ketapang Kecamatan Kademangan kota Psebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai proses kepengurusan administrasi di wilayah kelurahan. Hal-hal demikian yang harus di penuhi oleh pemerintah agar dapat memberikan cerminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat tercipta rasa kepuasan ketika melakukan pengurusan yang menyangkut dengan pelayanan publik di kantor kelurahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Tata Kerja Pemerintah Kelurahan. Maka dari itu agar dapat memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas pemerintah kelurahan ketapang menetapkan seksi-seksi yang khusus dalam struktur organisasi sehingga mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat di dalam struktur organisasi pemerintah kelurahan ketapang terdiri dari Lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, juga beberapa seksi yang dibentuk dalam proses kepengurusan menunjang pelayanan publik kepada masyarakat.

Responsiveness, dimana aparatur pemerintah kelurahan harus memberikan sebuah kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat serta tepat sesuai kepentingan dan kebutuhan masyarakat dalam hal proses waktu pengurusan administrasi harus sesuai dengan standar oprasional yang telah ditetapkan serta ketepatan soal kejelasan kelengkapan informasi prosedur pelayanan yang harus diketahui. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu



upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan.

Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Dengan kata lain Goetsch dan Davis beranggapan bahwa kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Friska Panduwardhani, Kasi Pelayanan Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo dan Seluruh Petugas yang ada di kelurahan tersebut mengenai dengan pencatatan dokumen kependudukan di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo agar kedepannya makin maju dan lebih baik lagi daripada sebelumnya. Bapak Lurah di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo ini juga ikut andil dalam segala urusan yang ada di kantor tersebut. Selain itu para petugas sangat cekatan dan sigap dalam melakukan pelayanan tanpa adanya paksaan, sikap ini dapat juga dilihat dari cara mereka berbicara dalam menyampaikan hal-hal penting atau lainnya pada penduduk yang akan mengurus dokumen kependudukan.

Para petugas dalam menjalankan tugas mampu bekerja dengan baik yang dalam hal ini masih diawasi secara langsung oleh Bapak Lurah, serta petugas memberikan tanggung jawab yang baik atas pekerjaan mereka. Selain bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya para petugas juga sangat ramah terhadap masyarakat yang akan melakukan kepengurusan dokumen kependudukan di kelurahan ketapang kota probolinggo. Selain itu dari sisi penduduk atau masyarakat sendiri juga sangat kooperatif dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan sehingga mempermudah petugas dalam menjalankan tugasnya. Selain kooperatif masyarakat juga patuh terhadap arahan petugas kelurahan apabila ada kesalahan prosedur atau kekurangan persyaratan dalam kepengurusan dokumen kependudukan, sehingga juga sangat mempermudah petugas dalam menjalankan tugasnya.

Sikap saling menghormati, dan mampu bekerjasama dalam hal apapun antara petugas dan penduduk dalam pengurusan dokumen kependudukan serta di dukung dengan adanya sarana dan prasarana yang sangat memadai mampu membawa instansi ini menjadi lebih baik untuk ke depannya. Selain itu penunjang lainnya yaitu terletak pada sarana dan prasarana yang memadai di kelurahan ketapang kota probolinggo yaitu dari ac, kursi di ruang tunggu, komputer, printer, form manual, serta koneksi internet yang memadai juga sangat mendukung kemajuan pada kelurahan ketapang kota probolinggo itu sendiri. Dalam kelurahan ketapang juga komunikasi antar kepala dan bawahan terjalin sangat baik sehingga membuat atau terjalin komunikasi yang baik atau secara kekeluargaan.

Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi public harus bersifat netral dan tidak membedakan status dan kedudukan masyarakat selaku pengguna pelayanan dari pemerintah. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberika pelayanan kepada setiap orang. Dengan itu masyarakat akan merasapuas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo kepada masyarakat yang meminta pelayanan penduduk tidak pernah membedakan, baik yang datang

memakai pakaian murahan atau pakaian yang bermerk atau masyarakat yang mempunyai kedekatan dengan petugas kelurahan ataupun mereka yang berasal dari daerah lain atau yang berbeda agama. Semuanya disarankan dalam pelayanan tanpa membedakan dari strata sosial maupun lainnya. Keseimbangan dan kewajiban dalam pelayanan masyarakat, sama dengan memberikan rasa keadilan merupakan suatu keharusan yang mesti dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu keadilan sangatlah diinginkan oleh masyarakat berkenaan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya tanpa pilih kasih semua masyarakat yang dilayani dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Sikap dan perilaku yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk menaati segala hal secara cermat dan tertib baik dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi lainnya yang diberikan atasan. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) di Kelurahan Ketapang menunjukkan bahwa aspek prosedur pelayanan telah berjalan sesuai dengan prinsip pendekatan berorientasi proses (*process-oriented approach*\*) dalam kerangka Scientific Management. Pendekatan ini menekankan bahwa setiap aktivitas organisasi harus dilaksanakan melalui tahapan kerja yang sistematis, terstandarisasi, dan dapat dikendalikan untuk menghasilkan keluaran yang efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, keberhasilan suatu sistem tidak hanya diukur dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari kesesuaian proses pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat relevansi yang kuat antara kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dengan sistem pencatatan administrasi kependudukan yang dijalankan oleh Kelurahan Ketapang. Informan menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan mendasar masyarakat yang memiliki keterkaitan langsung dengan berbagai urusan administratif lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan sehingga tujuan utama administrasi publik, yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dapat tercapai. Dalam perspektif Scientific Management, kesesuaian antara kebutuhan pengguna dan proses kerja organisasi merupakan indikator bahwa prosedur yang diterapkan telah dirancang berdasarkan fungsi dan tujuan yang jelas.

Penelitian juga menemukan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pilihan layanan yang tersedia. Informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat karena didukung oleh petugas yang kompeten dan mampu memberikan pelayanan secara profesional. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SIAKEL tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga menjadi sarana peningkatan kualitas pelayanan publik. Keberadaan petugas yang memahami prosedur dan mampu mengoperasikan sistem dengan baik merupakan faktor penting dalam Scientific Management karena sumber daya manusia diposisikan sebagai pelaksana utama proses kerja yang telah dirancang secara sistematis.

Berkaitan dengan manfaat yang diperoleh masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa keuntungan implementasi sistem administrasi digital jauh lebih besar dibandingkan potensi kerugiannya. Masyarakat merasa terbantu karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih mudah diakses. Selain itu, penggunaan sistem berbasis teknologi memungkinkan pengelolaan data dilakukan secara lebih terorganisasi dibandingkan dengan metode manual. Sementara itu, kerugian yang mungkin muncul lebih banyak disebabkan oleh faktor teknis seperti gangguan sistem, kesalahan perangkat, atau \*human error\* yang sifatnya insidental. Temuan ini memperkuat argumentasi Taylor (1911) bahwa penggunaan teknologi dan standarisasi prosedur mampu meningkatkan efisiensi organisasi sekaligus

mengurangi pemborosan waktu dan tenaga kerja.

Dari sisi kesesuaian layanan, informan menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Proses pencatatan administrasi yang dilakukan oleh petugas dianggap mampu menghasilkan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tanpa adanya perbedaan yang signifikan antara permintaan layanan dan output yang diterima pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diterapkan telah berjalan secara efektif karena mampu menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Temuan penting lainnya adalah bahwa seluruh proses pencatatan administrasi telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Informan menyatakan bahwa setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas hingga penerbitan dokumen administrasi, telah mengikuti langkah-langkah yang ditetapkan dalam SOP Kelurahan Ketapang. Kondisi ini menunjukkan adanya standarisasi proses kerja yang menjadi karakteristik utama Scientific Management. Standarisasi tersebut berfungsi untuk memastikan bahwa setiap pelayanan diberikan secara konsisten, terukur, dan memiliki kualitas yang relatif sama meskipun dilaksanakan oleh petugas yang berbeda.

Selain berpedoman pada SOP internal, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi kependudukan juga telah diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Informan menegaskan bahwa pelaksanaan pencatatan administrasi telah mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kesesuaian antara prosedur operasional dan regulasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar organisasi tetapi juga memenuhi aspek legalitas dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan demikian, implementasi SIAKEL dapat dikatakan telah mendukung prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (\*good governance\*).

