

Optimasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Tingkat Kelurahan di Kota Kendari Melalui Aplikasi LAIKA

Syamsul Alam ^{1,*}; Jopang ^{2,*}; La Ode Mustafa ³

^{1,2} Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia; syamsulalam330@gmail.com

*Correspondence : syamsulalam330@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimasi pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi LAIKA di tingkat kelurahan di Kota Kendari. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan strategi survei. Lokasi penelitian mencakup lima kelurahan di Kota Kendari dengan populasi studi sebanyak 5.262 orang yang menggunakan aplikasi LAIKA pada tahun 2023. Dengan menggunakan Rumus Slovin, sampel sebanyak 378 unit dipilih secara acak. Variabel yang diteliti adalah tingkat optimasi pelayanan publik berbasis elektronik, yang diukur menggunakan delapan item dari konsep optimasi layanan digital. Analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Temuan menunjukkan peningkatan signifikan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Meskipun rata-rata skor indikator optimalisasi tinggi, variasi dalam persepsi pengguna terlihat dari standar deviasi dan varians yang bervariasi. Beberapa indikator memiliki nilai rata-rata terendah yang perlu diperbaiki lebih lanjut.

ABSTRACT

This research aims to analyze the optimization of electronic-based public services through the LAIKA application at the urban village level in Kendari City. The method used is descriptive quantitative with a survey strategy. The research location covers five urban village in Kendari City with a study population of 5,262 people who use the LAIKA application in 2023. Using the Slovin Formula, a sample of 378 units was randomly selected. The variable studied is the level of optimization of electronic-based public services, which is measured using eight items from the concept of digital service optimization. Data analysis was carried out using descriptive statistics. The findings show significant improvements in public services on the LAIKA app, but there is still room for improvement. Although the average optimization indicator score is high, variations in user perception are visible from varying standard deviations and variances. Some indicators have the lowest average values that need further improvement.

Kata kunci

Aplikasi LAIKA, Kelurahan, Optimasi, Pelayanan publik berbasis elektronik

Keywords

Electronic-based public services, LAIKA application, Optimization, Urban village

Pendahuluan

Setiap individu berhak mendapatkan layanan yang berkualitas. Layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kualitas hidup individu secara langsung, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, yang pada gilirannya menghasilkan masyarakat yang lebih stabil dan berdaya (Van de Walle & Bouckaert, 2003). Pemerintah bertanggung jawab untuk terus meningkatkan layanan publik kepada masyarakat, termasuk berinovasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Hal ini dapat mencakup penggunaan teknologi baru, peningkatan proses administratif, dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Termasuk di sini adalah memperkuat kapasitas masyarakat untuk mengakses dan menggunakan layanan publik secara efektif (Salam, 2023).

Pemerintah daerah, karena dekat dengan masyarakat, memiliki keunggulan dalam memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dinamika dan tantangan yang dihadapi oleh komunitas yang mereka layani (Dick-Sagoe, 2020). Pemerintah daerah sebagai garda terdekat juga bertanggung jawab untuk mengawal dan memastikan akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas menekankan kemampuan pemerintah untuk memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan layanan, dan menciptakan rasa percaya yang kuat dari masyarakat terhadap pemerintah dalam penyelenggaraan layanan (Pham et al., 2023). Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memiliki kapasitas untuk mengembangkan sistem dan mekanisme yang memastikan penyediaan layanan publik dengan memperhatikan langsung situasi dan kebutuhan masyarakat di tingkat lokal.

Kedatangan era digital telah memberikan peluang kepada pemerintah daerah untuk mencapai hasil-hasil yang lebih baik dengan memasukkan teknologi informasi ke dalam layanan publik (Sudirman, 2020 ; Talebi & Bardsiri, 2023). Namun, perkembangan teknologi informasi juga membawa tantangan bagi pemerintah daerah untuk dapat menggunakan preferensi warga secara langsung dan menyesuaikan penawaran layanan sesuai dengan kebutuhan individu secara real-time (Cavaliere et al., 2021). Pelayanan berbasis elektronik atau *e-services* merupakan contoh nyata dari penggabungan teknologi informasi dalam layanan publik di mana teknologi tersebut dimanfaatkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara elektronik atau daring. Tuntutan publik kepada pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis elektronik adalah sebuah keharusan di era modern ini (Lapuente & Van de Walle, 2020).

