

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN
TERINTEGRASI (siPALUI) *ELECTRONIK GOVERNMENT* DI
KANTOR KELURAHAN KELAYAN BARAT KOTA BANJARMASIN
KALIMANTAN SELATAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan

M. RISKI APRIADI ASYURA

1910413210052



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN
TINGGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN
TERINTEGRASI (siPALUD) *ELECTRONIK GOVERNMENT*
DIKANTOR KELURAHAN KELAYAN BARAT KOTA
BANJARMASIN KALIMANTAN SELATAN**

- A. Nama Mahasiswa :M.Riski Apriadi Asyura NIM: 1910413210052
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal :19 Juni 2023
- C. Tim Penguji:

- a. Ketua
M Najeri Al Syahrin , S.IP, MA
NIP. 199008232019031014
- b. Sekretaris
Dr. H. Samahuddin Muharram, M.SI
NIP. 19721227200604 1 003
- c. Anggota
Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P
NIP. 19900125201903 1 012

Banjarmasin, 24 Juli 2023
Ketua Pembimbing

M Najeri Al Syahrin , S.IP, MA
NIP. 199008232019031014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 19 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3525/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 15 Juni 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : M. Riski Apriadi Asyura
NIM : 1910413210052
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (siPalui) Electronik Government di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan
Tempat Ujian : Ruang Seminar 3 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 15.00 Wita – Selesai
Nilai : *A / 80,66*
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : *19 Juni 2023*

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

M. Riski Apriadi Asyura

1. Ketua : M. Najeri Al Syahrin, S.IP, MA
(*[Signature]*)
2. Sekretaris : Dr. H. Samahuddin Muharram, M.Si
(*[Signature]*)
3. Anggota : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.I.P
(*[Signature]*)

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Riski Apriadi Asyura

NIM : 1910413210052

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) Elektronik Government Di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 1 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



M. Riski Apriadi Asyura
NIM. 1910413210052

ABSTRAK

M.Riski Apriadi Asyura. 1910413210052. Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) *Elektronik Government* di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan (Dibimbing oleh M Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A.)

Inovasi yang dilahirkan diharapkan dapat membantu pelayanan oleh karena itu Bagian Pemerintahan Setdako Banjarmasin melahirkan Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) agar dapat diterapkan oleh seluruh kelurahan terutama kelurahan Kelayan Barat.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar mengetahui penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) *Elektronik Government* di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Hasil wawancara beserta observasi kepada pihak pelaksana.

Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) *Elektronik Government* di Kantor Kelurahan Kelayan Barat. Tipe penelitian adalah studi kasus, Dalam pengumpulan data digunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik untuk menganalisis data digunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu waktu, sumber, dan teknik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) *Elektronik Government* di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin sudah diterapkan dengan sangat baik dan sudah dimanfaatkan sebaik mungkin terlepas dari hal itu maka inovasi ini seharusnya dapat dipertahankan dan terus dikembangkan.

Saran untuk Kelurahan Kelayan Barat serta Bagian Pemerintahan Setdako Banjarmasin harus terus melakukan pengembangan serta penerapan untuk Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) agar kedepannya kualitas serta pelayanan yang diberikan oleh Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (Sipalui) dapat terus berkembang serta lebih baik lagi.

Kata kunci: Penerapan Inovasi, Pelayanan Administrasi

AKSTRACT

M. Riski Apriadi Asyura. 1910413210052. Innovation of Electronic Government Integrated Village Administration Services (Sipalui) at Kelayan Barat Village Office, Banjarmasin City, South Kalimantan (Supervised by M Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A.)

The innovations that was born was hoped to be able to help with services, therefore the Government Section of the Banjarmasin Regional Secretariat gave birth to the Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) so that it could be implemented by all urban villages, especially the West Kelayan village.

This research was conducted with the aim of knowing the implementation of the Electronic Government Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) in the West Kelayan Village Office, Banjarmasin City. This research uses a qualitative method with a descriptive research type. The results of interviews and observations with the executor.

The results of this study indicate the application of Electronic Government Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) in the West Kelayan Village Office. This type of research is a case study. In collecting data used interview techniques, observation and documentation. While the technique for analyzing the data used data reduction, data presentation and drawing conclusions. The validity of the data used three triangulations, namely time, source, and technique.

