E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1489-1500
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

# Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan Di Kelurahan Leuwiliang Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya

**Nabila Putri Fauziyah[1], Ade Iskandar[2] , Rudi Setiawan [3]**

[1,2,3] Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya
e-mail: nabilaputrifauziyah123@gmail.com[1], ade.isk.tasik@gmail.com[2], rudisetiawan110684@gmail.com[3]

**Abstrak**

Pelayanan publik di tingkat kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam memenuh kebutuhan administrasi masyrakat secara cepat dan tepat. Seiring perkembangan tersebut, berbagai inovasi terus dikembangakan, salah satunya melalui penerapan aplikasi Smart Kelurahan. Peneitan ini berujuan untuk mengkaji kualitas pelayan publik yang menggunakan aplikasi tersebut di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, dengan latar belakang masih ditemukannya sejumlah kendala dalam pelaksanannya. Metode penelitan yang digunakan yaitu menggunakna kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik obserasi, wawacara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan indikator kualitas pelayan publik menurut Sinmbela, yang mencakup transpransi, akuntbilitas, kondsional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penlitan menunjukkan bahwa pelayan melalui aplikasi Smart Kelurahan sudah berjalan, namun belum optimal. Hal ini terlihat dari informasi layanan yang belum sepenuhnya jelas, penggunaan aplikasi yang belum konsisten, partisipasi masyrakat yang masih terbatas, serta kemampuan akses masyrakat yang belum merata. Oleh karea itu, diperlkan peningatan pada sistem pelayan, kapasitas aparatur, serta sosialisasi kepada masyrakat agar pelayan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan merata.

**Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan Publik, Smart Kelurahan, Pelayanan Publik, Sinambela.

***Abstract***

*Public services at the village (kelurahan) level play an important role in meeting community administrative needs quickly and efficiently, prompting continuous innovation, one of which is the implementation of the Smart Kelurahan application. This study aims to analyze the quality of public services through this application in Leuwiliang Village, Kawalu District, Tasikmalaya City, motivated by the persistence of several challenges in its implementation. The research employs a qualitative method with a descriptive approach, using observation, interviews, and documentation techniques, and refers to public service quality indicators proposed by Sinambela, including transparency, accountability, conditionality, participation, equality of*

*rights, and the balance of rights and obligations. The results indicate that public services delivered through the Smart Kelurahan application have generally been implemented, but not yet optimally, as reflected in the lack of clear service information, inconsistent application usage, limited community participation, and unequal ability among citizens to access the application. Therefore, improvements are needed in the service system, the capacity of government personnel, and public outreach to ensure that services can be delivered more effectively, efficiently, and equitably.*

.

**Keywords:** *Public Service Quality, Smart Kelurahan, Public Service, Sinambela*

## LATAR BELAKANG

Pelayanan ialah suatu konsep yang saling berkaitan, salah satunya yaitu pelaanan yang diberikan oleh pemeritah kepada masarakat yang dikenal sebagai pelyanan publik. Secara umum, tugas pemerintah dalam suatu negara adalah mengelola serta memenuhi terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan oleh pemrintah untuk memenuhi kebutuhn individu maupn masyrakat sesuai dengan ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan.

Pelayanann memiiliki hubugan yang erat dengan berbagaai aspek kehidupann, salah satunya ialah pelayanaan yang diberikann oleh pemerintaaah kepada masyrakat yang dikenal sebagai pelayanaan publik. Secara prinsip, tanggung jawab utama pemerinttah dalam suatu negar adalah mengatur serta memenuii berbagai kebutuhann masyrakat yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk upayaa pemerintaaah dalam memberikan layanaan kepada masyrakat guna memenuuhi kebutuhannya sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Menuurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentanng Pelayanann Publik, Pasal 1 Ayat 1, pelayanaan publik dapat diartikan sebagai serangkaiaan kegiatann yang dilakukann untuk dapat memenuuhi kebutuhann layanaan masyrakat sesuai dengan ketentuan peraturann perundang-undangan. Layanaan tersebut diberikann untuk setiapp warga negar serta penduduk, mencakup penyediaan barangg, jasaa, serta pelayanaan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanaan publik.