Beberapa pemerintah daerah telah menggunakan layanan berbasis elektronik (*e-services*) dengan mempertimbangkan kondisi lokal untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, bahkan berhasil mencapai kemajuan yang berarti (Clarke & Stewart, 2015; Hilmawan et al., 2023). Salah satu contohnya terdapat di Pemerintah Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Sejak tahun 2019, mereka

telah meluncurkan platform *e-services* bernama LAIKA (Layanan Publik Integrasi Kota Kendari). LAIKA mengintegrasikan sejumlah aplikasi layanan publik dari berbagai tingkat dan sektor pemerintahan. Khusus layanan di tingkat kelurahan, aplikasi LAIKA mencakup digitalisasi surat pengantar dari tingkat Rukun Tetangga (RT) hingga Kelurahan, yang berfungsi sebagai dokumen pendukung untuk berbagai permohonan administratif di tingkat lokal. Menurut informasi yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, dalam rentang waktu Januari hingga Desember 2023, tercatat sebanyak 9.702 pengguna yang melakukan login dan menggunakan aplikasi layanan Kelurahan dalam aplikasi LAIKA Lima Kelurahan dengan jumlah pengguna tertinggi pada aplikasi LAIKA tahun 2023 adalah Kelurahan Wua-Wua, Kambu, Padaleu, Pondambea, dan Petoaha. Total pengguna aplikasi layanan tingkat kelurahan di lima Kelurahan tersebut mencapai 54% dari keseluruhan pengguna LAIKA pada tahun 2023.

Pemerintah Kota Kendari terus berupaya mengoptimalkan layanan dengan meningkatkan kapasitas aplikasi LAIKA, termasuk perubahan ketiga yang dilakukan pada bulan Juli 2023. Dengan perubahan tersebut, pengguna dapat login menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) tanpa memerlukan akun, dan tanda tangan pejabat yang berwenang dapat dilakukan secara elektronik. Dalam kenyataannya, adopsi pelayanan publik berbasis aplikasi LAIKA untuk layanan di tingkat kelurahan masih menghadapi tantangan. Selain belum dapat diakses dengan baik di semua Kelurahan, aplikasi LAIKA juga masih ditanggapi secara berbeda oleh masyarakat setempat. Ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk penelitian lebih lanjut yang dapat melengkapi pemahaman kita tentang sejauh mana optimalisasi aplikasi LAIKA dapat mengatasi tantangan-tantangan yang muncul. Namun, penelitian sebelumnya (Darma et al., 2021; Ma'rif et al., 2023; Nani et al., 2021) hanya menggarisbawahi kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut yang belum mencapai tingkat optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa ada kekurangan dalam literatur yang fokus pada aspek-aspek optimalisasi dari adopsi dan implementasi layanan publik berbasis elektronik di tingkat lokal.

Mengatasi kesenjangan literatur, penelitian ini mencoba menganalisis optimasi pelayanan publik berbasis elektronik di tingkat kelurahan melalui aplikasi LAIKA di Kota Kendari. Penelitian ini dapat membantu membangun dasar pengetahuan yang lebih kokoh dalam domain optimasi layanan publik berbasis elektronik di tingkat lokal, termasuk tantangan dan peluang dalam implementasi teknologi tersebut. Ini dapat membantu dalam merancang kebijakan dan strategi yang lebih tepat sasaran dan efektif dalam memperbaiki pelayanan publik, membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, dan menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan praktik terbaik dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik menggabungkan istilah "pelayanan" dan "publik". Definisi yang umum digunakan untuk "pelayanan" adalah tindakan memberikan