Pada aspek sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Ketapang memiliki fasilitas yang relatif lengkap untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Ketersediaan komputer, printer, jaringan internet, alat tulis kantor, tinta printer, serta berbagai formulir administrasi menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki sumber daya yang memadai untuk menjalankan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Dalam perspektif Scientific Management, ketersediaan fasilitas kerja merupakan salah satu prasyarat utama untuk mencapai efisiensi kerja karena proses pelayanan sangat bergantung pada dukungan sarana yang memadai. Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis seperti pemadaman listrik dan gangguan sistem yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas perangkat lunak tetapi juga oleh stabilitas infrastruktur pendukung.

Dari aspek pembagian tugas, penelitian menemukan bahwa sumber pekerjaan pegawai tidak hanya berasal dari tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, tetapi juga dari instruksi langsung pimpinan dalam hal ini lurah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kombinasi antara struktur birokrasi formal dan mekanisme koordinasi manajerial yang bertujuan memastikan pelayanan tetap berjalan secara optimal. Menariknya, penelitian juga menemukan adanya variasi tugas antarpegawai. Variasi tugas ini dimaksudkan agar pegawai dapat saling membantu ketika terjadi peningkatan beban kerja pada unit tertentu. Temuan tersebut menunjukkan adanya fleksibilitas organisasi dalam menjalankan pelayanan publik tanpa mengabaikan batasan tupoksi yang telah ditetapkan. Dari perspektif Scientific Management, kondisi ini menunjukkan adanya upaya organisasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia guna mencapai efisiensi pelayanan.

Penelitian juga mengungkap bahwa Kelurahan Ketapang secara rutin memberikan himbauan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan, termasuk pengurusan KTP. Namun demikian, efektivitas sosialisasi masih menghadapi keterbatasan karena pihak kelurahan tidak memiliki akses terhadap data warga yang belum melakukan pembaruan dokumen kependudukan. Setelah surat pengantar diterbitkan dan masyarakat melanjutkan proses pengurusan ke kecamatan, pihak kelurahan tidak memperoleh informasi lanjutan mengenai status penyelesaian dokumen tersebut. Temuan ini menunjukkan adanya keterbatasan integrasi data antarinstansi yang dapat memengaruhi efektivitas pengawasan administrasi kependudukan. Dalam perspektif administrasi publik modern, kondisi tersebut mengindikasikan perlunya pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi antara kelurahan, kecamatan, dan dinas kependudukan agar proses pelayanan dapat dipantau secara menyeluruh.

Meskipun secara umum implementasi SIAKEL telah berjalan dengan baik, penelitian masih menemukan kendala utama berupa ketidakstabilan jaringan internet. Informan menjelaskan bahwa naik turunnya kapasitas internet sering kali memengaruhi kecepatan pelayanan administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi yang tersedia. Gangguan jaringan dapat memperlambat akses data, menghambat proses input informasi, dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIAKEL di Kelurahan Ketapang telah mencerminkan prinsip-prinsip Scientific Management melalui standarisasi prosedur kerja, kepatuhan terhadap regulasi, penggunaan teknologi informasi, pembagian tugas yang jelas, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Namun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan integrasi sistem informasi antarinstansi agar efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, implementasi SIAKEL tidak hanya menjadi instrumen administrasi, tetapi juga menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di tingkat kelurahan. 25

#### **4.2. Discussion**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL) telah memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Temuan ini memperlihatkan bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi birokrasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, keberhasilan implementasi SIAKEL dapat dijelaskan melalui pendekatan Scientific Management yang menekankan pentingnya standarisasi prosedur kerja, pengukuran kinerja, efisiensi operasional, dan penggunaan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Berdasarkan prinsip Scientific Management yang dikemukakan oleh Taylor (1911), setiap pekerjaan dapat dianalisis secara sistematis untuk menemukan metode kerja yang paling efektif. Implementasi SIAKEL menunjukkan adanya penerapan prinsip tersebut melalui digitalisasi proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Berbagai layanan administrasi, seperti pembuatan surat keterangan, pengelolaan data kependudukan, dan pengarsipan dokumen, kini dilaksanakan melalui sistem yang telah memiliki prosedur dan alur kerja yang terstandarisasi. Kondisi ini memungkinkan aparatur kelurahan bekerja dengan pola yang lebih terstruktur sehingga mampu mengurangi kesalahan administratif dan