Pelayanan kpd masyarakat merupakan bentuk interaksi maupun komunkasi antara pihak pemberi layanan dgn pihak penerima layanan. Pelayanan menjadi bagian yg sangat erat dgn kehidupan sehari-hari, tidak hanya terbatas pada urusan perizinan, tetapi juga mencakup bidang kesehatan, jaminan sosial, pendidikan, serta berbagai kegiatan lain yg berkaitan dgn pemenuhan kebutuhan masyarakat. Setiap individu pada dasarnya mengharapkan pelayanan yg berkualitas, karena pelayanan yg baik akan memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak, baik penerima maupun pemberi layanan, baik di dlm maupun di luar suatu organisasi.

Dalam upayaa meningkattkan kualitas pelayanann publik, aparatur pemerintaaah perlu memperhatikann tingkatt kepuasan masyrakat sbg indikator utamaa dlm menilai optimalisasii kinerja pelayanann. Hal tsb sejalan dgn ketentuan yg tercantum dlm Peraturann Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Peraturann tersebut mengatur mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyrakat (SKM) pada

unit penyelenggara pelayanann publik, yg bertujuan memberikan pedoman standarr bagi instansii pemerintaaah dlm mengukur tingkatt kepuasan masyrakat thd pelayanann publik, menetapkan metodd, tahapan pelaksanaann survei, pelaporan hasil, serta tindak lanjut perbaikkan kualitas pelayanann.

Berdasarkan Peraturan Presideh Republik Indonesi Nomor 95 Tahun 2018 tentan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, pemerintahan daerah di Indonesi mulai menerapkan sistem pemerintahan yang didukug oleh tekhnologi informas. Perkembangan yang sangat pesat di bidan teknologi informasi dan komunikasi saat ini membuat masyrakat dapat mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan dalam kehidupn sehari-hari dengan lebih mudah. Penerapan sistem teknologi informasi tersebut juga memberkan pengaruh yang cukup signifikan terhadap lembaga publik, termasuk pemerintahan daerah. Pada saat ini, sistem pemerintahan daerah memiliki peranan yang penting dalam mendukung kegiatan operasional serta manajerial berbagai instansi, terutama dalam penyelenggaraan pelayan publik kepada masyrakat.

Kualitas pelayanan ialah salah satu indikator penting dalam rangka menilai kinerja dan kemenangan penyelenggaraan pemerintahan. Di Indonesia, permasalahan mengenai kualitas pelayanan masih menjadi perhatian utama karena masyarakat kerap menghadapi berbagai kendala dalam memperoleh pelayanan administrasi. Keluhan yang sering disampaikan meliputi prosedur yang kurang efektif, lamanya waktu pelayanan, tidak adanya kepastian informasi, rendahnya responsivitas aparatur, serta pelayanan yang dinilai kurang ramah atau tidak konsisten. Kondisi ini bisa menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik di berbagai daerah masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Perubahan sosial dan perkembangan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin mengharapkan pelyanan ang cepat, mudh diakses, transparan, dan memiliki kepastian. Namun, pelayanan yang dilaksanakan secara manual sering kali belum mampu memenuhi tuntutan tersebut. Oleh karena itu, manajemen publik dituntut untuk mampu mengelola pelayanan secara lebih efektif, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem, prosedur, maupun interaksi dengan masyarakat. Pemerintah tidk hanya dituntut hadir sebgai penyeia layann, tetapi juga sebagai pengelola pelayanan yng responsif terhadap kebutuhan masyaakat.

Pada tingkat kelurahan, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan cenderung lebih tinggi karena kelurahan unit pemerintahan yang paling mdah dengan masyarakat. Pelayanan administratif yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari, seperti pembuatan surat keterangan, administrasi kependudukan, hingga berbagai surat menyurat yang diperlukan untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun usaha, menjadi kebutuhan rutin yang harus dikelola secara baik. Kualitas peayanan pada tingkat kelurahan sangat menentukn bagaimana masarakat menilai efektivitas kinerja pemerintah daerah.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, Pemerintah Kota Tasikmalaya memperkenalkan aplikasi Smart Kelurahan yang saat ini digunakan di Kelurahan Leuwiliang. Sistem digital ini pada dasarnya diharapkan mampu menyederhanakan alur pelayanan, mempercepat proses administrasi, memberikan kepastian waktu pelayanan, serta membantu aparatur dalam melakukan pendataan dan verifikasi permohonan secara lebih

sistematis. Dngan adnya apliikasi tersebut, masyaraat tidak harus selalu daang ke kantor kelurahan sehingga pelayanan menjadi lebih fleksibel.