sesuatu kepada orang lain dengan tujuan membantu atau memenuhi kebutuhan mereka (Silmi, 2019). Makna "pelayanan" dalam konteks pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan untuk kepentingan bersama masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, dan layanan sosial lainnya (Shittu, 2020). Kata "publik" menurut Kadir et al. (2023) berasal dari bahasa Inggris "*public*", yang pada gilirannya berasal dari bahasa Latin "*publicus*" dan "*poplicus*", yang berasal dari kata "*populus*". Kata "*populus*" secara umum merujuk pada massa (rakyat) yang terlibat dalam kepentingan bersama. Oleh karena itu, "publik" mengacu kepada populasi individu yang terlibat dalam urusan bersama atau kepentingan bersama. Parsons (1995) mendefinisikan istilah "publik" sebagai dimensi-dimensi aktivitas yang dipandang memerlukan regulasi atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial, atau setidaknya oleh tindakan bersama.

Penggabungan kata pelayanan dan kata publik membentuk pelayanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara umum. Tujuannya adalah memberikan manfaat dan pelayanan berkualitas kepada masyarakat, serta meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan masyarakat secara keseluruhan (Lapuenta & Van de Walle, 2020). Menurut definisi tersebut, pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau lembaga tertentu untuk memenuhi kepentingan mereka dalam konteks pencapaian tujuan bersama. Penyediaan layanan publik merupakan tugas inti pemerintah, yang mengimplikasikan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka (Bazarah et al., 2021). Denhardt & Denhardt (2007) menyatakan bahwa pelayanan publik yang ideal merupakan hasil dari prinsip-prinsip moral masyarakat untuk membantu warganegara dalam menyampaikan kepentingan publik, dan bahwa nilai-nilai bersama serta kepentingan kolektif masyarakat harus menjadi pedoman dalam perilaku dan pengambilan keputusan para administrator publik. Konsep-konsep tersebut menyoroti arah penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dari pemerintah yang seharusnya dirasakan oleh warga.

Pemerintah selama periode yang cukup lama mengandalkan metode konvensional dalam menyediakan layanan publik, yang melibatkan pertemuan langsung atau penggunaan formulir manual (Lapuenta & Van de Walle, 2020). Tidak dapat disangkal bahwa penggunaan metode konvensional dalam penyediaan layanan publik telah memberikan banyak kemajuan di berbagai sektor kehidupan. Meskipun demikian, metode ini saat ini menjadi sorotan dan kritisisme karena berbagai alasan, antara lain bahwa metode konvensional sering kali membatasi akses masyarakat terhadap layanan publik, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas, dan cenderung kurang

efisien dan efektif dalam menyediakan layanan, memakan waktu dan biaya yang lebih besar baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

Saat ini, keinginan publik untuk layanan yang lebih efektif dan efisien semakin meningkat. Kehadiran teknologi dan inovasi dalam penyediaan layanan publik menjadi sarana yang diharapkan dapat mengoptimalkan proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang berlebihan, serta meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan tersebut terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Memang, saat ini terdapat dualisme dalam metode penyediaan layanan publik di berbagai pemerintah daerah. Di satu sisi, ada pemerintah daerah yang telah mengadopsi teknologi dan bergerak menuju layanan publik berbasis elektronik. Di sisi lain, masih ada pemerintah daerah yang masih bergantung pada metode konvensional dalam menyediakan layanan publik (Holzinger et al., 2016).

Komitmen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik dalam era digital ini ditunjukkan dengan adopsi metode pelayanan berbasis elektronik. Fitur umum dari layanan pemerintah elektronik mencakup pendaftaran, pembayaran, dan pengisian formulir secara online, pencarian informasi, pelaporan masalah, pelacakan status permintaan, pengaduan dan saran, interaksi langsung, serta sertifikasi dan verifikasi online. Semua ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan responsivitas layanan pemerintah kepada masyarakat (Lindgren & Jansson, 2013; Scupola, 2020). Keuntungan dari *e-services*, selain kemudahan akses dan penghematan waktu dan biaya, adalah dapat meningkatkan responsivitas layanan publik dan menciptakan rasa percaya yang kuat dari masyarakat terhadap pemerintah (Pham et al., 2023).