mempercepat penyelesaian pelayanan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan SIAKEL mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sebelum penerapan sistem informasi, proses pelayanan sering kali menghadapi berbagai hambatan, seperti pencarian dokumen yang membutuhkan waktu lama, duplikasi pencatatan data, serta ketergantungan terhadap arsip fisik. Setelah implementasi SIAKEL, sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan secara elektronik sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan penggunaan sumber daya menjadi lebih optimal. Hasil tersebut sejalan dengan pandangan Taylor yang menyatakan bahwa efisiensi merupakan tujuan utama organisasi dan dapat dicapai melalui penerapan metode kerja yang lebih rasional dan terukur.

Selain meningkatkan efisiensi, SIAKEL juga berperan dalam menciptakan standarisasi pelayanan publik. Standarisasi merupakan salah satu elemen utama dalam pendekatan Scientific Management karena memungkinkan organisasi menghasilkan kualitas layanan yang konsisten. Melalui SIAKEL, setiap aparatur menggunakan format dokumen, prosedur pelayanan, dan basis data yang sama sehingga potensi perbedaan perlakuan antarpetugas dapat diminimalkan. Keseragaman prosedur tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya kepastian pelayanan yang diterima masyarakat serta memperkuat prinsip keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari aspek produktivitas organisasi, implementasi SIAKEL juga menunjukkan dampak yang signifikan. Digitalisasi administrasi memungkinkan aparatur menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan sistem manual. Kemudahan akses terhadap data dan dokumen membuat proses pelayanan tidak lagi bergantung pada pencarian arsip secara konvensional. Dengan demikian, waktu kerja yang sebelumnya digunakan untuk kegiatan administratif yang bersifat repetitif dapat dialihkan untuk tugas-tugas pelayanan yang lebih strategis. Temuan ini menguatkan asumsi dasar Scientific Management bahwa penggunaan teknologi dan penyederhanaan proses kerja dapat meningkatkan produktivitas organisasi.

Implementasi SIAKEL juga mendukung peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan. Setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan melalui sistem tercatat secara digital sehingga memudahkan proses monitoring dan evaluasi. Dalam konteks administrasi publik modern, keberadaan jejak digital tersebut menjadi mekanisme pengawasan yang penting untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan kata lain, SIAKEL tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian organisasi yang memungkinkan pimpinan melakukan evaluasi kinerja secara lebih objektif dan berbasis data.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIAKEL tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia dan kapasitas organisasi. Beberapa kendala yang masih ditemukan antara lain keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya pemanfaatan seluruh fitur yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa asumsi Scientific Management yang menekankan efisiensi teknis perlu dipadukan dengan pendekatan administrasi publik kontemporer yang memperhatikan aspek manusia, organisasi, dan lingkungan institusional. Teknologi yang baik tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal apabila tidak didukung oleh kompetensi aparatur yang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi administrasi pada tingkat desa maupun kelurahan mampu meningkatkan

efektivitas pelayanan publik. Temuan pada implementasi SIAKEL di Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo, Sistem Informasi Kelurahan Ponjalae (SIKEPO), aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang, maupun Sistem Administrasi dan Informasi Desa (SAID) di Kabupaten Bondowoso memperlihatkan pola yang relatif serupa, yaitu meningkatnya kecepatan pelayanan, akurasi data, serta kemudahan pengelolaan administrasi setelah penggunaan sistem informasi berbasis digital. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal.

Dengan demikian, implementasi SIAKEL dapat dipahami sebagai manifestasi penerapan prinsip-prinsip Scientific Management dalam administrasi publik modern. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi, standarisasi, produktivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, pemerintah kelurahan perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia, meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, serta melakukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar manfaat digitalisasi administrasi dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.

