

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI
PENGUNAAN APLIKASI PALUI: STUDI KOMPARATIF
ANTARA KELURAHAN KUIN UTARA DAN PANGERAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada

Program Studi Ilmu Pemerintahan

NAZARIAH

2210413220061



Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PENGUNAAN APLIKASI PALUI: STUDI KOMPARATIF ANTARA KELURAHAN KUIN UTARA DAN PANGERAN

Nama : Nazariah
NIM : 2210413220061
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Jurusan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 26 Juni 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

1. Netty Herawaty, S.IP, M.Si, Ph.D
NIP. 19790427 200604 2 001

Ketua

1. 

2. Drs. Abdurrahman, M.Si
NIP.19631227 198903 1 002

Sekretaris

2. 

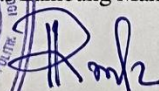
3. Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub. Int
NIP. 19891127 201903 2 014

Anggota

3. 



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


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN
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 Rabu tanggal 17 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1811/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 08 Juni 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Nazariah
NIM : 2210413220061
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Penggunaan Aplikasi Palui: Studi Komparatif Antara Kelurahan Kuin Utara dan Pangeran
Tempat Ujian : Ruang Sidang 3 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 12.00 Wita – Selesai
Nilai : 82 (A)
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 : 17 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nazariah

1. Ketua : Netty Herawaty, S.IP., M.Si., Ph.D

()

2. Sekretaris : Drs. Abdurrahman, M.Si

()

3. Anggota : Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int

()

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nazariah

NIM : 2210413220061

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Penggunaan Aplikasi Palui: Studi Komparatif antara Kelurahan Kuin Utara dan Kelurahan Pangeran” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

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

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

Banjarmasin, 26 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Nazariah

NIM. 2210413220061

ABSTRAK

Nazariah, 2210413220061, 2026 *Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Penggunaan Aplikasi Palui: Studi Komparatif antara Kelurahan Kuin Utara dan Kelurahan Pangeran*. Dibimbing oleh Netty Herawaty

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Kuin Utara dan Kelurahan Pangeran, menganalisis efektivitas pelayanan administrasi melalui penggunaan Aplikasi Palui berdasarkan studi komparatif antara Kelurahan Pangeran (pengguna Aplikasi Palui) dan Kelurahan Kuin Utara (yang tidak menggunakan aplikasi Palui (manual)) untuk menegaskan bahwa efektivitas Aplikasi Palui dapat ditentukan melalui studi komparatif dengan kelurahan yang tidak menggunakan lagi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif komparatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan 14 informan yang terdiri atas lurah, sekretaris lurah, kepala seksi pemerintahan, staf pelayanan, dan masyarakat. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Pangeran lebih baik dibandingkan Kelurahan Kuin Utara. Pada indikator pencapaian tujuan, penggunaan Aplikasi Palui mampu mempercepat pelayanan, meningkatkan ketepatan dokumen, mempermudah prosedur, serta meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan sistem manual. Pada indikator integrasi, kedua kelurahan telah memiliki komunikasi dan koordinasi yang baik, namun sosialisasi Aplikasi Palui belum dilakukan secara berkelanjutan sehingga pemanfaatannya oleh Masyarakat masih rendah. Pada indikator adaptasi, aparatur di kedua kelurahan telah mampu menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan yang diterapkan, tetapi masyarakat masih cenderung memilih pelayanan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan digital. Dengan demikian, penggunaan Aplikasi Palui terbukti relatif lebih efektif dibandingkan sistem manual, terutama pada aspek pencapaian tujuan. Namun, efektivitas penggunaannya belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi, rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, serta perlunya penguatan sarana pendukung dan adaptasi terhadap pelayanan berbasis digital.

Kata kunci: Efektivitas, Aplikasi Palui, Studi Komparatif

ABSTRACT

Nazariah, 2210413220061, 2026. *The Effectiveness of Administrative Services Through the Use of the Palui Application: A Comparative Study between Kuin Utara Urban Village and Pangeran Urban Village. Supervised by Netty Herawaty.*

This study aims to examine the effectiveness of administrative services in Kuin Utara Urban Village and Pangeran Urban Village, analyze the effectiveness of administrative services through the use of the Palui Application based on a comparative study between Pangeran Urban Village (which implements the Palui Application) and Kuin Utara Urban Village (which uses a manual system), in order to demonstrate that the effectiveness of the Palui Application can be assessed through comparison with an urban village that no longer uses the application, and identify the factors influencing service effectiveness. This study employs Richard M. Steers' Organizational Effectiveness Theory, which consists of three indicators: goal attainment, integration, and adaptation. A qualitative approach with a comparative descriptive research design was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving 14 informants, including the village head, village secretary, head of the governance section, administrative service staff, and community members. Data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing and verification.