Penting bagi pemerintah untuk melakukan peningkatan dan pengoptimalan layanan secara berkelanjutan. Mengoptimalkan, yang kadang-kadang disebut juga sebagai optimasi, berasal dari akar kata yang sama dengan kata optimal, yang memiliki arti yang terbaik. Saat melakukan optimalisasi, kita membuat sesuatu menjadi yang terbaik (Guenin et al., 2015). Sementara menurut Alam & Mustafa (2022), optimasi melibatkan upaya untuk memaksimalkan dan meningkatkan efektivitas penggunaan dan pemanfaatan suatu obyek. Diterapkan dalam konteks layanan publik berbasis elektronik, optimasi merujuk pada usaha untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat (Chalirafi et al., 2023).

Susilawati (2023) mengemukakan bahwa tujuan utama dari optimasi layanan publik dalam era digital adalah untuk meningkatkan ketersediaan layanan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong partisipasi masyarakat. Lebih lanjut, Susilawati (2023) mengidentifikasi 5 aspek penting optimasi layanan publik dalam masyarakat digital, meliputi: penggunaan platform elektronik untuk menyediakan layanan pemerintah, mempercepat proses dan meningkatkan kenyamanan bagi publik; integrasi aplikasi seluler untuk meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi warga dalam pemerintahan; peningkatan infrastruktur digital di seluruh wilayah

untuk memastikan inklusivitas akses; peningkatan literasi digital warga melalui inisiatif pengembangan keterampilan dan kampanye kesadaran; dan pendekatan multipihak melalui kolaborasi untuk mempercepat transformasi digital layanan publik. Optimasi layanan berbasis elektronik di tingkat kelurahan perlu mencakup aspek-aspek optimasi layanan publik yang diajukan oleh Susilawati (2023) tersebut.

Penelitian yang relevan dengan konsep optimasi layanan publik adalah penelitian yang dilakukan oleh Alajmi et al. (2023) dan Rinjany (2020). Sementara yang disebutkan pertama memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi optimasi penggunaan *e-services*, yang disebutkan kedua memfokuskan pada hasil dari optimasi. Kedua penelitian tersebut menyoroti bahwa optimasi penggunaan *e-services* oleh masyarakat masih dapat dikategorikan rendah dan terkait secara kompleks dengan berbagai faktor yang bersifat kontekstual. Implikasinya adalah bahwa ada kebutuhan untuk lebih mengeksplorasi bagaimana proses optimasi dapat lebih ditingkatkan dalam konteks penggunaan layanan publik berbasis elektronik di pemerintah daerah khususnya di tingkat kelurahan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan strategi survei. Lokasi penelitian ini mencakup lima kelurahan di Kota Kendari, yaitu Wua-Wua, Kambu, Padaleu, Pondambea, dan Petoaha, yang merupakan lokasi pengguna aplikasi LAIKA untuk layanan tingkat kelurahan paling banyak pada tahun 2023. Jumlah keseluruhan orang yang menggunakan aplikasi layanan LAIKA di tingkat kelurahan pada tahun tersebut, yang menjadi populasi studi, adalah sebanyak 5.262 orang. Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95%, yang menghasilkan 378 unit, dan kemudian sampel dipilih secara acak.

Variabel yang dicakup dalam model penelitian ini, yakni tingkat optimasi pelayanan publik berbasis elektronik, merupakan variabel mandiri dan didefinisikan sebagai penggunaan platform elektronik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah, memfasilitasi akses masyarakat melalui aplikasi seluler, meningkatkan infrastruktur dan literasi digital secara inklusif, serta mendorong pengembangan keterampilan dan kesadaran digital melalui pendekatan multipihak. Variabel ini diukur dengan delapan item yang diformulasi dari elemen-elemen konsep optimasi layanan berbasis digital dari Susilawati (2023). Semua pertanyaan yang digunakan untuk menilai tingkat optimasi pelayanan publik menggunakan skala Likert dengan lima pilihan.

