

Penerapan *Smart Governance* dalam Penggunaan Aplikasi Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) di Kelurahan Talang Kelapa

Andrian Marcelino Napitupulu

Universitas Indo Global Mandiri Palembang

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.428>

*Correspondence: Andrian Marcelino Napitupulu

Email: andriannapitupulu06@gmail.com

Received: 30-01-2026

Accepted: 28-02-2026

Published: 30-03-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the implementation of smart governance in the use of the SIDEMANG application in Talang Kelapa Village. This research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving village officials, related agencies, and community users of the application. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing to identify the effectiveness of smart governance implementation in digital public services. The findings indicate that the implementation of smart governance in the use of SIDEMANG can be seen through three main aspects: policy implementation, transparency, and ICT capacity. In terms of policy implementation, the system has facilitated administrative service delivery and encouraged collaboration among related institutions, although inter-agency coordination still requires improvement. In terms of transparency, the application provides service information and monitoring features that support accountability, but some users still experience difficulties in understanding the procedures. In terms of ICT capacity, the application is generally accessible and functional in supporting online administrative services. However, several obstacles remain, including unstable server performance, limited public digital literacy, and relatively complex registration procedures. Overall, the implementation of smart governance through SIDEMANG has contributed to improving public service quality, but further system improvements and more intensive public socialization are needed to optimize its effectiveness.

Keywords: Smart Governance, Public Service, E-Government, Digital Application, Community Service

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara cepat, mudah, dan akuntabel. Seiring perkembangan teknologi informasi, transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Dalam konteks ini, konsep Smart Governance hadir sebagai pendekatan yang menekankan pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan yang responsif dan partisipatif.

Pemerintah Palembang telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai bagian dari implementasi smart city. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi SIDEMANG yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan dan kecamatan secara daring. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memangkas antrean, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan efektivitas birokrasi.

Namun, implementasi aplikasi SIDEMANG di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan kondisi awal, masih ditemukan rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan aplikasi, kesulitan dalam proses pendaftaran, serta kompleksitas pengisian data. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan publik dengan realitas penggunaan layanan oleh masyarakat. Gap penelitian terletak pada belum optimalnya penerapan smart governance dalam pemanfaatan aplikasi layanan administrasi digital di tingkat kelurahan, khususnya pada aspek aksesibilitas, sosialisasi, dan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan Smart Governance dalam penggunaan aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan smart governance dalam penggunaan aplikasi tersebut, serta mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya di tingkat lokal.

Penelitian ini diharapkan memiliki signifikansi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan smart governance dalam pelayanan publik berbasis digital. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah kelurahan dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi digital, sekaligus menjadi referensi bagi akademisi, peneliti, dan masyarakat dalam pengembangan layanan publik yang lebih adaptif dan efektif.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2020), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami dan mengkaji fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok yang berangkat dari permasalahan sosial maupun kemanusiaan. Oleh karena itu, metode ini dipilih untuk memahami secara mendalam penerapan konsep smart governance dalam penggunaan aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yang menurut Creswell merupakan strategi penelitian untuk mengamati suatu permasalahan secara cermat melalui pengumpulan data secara mendalam dengan berbagai prosedur pada suatu objek, individu, maupun kelompok.

Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan secara langsung di Kantor Kelurahan Talang Kelapa.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Talang Kelapa yang berada di Kecamatan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang. Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait objek penelitian. Informan tersebut terdiri dari Kepala Kelurahan Talang Kelapa, staf operator kelurahan, serta masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi SIDEMANG. Pemilihan informan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki informasi yang relevan mengenai penerapan aplikasi dalam pelayanan publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, aparat kelurahan, serta masyarakat. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa jurnal, buku, skripsi, serta dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian sebagai data pendukung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas dan interaksi yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SIDEMANG dalam pelayanan publik. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan informan menggunakan pedoman wawancara guna memperoleh informasi yang mendalam. Adapun dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan penelitian guna memperoleh data yang akurat dan komprehensif.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada tahapan yang dikemukakan oleh Creswell (2020), yaitu dimulai dari mengelola dan mempersiapkan data dengan menyalin hasil wawancara, menyusun, serta mengelompokkan data sesuai jenisnya. Selanjutnya, peneliti membaca seluruh data untuk memahami makna secara keseluruhan dan memberikan catatan penting terhadap gagasan yang diperoleh. Tahap berikutnya adalah melakukan proses coding untuk mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, kemudian menentukan tema-tema yang akan dianalisis. Setelah itu, data disajikan dalam bentuk deskripsi dan narasi kualitatif, dan tahap terakhir adalah menginterpretasikan serta menguraikan data untuk menghasilkan kesimpulan penelitian yang komprehensif.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan smart governance melalui penggunaan aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa. Aplikasi SIDEMANG yang diluncurkan pada 29 Maret 2022 merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital

dengan pola interaksi Government to Citizen (G2C), yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam pengurusan administrasi.

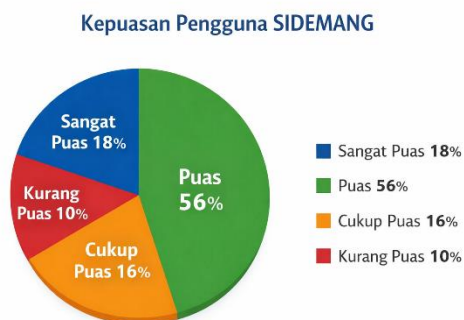
Gambaran Umum Responden dan Variabel Penelitian

Untuk memperkuat hasil analisis, penelitian ini melibatkan 12 informan yang terdiri atas aparatur kelurahan, instansi teknis, dan masyarakat pengguna layanan. Informasi yang digali mencakup pengalaman penggunaan aplikasi, efektivitas kebijakan, keterbukaan layanan, serta kendala teknis selama penggunaan aplikasi. Variabel penelitian mengacu pada model Boyd (2013), yaitu kebijakan penerapan, transparansi, dan kapasitas ICT.

Tabel 1.
Karakteristik Informan Penelitian

No.	Kategori Informan	Jumlah	Fokus Data
1.	Aparatur Kelurahan	4 orang	Pelaksanaan layanan dan pendampingan
2.	Instansi Teknis	2 orang	Sistem, regulasi, dan server
3.	Masyarakat Pengguna	6 orang	Kemudahan akses dan kepuasan layanan
Total		12 orang	

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIDEMANG secara umum berada pada kategori baik. Sebanyak 74% responden menyatakan puas terhadap pelayanan digital yang diberikan karena lebih praktis, hemat waktu, dan memudahkan pengurusan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Namun demikian, sebagian responden masih mengeluhkan kendala teknis, seperti proses verifikasi yang lambat, gangguan server, serta kompleksitas pengisian data.



Gambar 1. Diagram Kepuasan Pengguna SIDEMANG

Data awal tersebut menunjukkan bahwa implementasi SIDEMANG telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis berdasarkan tiga indikator utama smart governance menurut Boyd (2013), yaitu kebijakan penerapan, transparansi, dan kapasitas ICT.

Penerapan Smart Governance dalam Aplikasi SIDEMANG

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *smart governance* melalui penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) di Kelurahan Talang Kelapa. Aplikasi SIDEMANG yang diluncurkan pada 29 Maret 2022 merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan pola interaksi *Government to Citizen (G2C)*, yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam pengurusan administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *smart governance* dianalisis menggunakan model Boyd (2013) yang mencakup tiga indikator utama, yaitu kebijakan penerapan, transparansi, dan kapasitas ICT.