Berdasarkan “Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 mengenai penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya, pada tahun 2020 Pemerintah Kota Tasikmalaya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya telah memperkenalkan sebuah aplikasi berbasis web yang dikenal dengan nama Smart Kelurahan”.

Aplikasi Smart Kelurahan merupakan sistem berbasis web yang dirancang untuk mempermudah serta mempercepat kinerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. SMART merupakan akronim dari lima elemen yang digunakan dalam suatu metode manajemen proyek, yaitu specific, measurable, achievable, relevant, dan time-bound goals.

Pelayanan administrasi kelurahan merupakan kegiatan administratif yang dilaksanakan untuk rangka memenuhi keperluan masyarakat sesuai isi dengan ketentuan peraturn perundang-undanga yang berlaku. Jenis pelayanan ini membedakan menjadi 2 kategori, yaitu rekomendasi lalu registrasi. Rekomendasi mencakup penerbitan surat yang bersifat memberikan anjuran, pembenaran, penguatan, atau keterangan mengenai identitas pemohon menirut data yang tersedia di kelurahan, seperti surat pengantar dan surat keterangan. Sementara itu, registrasi merupakan kegiatan pencatatan dokumen yang memuat kebenaran data atau informasi yang diajukan oleh pemohon untuk kepentingan tertentu.

Aplikasi Smart Kelurahan yang ada di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya diantaranya mencakup :

- pembuatan akta
- pembuatan kartu tanda penduduk
- pembuatan kartu keluarga
- kematian
- domisili
- pindah tempat tinggal dalam satu wilayah kelurahan
- pemakaman jenazah
- taksiran harga tanah dan bangunan
- tidak mampu
- Surat keterangan lainnya.

Pada awalnya, proses pelayanan administrasi dilaksanakan secara manual oleh bagian umum dan kepegawaian. Metode tersebut sering kali memerlukan waktu yang lama serta menimbulkan antrean, sehingga pelayanan terkesan lambat. Dengan hadirnya aplikasi Smart Kelurahan, pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan praktis. Apliksi ini telah terintgrasi denigan data kepenjdudukan, sehiingga petugas hanya perlu memilih jenis layanan yang dibutuhkan dan memasukkan NIK pemohon, kemudian data pemohon akan muncul secara otomatis pada formulir layanan yang dipilih.

Desain atau format dari aplikasi Smart Kelurahan telah disesuaikan ketentuan yang sudah tercantum dalam “Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 mengenai penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota

Tasikmalaya, serta Peraturan Wali Kota Nomor 58 Tahun 2014 tentang pedoman naskah dinas di lingkungan pemerintahan Kota Tasikmalaya".

Kelurahan juga wilayah kerja lurah untuk bagian dari perangkat pemerintahan daerah pada tingkat kecamatan. untuk melaksanakan tugasnya, kelurahan memiliki peran dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta menjalankan kewenangan yang didelegasikan oleh Wali Kota. Adapun fungsi kelurahan meliputi penyelenggaraan kegiatan pemerintaan kelrahan, pemberdyaan masyrakat, pemieliharaan ketertiban serta ketenteraman umm, serta pemeliharaan sarana dan prasrana pelaynan publik.

Kelurahan Leuwiliang termasuk salah satu dari sepuluh kelrahan yang di wilayah Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, berbatasan langsung dengan Kabupaten Tasikmalaya. Kelurahan ini termasuk salah satu dari 69 kelurahan di Kota Tasikmalaya yang telah menerapkan sistem pelaynan berbasis digital melalui aplikasi Smart Kelurahan.