Kuesioner disebarkan menggunakan platform Google Forms di mana responden dapat mengaksesnya secara online melalui tautan yang diberikan. Teknik analisis data yang diterapkan adalah statistik deskriptif, meliputi range, mean, standar deviasi, dan variance pada IBM-SPSS *Statistics* versi 26,0. Semua pertanyaan telah melewati pengujian validitas dan reliabilitas sesuai dengan metode standar

serta memenuhi kriteria yang ditetapkan. Demikian pula, sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian terhadap asumsi normalitas menggunakan prosedur yang umum digunakan, dan hasilnya memenuhi kriteria yang diperlukan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil statistik deskriptif pada SPSS versi 26,0 yang meliputi meliputi range, mean, standar deviasi, dan variance disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Statistik deskriptif tingkat optimasi pelayanan publik berbasis aplikasi Laika dalam layanan tingkat kelurahan, 2024.

Indikator	N	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Op_1	378	1485	3,93	,033	,645	,417
Op_2	378	1481	3,92	,034	,660	,436
Op_3	378	1455	3,85	,034	,660	,436
Op_4	378	1437	3,80	,035	,680	,462
Op_5	378	1434	3,79	,037	,710	,504
Op_6	378	1448	3,83	,037	,712	,507
Op_7	378	1479	3,91	,038	,747	,557
Op_8	378	1359	3,60	,042	,813	,661
Optimasi	378	11578	30,63	,213	4,147	17,199
Valid N (listwise)	378					

Sumber: Output IBM-SPSS *Statistics* versi 26,0

Keterangan:

- Op_1 Layanan publik tingkat kelurahan di aplikasi LAIKA kini lebih bervariasi.
- Op_2 Persyaratan untuk mendapatkan layanan publik di aplikasi LAIKA kini lebih sederhana.
- Op_3 Kenyamanan dalam mendapatkan layanan publik di aplikasi LAIKA telah meningkat.
- Op_4 Umpan balik atas penyediaan layanan publik di aplikasi LAIKA kini lebih terjamin.
- Op_5 Akses internet untuk mengakses layanan publik di aplikasi LAIKA kini lebih tersebar di Kota.
- Op_6 Literasi digital warga terkait aplikasi LAIKA semakin bertambah berkat dukungan Pemerintah.
- Op_7 Manfaat dari layanan publik digital aplikasi LAIKA semakin banyak dirasakan warga Kota.
- Op_8 Salah satu fitur di aplikasi LAIKA sekarang didukung oleh sponsor dari sektor bisnis.

Data menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator optimalisasi (Op_1 hingga Op_8) yang menunjukkan berbagai aspek peningkatan layanan publik di aplikasi LAIKA, serta terdapat rangkuman dari semua indikator tersebut. Rata-rata skor untuk setiap indikator berkisar antara 3,60 hingga 3,93. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat optimalisasi layanan publik tingkat kelurahan di aplikasi LAIKA cenderung tinggi. Standar deviasi berkisar antara 0,645 hingga 0,813. Hal ini menunjukkan bahwa ada variasi dalam persepsi atau pengalaman pengguna terhadap berbagai aspek layanan publik di aplikasi LAIKA. Varians berkisar antara 0,417 hingga 0,661. Ini mengindikasikan bahwa terdapat variasi yang signifikan dalam persepsi atau pengalaman pengguna terhadap berbagai aspek layanan publik di aplikasi LAIKA. Perbedaan varians antara indikator dapat menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan publik mungkin memiliki tingkat variabilitas yang lebih tinggi daripada yang lain.

Dalam keseluruhan (tingkat optimasi layanan publik berbasis aplikasi LAIKA), rata-rata skor adalah 30,63. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, terdapat peningkatan signifikan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA. Standar deviasi untuk variabel optimasi adalah 4,147. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam peningkatan layanan publik di aplikasi LAIKA. Varians untuk variabel optimasi adalah 17,199. Varians yang tinggi menunjukkan bahwa peningkatan layanan publik di aplikasi LAIKA bervariasi secara signifikan di antara pengguna atau di berbagai aspek layanan. Secara keseluruhan, data Mean, Std. Deviation, dan Variance, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang signifikan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA. Meskipun secara umum penggunaan aplikasi LAIKA memberikan manfaat yang lebih baik bagi masyarakat Kota Kendari tetapi masih ada ruang untuk meningkatkan penggunaan layanan publik tersebut agar mencapai standar ideal yang ditetapkan. Ruang perbaikan terdapat pada indikator-indikator dengan nilai rata-rata terendah, seperti indikator ke-8 dan ke-5.