## **5. KESIMPULAN**

Dalam menjalankan kebijakannya sebagai Bapak Lurah di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo, beliau sangat memperhatikan semua tugas-tugas dan para pegawainya. Adapun tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelum pelaksanaannya, beliau mengarahkan terlebih dahulu tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing petugas, agar pada saat pelaksanaannya dapat berjalan dengan spesifik sesuai dengan standar operasional prosedurnya. Dengan cara demikian para petugas akan lebih terarah, dan petugas merasa sebagai relasi dan partner dalam mencapai tujuan. Ketika para petugas dan atasan menjalin hubungan sebagai relasi kerja, Sehingga dapat ditarik kesimpulan di Kelurahan Ketapang Kota Probolinggo juga menggunakan program yang terbaru pada tahun 2018, dan tidak menggunakan sistem manual karena dirasa lebih efektif dan cepat dalam pengerjaannya.

## **REFERENCES**

1. Permendagri No 25 Tahun 2011. 2011.
2. Perda Kota Probolinggo. Perda Kota Probolinggo No 5 Tahun 2005.
3. Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers.
4. Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service*.
5. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*.
6. Fitri, F., Ramadhan, M. S., & Mauzu, F. (2025). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Layanan Surat Menyurat Pada Kantor Desa Baka Jaya Kabupaten Dompu.
7. Jasin, M. (2025). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Kelurahan Ponjalae (SIKEPO) dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik.
8. Anggraini, F., Sunarto, & Wulandari, N. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru Kota Palembang.

9. Hajar, C.R.U. (2023). The Effectiveness Service of Administration System and Information Village (SAID) in Bondowoso Regency.
10. Pradipta, A.D. (2017). Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Berbasis SIAKEL.
11. Evaluasi Penerapan SIAKEL Kelurahan Kanigaran Kota Probolinggo.
12. Holzer M, Schweser RW. Public administration: an introduction. Armonk, N.Y: M.E. Sharpe; 2011. 490 hlm.
13. T STS, Komba S. KEMAMPUAN APARAT KELURAHAN DALAM PELAKSANAAN TUGAS ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI KELURAHAN ANGGABERI, KECAMATAN ANGGABERI KABUPATEN KONAWE. SELAMI [Internet]. 19 Agustus 2019 [dikutip 14 Oktober 2019];1(45). Tersedia pada: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/selami/article/view/8486>
14. Riswandi E. INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) ( Studi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang ) [Internet] [Undergraduate]. University of Muhammadiyah Malang; 2018 [dikutip 14 Oktober 2019]. Tersedia pada: <http://eprints.umm.ac.id/40604/>
15. PresidenRI.go.id. Pentingnya Perbaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan | Presiden Republik Indonesia [Internet]. 2018 [dikutip 27 Maret 2019]. Tersedia pada: [pentingnya-perbaikan-pelayanan-administrasi-kependudukan.html](http://pentingnya-perbaikan-pelayanan-administrasi-kependudukan.html)
16. TEMPO.co. Administrasi Kependudukan di Indonesia Terburuk di Dunia [Internet]. Tempo. 2003 [dikutip 27 Maret 2019]. Tersedia pada: <https://nasional.tempo.co/read/27889/administrasi-kependudukan-di-indonesia-terburuk-di-dunia>
17. Rukayat Y. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. J Ilm Magister Adm [Internet]. 18 April 2018 [dikutip 27 Maret 2019];11(2). Tersedia pada: <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
18. Noviyanto F, Setiadi T, Wahyuningsih I. Implementasi Sikades (Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile. J Inform Ahmad Dahlan [Internet]. 1 Januari 2014 [dikutip 27 Maret 2019];8(1). Tersedia pada: <https://www.neliti.com/publications/101999/implementasi-sikades-sistem-informasi-kependudukan-desa-untuk-kemudahan-layanan>
19. Listya R. Analisis Kebijakan Inovasi Rekam Retina Pada e-KTP dan Implikasinya Pada Warga Kota Probolinggo. (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo) [Bachelor Thesis]. 2018.
20. Supriyatna Y. Mudahnya Mengurus Semua Dokumen Tanpa Calo: Mengurus Dokumen Dengan Cepat, Mudah, dan Tidak Repot. Lembar Langit Indonesia; 2015. 95 hlm.
21. Undang undang nomor 23 Tahun 2006. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006. 2006.