Sebagai dasar analisis penelitian, penulis menampilkan data mengenai jumlah layanan yang telah diproses menggunakan aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, seperti ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 1. 1 Data Statistik Permohonan Layanan Penduduk Kelurahan Leuwiliang Melalui Smart Kelurahan Dalam 6 Bulan Terakhir




Sumber : Kelurahan Leuwiliang, 2025

Berdasarkan data tersebut, unit pelayanan di Kelurahan Leuwiliang telah menangani sebanyak 5.987 permohonan layanan. Capaian tersebut tidak terlepas dari pemanfaatan aplikasi Smart Kelurahan yang mampu mempercepat serta mempermudah proses administrasi surat-menyurat. Penerapan aplikasi ini juga berkontribusi dalam membentuk sumber daya manusia yang lebih terampil dalam memanfaatkan teknologi, baik pada tingkat pelaksana maupun administrator perangkat daerah.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penulis menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya masih belum berjalan secara maksimal dan mengalami penurunan dari bulan sebelumnya, sehingga penggunaan aplikasi Smart Kelurahan dinilai belum sepenuhnya optimal. Permasalahan

tersebut dapat dilihat dari beberapa fenomena seperti masih terdapatnya kerumitan dalam pengaksesan aplikasi Smart Kelurahan contohnya :

Informasi Pelayanan Belum Transparan

Meskipun sudah tersedia aplikasi Smart Kelurahan, pelayanan publik di Kelurahan Leuwiliang belum sepenuhnya menerapkan keterbukaan informasi. Beberapa masyarakat mengaku masih harus menanyakan langsung ke kantor kelurahan mengenai syarat administrasi, biaya, serta waktu penyelesaian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digital belum dimaksimalkan untuk menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan mudah diakses.

Akses dan Pelaksanaan Pelayanan Tidak Merata

Pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi masih dinilai belum memberikan akses yang setara bagi seluruh masyarakat. Kelompok lanjut usia, warga dengan keterbatasan teknologi, dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah masih mengandalkan pelayanan secara manual di kantor kelurahan. Digitalisasi belum secara otomatis menjamin pemerataan akses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”.

**Tinjauan Pustaka** : Kualitas Pelayanan dan Aplikasi Smart kelurahan

Kualitass pelayanann publik merupakan salah satuu aspekk penting dalam penyelenggaraan pemerintaaah, karena berkaitan langsung dengan tingkatt kepuasan masyrakat terhadap layanaan yang diberikann. Menurut (Sinambela, 2014), pelayanaan publik adalah setiapp kegiatann yang dilakukann oleh pemerintaaah kepada masyrakat yang bertujuan untuk memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik . Dengan demikiaan, kualitass pelayanann publik dapat diartikan sebagai tingkatt keunggulan pelayanann yang diberikann oleh aparatur pemerintaaah dalam memenuuhi kebutuhann masyrakat sesuai dengan standarr yang telah ditetapkan.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (Hardiansyah, 2018 hal. 54) adalah kesesuaiaan dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaiann, perbaikann berkelanjutann, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhann pelanggann sejak awall dan setiap saatt melakukann, segala sesuatu dengann benarr, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggann, Sedangkann kualitass pelayanann publik merupakan suat kondisii dinamis yang berhubungan dengan produk, jasaa, manusiaa, proses dan lingkungann dimana penilaian kualitassnya ditentukann pada saat terjadinya pemberian pelayanann publik tersebut.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut (Sinambela, 2014 hal. 6) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari:

Transparansi, yaitu pelayanann yang bersifat terbukaa, mudah serta tepat diakses oleh setiapp pihak yang membutuhkann dan disediakann secara memadaii serta mudah dipahamii.

Akuntabilitas, yaitu pelayanann yang dapat dipertanggungjawabkann sesuai dengan ketentuann perundang-undangan.

Kondisional, yaitu pelayanann yang disesuaikann dengan kondisii serta kemampuann pemberi dan penerimaa pelayanann dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensii dan efektivitas.

Partisipatif, yaitu pelayanann yang dapat mendorong peran serta masyrakat dalam penyelenggaraan pelayanann publik dengan memperhatikann aspirasii, kebutuhann, dan harapann masyrakat.