Temuan studi mengenai tingkat optimasi pelayanan publik ini dapat dikaitkan dengan pendapat teoritis yang telah dirujuk sebelumnya. Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa ada peningkatan signifikan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA, mencerminkan adanya upaya membuat sesuatu menjadi yang terbaik sebagaimana gagasan Guenin et al. (2015), ataupun proses menemukan solusi yang terbaik sebagaimana gagasan Voronin (2019), serta upaya aktual untuk meningkatkan efektivitas penggunaan dan pemanfaatan suatu obyek sebagaimana gagasan Alam & Mustafa (2022). Dengan demikian, temuan studi ini mendukung pendapat tentang konsep optimasi tersebut. Ini mengindikasikan bahwa pemerintah atau penyedia layanan publik telah berusaha keras untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat melalui aplikasi LAIKA. Dalam hal ini, peningkatan layanan publik melalui aplikasi LAIKA dapat dilihat sebagai hasil dari upaya kontinu untuk mencari cara yang paling efektif dan efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, temuan studi ini bahwa indikator-indikator variabel optimasi seluruhnya memiliki tingkat yang sedang adalah mencerminkan terpenuhinya untuk tingkat tertentu kebutuhan masyarakat dengan cara yang baik sebagaimana dikemukakan oleh Chalirafi et al. (2023), dan juga upaya untuk memaksimalkan manfaat yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana yang dikemukakan oleh Susilawati (2023). Aspek-aspek optimasi yang dibahas oleh Chalirafi et al. maupun Susilawati, seperti penggunaan platform elektronik, integrasi aplikasi seluler, peningkatan ketersediaan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital warga, dan pendekatan multipihak, mencerminkan upaya untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik, adalah mendukung temuan studi dalam konteks layanan publik melalui aplikasi LAIKA. Implikasinya, aplikasi LAIKA telah berhasil mengadopsi pendekatan-pendekatan ini dalam penyediaan layanan publik, yang dapat memberikan manfaat yang lebih baik kepada masyarakat.

Demikian pula, temuan penelitian yang menunjukkan peningkatan layanan publik di aplikasi LAIKA dapat dipandang sebagai implementasi dari tanggung jawab pemerintah untuk terus meningkatkan layanan publik kepada masyarakat melalui inovasi, perbaikan berkelanjutan, dan memperkuat kapasitas masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Denhardt & Denhardt (2015) dan Salam (2023). Dengan terus melakukan inovasi, perbaikan berkelanjutan, dan memperkuat kapasitas masyarakat, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik yang disediakan melalui aplikasi LAIKA dapat terus meningkat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Implikasinya, temuan ini memberikan dukungan bagi pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan efisien kepada masyarakat. Selain itu, hal ini juga menggarisbawahi pentingnya penerapan teknologi dan pendekatan multipihak dalam meningkatkan layanan publik di era digital saat ini.

Meski demikian, temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam layanan publik di aplikasi LAIKA, belum sepenuhnya selaras dengan gagasan ideal Pham et al. (2023) tentang akuntabilitas yang menekankan kemampuan pemerintah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan layanan. Faktanya, semua indikator yang digunakan dalam studi ini untuk mengukur tingkat optimasi layanan belum ada yang mencapai skor ideal. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah Kota Kendari belum sepenuhnya mencapai standar ideal dalam memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan masyarakat, sebagaimana diungkapkan oleh Pham et al. (2023) tentang konsep akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik.

Fakta bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini belum mencapai skor ideal menunjukkan bahwa terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik di aplikasi LAIKA.