Based on the results, it can be said that the application of the Electronic Government Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) at the Kelayan Barat Kelurahan Office, Banjarmasin City, has been implemented very well and has been utilized as best as possible. Apart from that, this innovation should be maintained and continued. developed.

Suggestions for the West Kelayan Village and the Banjarmasin Secretariat Administration Section must continue to develop and implement the Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) so that in the future the quality and services provided by the Integrated Village Administration Service Innovation (Sipalui) can continue to develop and be even better.

Keywords: Implementation of Innovation, Administrative Servis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Terintegrasi (siPalui) *Elektronik Government* di Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan”, sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itulah pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada bapak/ibu sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP ULM dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasehat selama penulis berkuliah di FISIP ULM.
4. M Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab.
5. Dr. H. Samahuddin Muharram, M.SI selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan masukan yang baik untuk pembuatan skripsi.
6. Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran serta masukan yang lebih baik untuk pembuatan skripsi.
7. Terima kasih kepada Kedua orang tua ayah dan ibu yang selalu memberikan dukungan serta doa
8. Sahabat-sahabat penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu satu yang menemani dari

awal perkuliahan sampai akhir.

9. Pemerintah Kota Banjarmasin

10. Bagian Pemerintahan Setdako Banjarmasin

11. Kantor Kelurahan Kelayan Barat Kota Banjarmasin

12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 19 Juni 2023

M.Riski Apriadi Asyura

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	16
2.3 Konsep Inovasi	18
2.3.1 Pengertian Inovasi	18
2.3.2 Ciri ciri Inovasi.....	21
2.3.3 Karakteristik Inovasi.....	22
2.3.4 Jenis jenis Inovasi	23
2.3.5 Prinsip prinsip Inovasi	24
2.4 Inovasi Administrasi.....	25

2.5	Konsep <i>E- Government</i>	26
2.5.1	Pengertian <i>E- Government</i>	26
2.5.2	Manfaat <i>E-Government</i>	28
2.6	Konsep Pelayanan	30
2.6.1	Definisi Pelayanan	30
2.7	Konsep Kualitas Pelayanan	32
2.7.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.7.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	34
2.8	Konsep siPALUI	37
2.8.1	Definisi Perjalanan siPALUI	37
2.8.2	Jenis Pelayanan siPALUI	39
2.9	Kerangka Pemikiran	40

BAB III METODE PENELITIAN**43**

3.1	Pendekatan Penelitian.....	43
3.2	Tipe Penelitian.....	43
3.3	Informan Penelitian	44
3.4	Instrumen Penelitian.....	44
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
3.6	Sumber Data	45
3.7	Teknik Pengumpulan Data	46
3.8	Analisis Data dan Informasi	48

BAB IV GAMBARAN UMUM.....**52**

4.1.	Kota Banjarmasin.....	52
4.1.1	Kondisi Wilayah	52
4.1.2	Penduduk	53
4.1.3	Visi Misi Kota Banjarmasin	54
4.2	Kelurahan Kelayan Barat	55

4.3 Bagian Pemerintahan Setdako Banjarmasin	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1 Hasil Penelitian	60
5.1.1 Relative Advantage.....	60
5.1.2 Compatibility	66
5.1.3 Complexity.....	72
5.1.4 Triability	77
5.1.5 Observability.....	82
5.2 Pembahasan.....	89
5.2.1 Relative Advantage.....	90
5.2.2 Compatibility	93
5.2.3 Complexity.....	95
5.2.4 Triability	98
5.2.5 Observability.....	101
BAB VI PENUTUP	106
6.1 Kesimpulan	106
6.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman (2014)	49
Gambar 4.1 Peta Kelurahan Kelayan Barat	56
Gambar 4.2 Struktur Kelurahan Kelayan Barat	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Banjarmasin	53
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin	54
Tabel 5.1 Tingkat Pelayanan SiPalui 2021	104
Tabel 5.2 Tingkat Pelayanan SiPalui 2022	105
Tabel 5.3 Penggunaan SiPalui 2022	106