Kesamaan hak, yaitu pelayanann yang tidak melakukan diskriminasii dilihat dari berbagai aspekk khususnya sukuu, ras, agamaa, golongan, status sosial, dan lainn-lain.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanann yang memperhitungkann aspek keadilan antara pemberi dan penerimaa pelayanann publik.

Dalam konteks pelayanan publik, bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Moenir dalam (Hardiyansyah, 2018 hal. 183) mengemukakann bahwa pelayanann publik adalah kegiatann yang dilakukann oleh seorangg atau sekelompok orangg dengan landasan faktorr material melalui sistemm, prosedurr dan metodd tertentuu dalam usahaa memenuuhi kepentingann orangg lain sesuai dengan haknyaa.

Berdasarkan Undang-Undangg Nomor 25 Tahun 2009 tentangg Pelayanann Publik pada Pasal 1 Ayatt 1, pelayanann publik diartikan sebagai rangkaian kegiatann dalam rangka pemenuhann kebutuhan pelayan sesuai dengan peraturann perundang-undangan bagi setiapp warga negar dan penduduk atas barangg, jasaa, dan/atau pelayanann administratif yang disediakann oleh penyelenggara pelayanann publik.

Kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan penerapan inovasi berbasis teknologi, salah satunya melalui pemanfaatan aplikasi Smart Kelurahan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dapat dinilai dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Implementasi Smart Kelurahan menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui digitalisasi sistem administrasi pelayanan.

Smart Kelurahan merupakan bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang diterapkan di Kota Tasikmalaya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini diatur melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Wali Kota (Perwali). Salah satu regulasi penting adalah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1 Tahun 2024 yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, khususnya di sektor kesehatan dan pendidikan. Peraturan tersebut juga mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat berperan aktif dalam proses evaluasi dan pengawasan layanan.

Selain itu, peraturann ini jugaa menekankann adanyaa meknisme pengaduann masyrakat yang memungkinkn wargaa menyapaikan keluhann maupun masukan terhadap pelayann yang diteria. Di sisi lainn, Peraturann Walii Kota Tasikmalaya Nomor 14 Tahun 2021 tentangg standarr pelayann publik di berbagaai sektor menekankan pentingnya transparansii dan akuntabilitas dalam setiapp proses pelayann yang diberikann oleh instansii pemerintaah. Dalam ketentuan tersebut, setiap instansi diwajibkann melakukn evalusi secara berkalaa

terhadap kualitass pelayann yang diberikann agar dapat diketahuai sejauh mana layanaan telah memenuhii harapann masyrakat. SMART sendiri merupakann singkatan dari limaa unsurr (5) yang digunakann dalam suat metd untuk membangu.

Smart Kelurahan merupakan suatu konsep kelurahan yang memanfaatkan teknlogi informai dan komuikasi dalam penyelengaraan pelayanan. Smart Kelurahan adalah aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya sebagai tindak lanjut dari Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 tentang Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya. Aplikasi ini diimplementasikan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) untuk mendukung kemudahan serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di tingkat kelurahan.

Aplikasi Smart Kelurahan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di tingkat kelurahan. Konsep ini sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Smart Kelurahan berfungsi sebagai sistem digital yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Penerapan aplikasi Smart Kelurahan diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kualitas data pelayanan. Selain itu, sistem ini juga membantu aparatur kelurahan dalam mengelola permohonan layanan secara lebih tertata dan terintegrasi. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala, seperti sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya mampu menggunakan teknologi, infrastruktur jaringan yang belum stabil, serta kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Smart Kelurahan tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia serta tingkat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatannya.