Implikasinya, pemerintah Kota Kendari perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek layanan publik yang disediakan melalui aplikasi LAIKA dan mengidentifikasi area-area di mana perbaikan diperlukan. Selain itu, penting untuk memperhatikan masukan dan umpan balik dari pengguna aplikasi LAIKA untuk terus mengembangkan dan meningkatkan layanan yang ditawarkan. Dengan memperbaiki dan mengoptimalkan layanan publik secara berkelanjutan, pemerintah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan masyarakat terpenuhi dengan baik. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya komitmen pemerintah Kota Kendari untuk memperbaiki layanan publik tingkat kelurahan secara berkelanjutan serta mendorong partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses perbaikan tersebut.

Di sisi lain, temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alajmi et al. (2023) dan Rinjany (2020) yang menunjukkan bahwa optimasi penggunaan *e-services* oleh masyarakat masih dapat dikategorikan rendah dan terkait dengan faktor-faktor yang bersifat kontekstual. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan layanan elektronik oleh masyarakat bukanlah masalah yang baru, tetapi merupakan masalah yang telah diidentifikasi dan terus berlangsung. Faktor-faktor kontekstual, seperti tingkat literasi digital, aksesibilitas teknologi, dan kebijakan pemerintah, dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan efektivitas layanan elektronik. Implikasinya, pemerintah dan pemangku kepentingan terkait perlu memperhatikan temuan ini dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam mengoptimalkan penggunaan layanan elektronik. Ini termasuk meningkatkan literasi digital masyarakat, meningkatkan aksesibilitas teknologi, dan menyusun kebijakan yang mendukung adopsi dan efektivitas layanan elektronik secara lebih luas. Dengan demikian, temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas dan tantangan yang terlibat dalam upaya mengoptimalkan penggunaan layanan elektronik oleh masyarakat.

Kesimpulan

Studi ini menemukan peningkatan signifikan dalam layanan publik berbasis aplikasi LAIKA di tingkat kelurahan di Kota Kendari, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Rata-rata skor untuk setiap indikator optimalisasi berkisar antara 3,60 hingga 3,93, menunjukkan tingkat optimalisasi yang tinggi. Namun, variasi dalam persepsi atau pengalaman pengguna terhadap layanan publik tersebut terlihat dari standar deviasi yang bervariasi dan varians yang signifikan. Meskipun terjadi peningkatan, ada indikator dengan nilai rata-rata terendah yang perlu diperbaiki lebih lanjut. Artinya, tantangan masih ada dalam mencapai akuntabilitas penuh dalam penyediaan layanan publik. Secara keseluruhan, studi ini menyoroti perlunya upaya lanjutan untuk memastikan layanan publik di aplikasi LAIKA dapat

memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih optimal serta penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi optimasi penggunaan layanan publik berbasis elektronik, guna merumuskan strategi atau kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di masa mendatang. Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan metode kuantitatif deskriptif dengan strategi survei yang tidak memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mendasari persepsi atau pengalaman pengguna terhadap layanan publik di aplikasi LAIKA, dan tidak mengeksplorasi secara mendalam dampak dan implikasi dari perubahan tersebut bagi masyarakat secara lebih luas.