The findings indicate that the effectiveness of administrative services in Pangeran Urban Village is higher than that in Kuin Utara Urban Village. Regarding the goal attainment indicator, the implementation of the Palui Application has accelerated service delivery, improved document accuracy, simplified service procedures, and increased public satisfaction compared with the manual system. In terms of integration, both urban villages have established effective communication and coordination; however, the dissemination of information regarding the Palui Application has not been conducted continuously, resulting in low levels of public utilization. Regarding adaptation, government officials in both urban villages have successfully adjusted to their respective service systems. Nevertheless, community members still tend to prefer face-to-face administrative services rather than utilizing digital services. Therefore, the Palui Application has proven to be relatively more effective than the manual system, particularly in achieving service objectives. However, its overall effectiveness has not yet reached an optimal level due to limited public socialization, low community utilization of the application, and the need to strengthen supporting facilities and encourage greater public adaptation to digital administrative services.

Keywords: *Effectiveness, Palui Application, Comparative Study.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala limpahan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Melalui Penggunaan Aplikasi Palui: Studi Komparatif Antara Kelurahan Kuin Utara dan Pangeran” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Demikian itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Husein Abdurahman S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Netty Herawaty, S.IP, M.Si, Ph.D Selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, motivasi, dan berbagai pengalaman yang berharga kepada peneliti dapat menjadi manfaat dan penuh berkah.
5. Drs. Abdurrahman, M.Si dan Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub. Int Selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan bermanfaat bagi peneliti.
7. Kedua orang tua dan kedua saudari peneliti yang telah banyak memberikan kasih sayang, do'a, nasihat serta membantu penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman peneliti yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik.

Atas segala bantuan yang diberikan, peneliti memanjatkan do'a semoga mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat diterima dan bermanfaat, bagi peneliti khususnya dan semua pihak.

Banjarmasin , 17 juni 2026

Yang Menyatakan

Nazariah

NIM 2210413220061

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
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	11
2.3 Konsep Efektivitas	12
2.3.1 Pengertian Efektivitas.....	12
2.3.2 Ukuran Efektivitas.....	14
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	18
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	21
2.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	23
2.4.4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	24
2.4.5 Standar Pelayanan Publik	25
2.5 Konsep <i>E-government</i>	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Tipe Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian	34

3.4 Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Informan Penelitian	36
3.7 Teknis Analisis Data	37
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	40
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Kuin Utara	40
4.1.1 Geografi Kelurahan Kuin Utara	40
4.1.2 Demografis Kelurahan Kuin Utara.....	41
4.1.3 Visi dan Misi Kelurahan Kuin Utara	44
4.1.4 Struktur Organisasi Kelurahan Kuin Utara	45
4.2 Gambaran Umum Kelurahan Pangeran	53
4.2.1 Geografi Kelurahan Pangeran	53
4.2.2 Demografis Kelurahan Pangeran.....	55
4.2.3 Visi dan Misi Kelurahan Pangeran	58
4.2.4 Struktur Organisasi Kelurahan Pangeran	59
4.3 Persamaan dan Perbedaan Karakteristik Kelurahan Kuin Utara dan Kelurahan Pangeran	63
4.4 Aplikasi Palui Banjarmasin	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Hasil Penelitian.....	67
5.1.1. Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuin Utara ...	67
A. Faktor Yang Mendukung Pelayanan Administrasi Kelurahan Kuin Utara	81
B. Faktor Yang Menghambat Pelayanan Administrasi di Kelurahan Kuin Utara	82
5.1.2.Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kelurahan Pangeran	84
A. Faktor Yang Mendukung Administrasi Kelurahan Pangeran	96
B. Faktor Yang Menghambat Administrasi di Kelurahan Pangeran.....	98
5.2 Pembahasan	104
5.2.1.Pencapaian Tujuan.....	106
5.2.2.Integrasi	109
5.2.3.Adaptasi	111
5.2.4.Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi	114
A. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Kelurahan Kuin Utara	114

B. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kelurahan Kuin Utara	115
C. Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Kelurahan Pangeran...	117
D. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kelurahan Pangeran.	118
BAB VI PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	37
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Berdasarkan Kelompok Umur	41
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan Kelurahan Kuin Utara.....	42
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan di Kelurahan Kuin Utara Tahun 2025.....	43
Tabel 4. 4 Data PNS dan Karyawan Kelurahan Kuin Utara	46
Tabel 4. 5 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Kuin Utara Menurut Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4. 6 Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Kuin Utara	53
Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Berdasarkan Kelompok Umur	56
Tabel 4. 8 Jumlah Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan Kelurahan Pangeran	56
Tabel 4. 9 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan di Kelurahan Pangeran Tahun 2025.....	57
Tabel 4. 10 Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Pangeran Menurut Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4. 11 Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Pangeran	62
Tabel 4. 12 Persamaan dan Perbedaan Karakteristik Kelurahan Kuin Utara dan Pangeran.....	63
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kelurahan Pangeran Tahun 2026.....	96
Tabel 5. 2 Pembahasan Hasil Penelitian	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Data	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kuin Utara.....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Pangeran.....	60
Gambar 4.3 Tampilan Depan Aplikasi Palui Banjarmasin.....	66
Gambar 4.4 Tampilan Fitur Pelayanan Palui Banjarmasin	66
Gambar 5.1 Jumlah instal Aplikasi Palui Banjarmasin.....	92
Gambar 5.2 Data Penduduk Kota Banjarmasin berdasarkan BPS	101
Gambar 5.3 Jumlah instal Aplikasi Palui Banjarmasin.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	128
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	133