## METODE

Metode penelitan pada dasarnya merupakann suat cara ilmiaah untuk memperolehh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiaah tersebut berarti bahwa kegiatann penelitan dilandasii oleh prinsip-prinsip keilmuan, yaitu rasional, empiriss, dan sistematis. Rasional mengandung maknaa bahwa penelitan dilakukann dengan cara-caraa yang logiss sehingga dapat dijangkau oleh penalaran manusiaa. Empiriss berarti bahwa cara yang digunakann dapat diamatii melalui inderaa manusia, sehingga orang lain dapat melihat dan memahamii proses yang dilakukann. Sementaraa itu, sistematis berarti bahwa penelitan dilaksanakann melalui tahapan-tahapan tertentu yang tersusun secara logiss dan teratur.(Sugiyono, 2022)

Melaui raian tersebut, bisa didaptkan bahwa pencapaian tujuan penelitian memerlukan data yang diperoleh melalui pendekatan ilmiah. Melalui teknik wawancara mendalam, observasi lapangan, serta pengumpulan dokumentasi, peneliti berupaya memperoleh infrmasi yang sesuai dengan kondisi faktual di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan desriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses kualitas pelayanan publik melalui apikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya tanpa membandingkan antar variabel, melainkan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap implementasi serta dampak kualitas pelayanan tersebut terhadap peningkatan pelayanan publik.

Dalam suatu penelitian, konsep yang bersifat abstrak perlu diterjemahkan ke dalam indikator yang lebih operasional agar dapat diukur dan dianalisis secara sistematis. Operasionalisasi variabel merupakan tahapan penting dalam proses penelitian karena memfasilitasi peneliti dalam memahami serta mengukur fenomena yang diteliti secara lebih terarah. Dalam konteks penelitian ini, operasionalisasi variabel digunakan untuk mempermudah pengukuran aspek-aspek kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan, sehingga dapat menjadi acuan dalam proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data secara menyeluruh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik pada tingkat kelurahan terus mengalami perkembangan seiring dengan hadirnya inovasi digital, salah satunya melalui penerapan aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya. Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi pelayanan telah diimplementasikan sebagai upaya untuk meningkatkan kemudahan layanan administrasi bagi masyarakat. Namun demikian, pelaksanaannya masih belum berjalan secara optimal, mengingat masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan akses masyarakat terhadap aplikasi serta belum maksimalnya penyampaian informasi pelayanan secara digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Smart Kelurahan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara komprehensif.

Dalam menganalisis kondisi tersebut, peneitian ini menggunaka indikator kualiitas pelayanan publik yang dikemkakan oleh Sinambela, yang meliputi aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Keenam indikator tersebut dijadikan sebagai acuan dalam menilai sejauh mana pelayanan publik berbasis aplikasi telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun inovasi digital telah diterapkan, masih diperlukan peningkatan pada aspek sistem, kesiapan aparatur, serta pemahaman masyarakat, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan merata.

1. Transparansi

Transparansi pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang masih belum berjalan secara optimal, karena inforasi mengnai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan belum sepenuhnya dapat diakses secara mandiri oleh

masyarakat. Kondisi ini tercermin dari masih kebanyaknya masyairakat yang harus daang langsung ke kantor kelurahan untuk memperoleh informasi terkait pelayanan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa fungsi aplikasi sebagai sarana keterbukaan informasi belum berjalan efektif, yang dipengaruhi oleh keterbatasan akses serta kemapuan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi, sehingga tingkat transparansi pelayanan belum dapat dirasaan secara merata.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang masih belum berjalan secara optimal, karena meskipun telah dilakukan upaya pencatatan permohonan baik secara digital maupun manual, konsistensi pelayanan masih terganggu ketika sistem aplikasi mengalami kendala. Dalam situasi tersebut, pelayanan kembali dilaksanakan secara manual sehingga proses pencatatan dan pemantauan menjadi kurang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa aspek akuntabilitas belum sepenuhnya ditopang oleh sistem digital yang stabil, sehingga kepastian proses, kecepatan layanan, dan keterlacakan pelayanan belum berjalan secara seragam, meskipun aparatur tetap berupaya melaksanakan pelayanan secara bertanggung jawab.

3. Kondisional

Prinsip kondisional dalam pelayanan publik mengandung makna maka pelayanan harus disesuaikan oleh kondisi, kemampuan, serta kebutuhan masyarakat maupun penyelenggara pelayanan, dengan tetap mengedepankan efektivitas dan efisiensi. Dalam pelayanan berbasis aplikasi, aspek kondisional menjadi penting karena pelaksanaan pelayanan tidak untuk bergantung terhadap kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan aparatur serta juga kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan.