Referensi

- Alajmi, M., Mohammadian, M., & Talukder, M. (2023). The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia. *Heliyon*, 9(10), e20394. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20394>
- Alam, S., & Mustafa, L. O. (2022). Optimalisasi Aset Desa Di Kabupaten Konawe Selatan. *Journal Publicuho*, 5(1), 116–126. <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i1.23824>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Cavaliere, L. P. L., Khan, R., Jainani, K., Sundram, S., Bagale, G., Chakravarthi, K. M., Regin, R., & Rajest, S. S. (2021). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Retention: The Mediation of Service Quality. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 22107–22121. www.turkjphysiotherrehabil.org/22107
- Chalirafi, C., Irfan, M., Aiyub, A., Nurhafni, N., & Matriadi, F. (2023). Optimization of Public Services. *International Journal of Public Administration Studies*, 3(1), 8–14. <https://doi.org/10.29103/ijpas.v3i1.12328>
- Clarke, M., & Stewart, J. (2015). Local government and the public service orientation. *Local Government Studies*, 12(3), 1–8. <https://doi.org/10.1080/03003938608433268>
- Darma, D., Harlan, L. A., & Murniati, M. (2021). Kinerja Aparatur Kelurahan dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi LAIKA. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 1(2), 59–68. <https://doi.org/10.51454/parabela.v1i2.376>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: serving, not steering* (Expanded e). M.E. Sharpe, Inc.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://www.routledge.com/The-New-Public-Service-Serving-Not-Steering/Denhardt-Denhardt/p/book/9781138891258>
- Dick-Sagoie, C. (2020). Decentralization for improving the provision of public services in developing countries: A critical review. *Cogent Economics and Finance*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23322039.2020.1804036>
- Guenin, B., Konemann, J., & Tuncel, L. (2015). A gentle introduction to optimization.

- In *Choice Reviews Online* (Vol. 52, Issue 10). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.5860/choice.190139>
- Hayati, N., & Mahmudah, A. S. (2016). Analysis of Gronroos Service Quality Dimensions for Pospay Service and Mail Delivery on Customer Satisfaction (Study in Indonesia). *International Journal of Business Management and Economic Research(IJBMER)*, 7(4), 717–725.
- Hilmawan, R., Aprianti, Y., Yudaruddin, R., Anggraini Bintoro, R. F., Suharsono, Fitrianto, Y., & Wahyuningsih, N. (2023). Public sector innovation in local government and its impact on development outcomes: Empirical evidence in Indonesia. *Heliyon*, 9(12), e22833. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22833>
- Holzinger, K., Kern, F. G., & Kromrey, D. (2016). The Dualism of Contemporary Traditional Governance and the State. *Political Research Quarterly*, 69(3), 469–481. <https://doi.org/10.1177/1065912916648013>
- Kadir, A., Alam, S., & Mustafa, L. O. (2023). *Teori Administrasi Publik Klasik dan Kontemporer*. Universitas Halu Oleo Press.
- Lapuenta, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Ma'ruf, M., Sahlania, O., Ashariyana, A., & Mana, R. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Laika Di Kelurahan Tobuuha Kecamatan Puuwatu Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 14(1), 22–29. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v14i1.484>
- Nani, W. O. S., Syaiful Zainal, A., & Sari, D. (2021). Pemanfaatan E-Government Berbasis Aplikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publikdi Kota Kendari. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.51454/parabela.v1i1.453>
- Parsons, W. (1995). *Public Policy: An Introduction to the Theory and Practice of Policy Analysis*. Edward Elgar Publishing, Inc.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Rinjany, D. K. (2020). Does Technology Readiness and Acceptance Induce more Adoption of E-Government? Applying the UTAUT and TRI on an Indonesian Complaint-Based Application. *Policy & Governance Review*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.30589/pgr.v4i1.157>
- Salam, R. (2023). Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia. *ENDLESS: INTERNATIONAL JOURNAL OF FUTURE STUDIES*,

- 6(2), 439–452. <https://doi.org/10.54783/etj.v6i2.192>
- Scupola, A. (2020). E-Services: Characteristics, scope and Conceptual strengths. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 1(3), 1–17.
- Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In A. Farazmand (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (Issue October, pp. 1–8). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4005-1
- Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3), 23–34.
- Sudirman, F. A. (2023). Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dan Sdgs: Review Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 8(2), 273-288.
- Susilawati, S. (2023). Optimizing Public Services in the Digital Society in Indonesia. *Jurnal Aktor*, 2(2), 75–82.
- Talebi, H., & Bardsiri, A. K. (2023). The Impact of Information Technology on Service Quality, Satisfaction, and Customer Relationship Management (Case Study: IT Organization Individuals). *Journal of Management Science & Engineering Research*, 6(2), 24–31. <https://doi.org/10.30564/jmser.v6i2.5823>
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- Voronin, A. N. (2019). *Optimization Problem: Technical Report* (Issue June). <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-8933-4.ch013>