4. Partisipatif

Masih belum berjalan secara optimal, karena meskipun masyarakat telah dapat menyampaikan kendala, sarn, dan pertanyaan secaa langsung kepada petgas, pemanfaatan aplikasi sebagai sarana partisipasi digital masih belum dimaksimalkan. Aplikasi tersebut belum berfungsi secara efektif sebagi mdia komuikasi dua arah yang mampu menampung aspirasi masyarakat secara cepat dan berkelanjutan, sehingga bentuk partisipasi masih lebih banyak didominasi oleh mekanisme konvensional. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan belum diiringi dengan penguatan mekanisme partisipatif, sehingga peran aplikasi dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat masih perlu dikembangkan lebih lanjut.

5. Kesamaan hak

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang, telah dilakukan upaya pemberian layanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan kemampuan dalam menggunakan teknologi, baik melalui aplikasi maupun secara langsung di kantor kelurahan. Namun demikian, secara substantif kesetaraan akses belum sepenuhnya terwujud, karena masih terdapat kelompok masyarakat seperti lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi digital yang lebih bergantung pada layanan secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah diberikan tanpa adanya diskriminasi, manfaat dari digitalisasi belum dirasakan secara merata, sehingga dimensi kesamaan hak dalam pelayanan berbasis aplikasi masih belum optimal.

6. Keseimbngan hak dan kewajiban

Dalam penlakukannya pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang telah diupayakan, yang tercermin dari sikap aparatur yang tetap memberikan pelayanan tanpa mempersulit serta turut membantu masyarakat dalam memahami dan melengkapi persyaratan administrasi. Namun demikian, belum optimalnya fungsi aplikasi menyebabkan masyarakat masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas untuk mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi. Kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya mendukung kemudahan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya secara mandiri, sehingga keseimbangan antara hak untuk memperoleh pelayanan dan kewajiban administratif belum berjalan secara optimal.

## SIMPULAN

Brdasarkan hasil dari peneltian dan pembaasan yang telah dilakukan penulis mengenai kualitas pelaynan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi tersebut telah menghadirkan inovasi layanan digital. Namun demikian, dalam implementasinya masih dijumpai sejumlah kendala yang menyebabkan kualitas pelayanan belum dapat berjalan secara optimal.

Menurut keseluruhan, kualits pelayanan publik melalui aplikasi Smart Kelurahan di Kelurahan Leuwiliang, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya dapat dinyatakan telah berjalan, namun belum mencapai kondisi yang optimal. Aplikasi Smart Kelurahan merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung digitalisasi administrasi di tingkat kelurahan, sekaligus mencerminkan adanya upaya pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, serta aksesibilitas pelayanan bagi masyaakat. Namun demikian, didalam pelaksanaan masih ada terdaat beribagai kedala, antara lain belum masih optmalnya tranparansi informasi, lemahnya akuntabilitas sistem digital, masih tingginya ketergantungan terhadap pelayanan manual, rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital, belum meratanya akses terhadap aplikasi, serta belum maksimalnya fungsi aplikasi dalam membantu pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam pelayanan.

Oleh karna itu, diperlulakan penguaan pada aspek sistem, sumber daya oleh manusia, kegiatan sosialisasi, serta kemampuan adaptasi masyarakat, agar aplikasi Smart Kelurahan dapat berfungsi secara optimal melaui meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, adil, serta berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

Athiyah, A. (2022). *Penerapan Aplikasi Smart Netizen Dalam Peningkatan Pelayanan Humas (Studi Kasus Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat).*

Effendi. (2014). *Asas Manajemen*. PT Rajagrafindo Persada.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Gava Media.

Hughes, O. E. (2003). *Public Management And Administration*. Palgrave Macmillan.

Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Masloman, A., Amali, L. N., & Padiku, I. R. (2024). Analisis Kualitas Layanan Digitalisasi Kelurahan Pada Aplikasi Gomt Menggunakan Metode E-Govqual. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 4(2).
Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.