1. Kebijakan Penerapan Smart Governance

Kebijakan penerapan *smart governance* merupakan fondasi utama dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Dalam konteks aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa, kebijakan ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendorong transformasi digital pemerintahan menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan model pengembangan Boyd (2013), indikator kebijakan penerapan mencakup tiga aspek penting, yaitu aktor pembuat kebijakan, isi kebijakan, serta waktu pelaksanaan kebijakan. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan menentukan arah serta kualitas implementasi *smart governance* di tingkat lokal.

a. Aktor Pembuat Kebijakan

Aktor pembuat kebijakan dalam implementasi SIDEMANG melibatkan berbagai pemangku kepentingan, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) sebagai pengembang dan penyedia infrastruktur digital, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) sebagai pengelola data kependudukan. Kolaborasi antarinstansi ini mencerminkan pendekatan *collaborative governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik.

Di tingkat implementasi, Kelurahan Talang Kelapa berperan sebagai ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Peran kelurahan tidak hanya

sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam memahami dan menggunakan aplikasi SIDEMANG.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aparaturnya telah menjalankan peran tersebut dengan cukup baik, terutama dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Sementara itu, masyarakat menilai bahwa adanya kolaborasi antarinstansi ini memberikan kemudahan dalam proses administrasi, khususnya dalam pengajuan berkas secara online.

Namun demikian, koordinasi antaraktor masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sinkronisasi data dan percepatan proses verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun struktur aktor sudah jelas, efektivitas kolaborasi masih menjadi tantangan dalam implementasi *smart governance*.

b. Isi Kebijakan

Isi kebijakan menjadi aspek penting yang menentukan arah dan ruang lingkup implementasi SIDEMANG. Kebijakan ini berlandaskan pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik dan Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kedua regulasi tersebut menegaskan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan *smart city* melalui digitalisasi pelayanan publik. Dalam konteks ini, SIDEMANG hadir sebagai instrumen konkret untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, mempercepat proses birokrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa isi kebijakan telah dirumuskan dengan cukup komprehensif, mencakup aspek teknis, administratif, dan operasional. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai jenis layanan dalam aplikasi, mulai dari surat keterangan kelurahan hingga layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi.

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga menilai bahwa kebijakan yang ada sudah baik karena memiliki dasar hukum yang jelas. Kejelasan regulasi ini memberikan kepastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pelayanan berbasis digital.

Meskipun demikian, masih terdapat kebutuhan untuk melakukan evaluasi terhadap isi kebijakan, khususnya dalam hal penyederhanaan prosedur dan persyaratan administrasi. Hal ini penting agar kebijakan yang ada tidak hanya kuat secara normatif, tetapi juga efektif dalam implementasinya di lapangan.

c. Waktu Pelaksanaan Kebijakan

Waktu pelaksanaan kebijakan merupakan indikator penting dalam menilai kesiapan dan konsistensi pemerintah dalam mengimplementasikan *smart governance*. Berdasarkan temuan penelitian, implementasi SIDEMANG dilakukan secara bertahap melalui tiga fase utama, yaitu tahap perencanaan (2019), tahap sosialisasi (2020), dan tahap implementasi penuh melalui peluncuran aplikasi pada tahun 2022.

Pendekatan bertahap ini menunjukkan bahwa pemerintah telah melakukan proses perencanaan yang cukup matang sebelum meluncurkan aplikasi kepada masyarakat. Tahap sosialisasi juga menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa masyarakat memahami cara penggunaan aplikasi serta manfaat yang ditawarkan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasakan dampak positif dari implementasi aplikasi ini, terutama dalam hal kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini sejalan dengan tujuan *smart governance* yang menekankan efisiensi dan kemudahan pelayanan.

Namun, dalam proses implementasinya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti perubahan sistem, pergantian server, serta proses verifikasi yang memakan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang direncanakan, masih diperlukan peningkatan dalam aspek teknis dan manajerial.

Dengan demikian, waktu pelaksanaan kebijakan dapat dikatakan sudah cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Diperlukan evaluasi berkelanjutan agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara maksimal.

2. Transparansi atau Keterbukaan

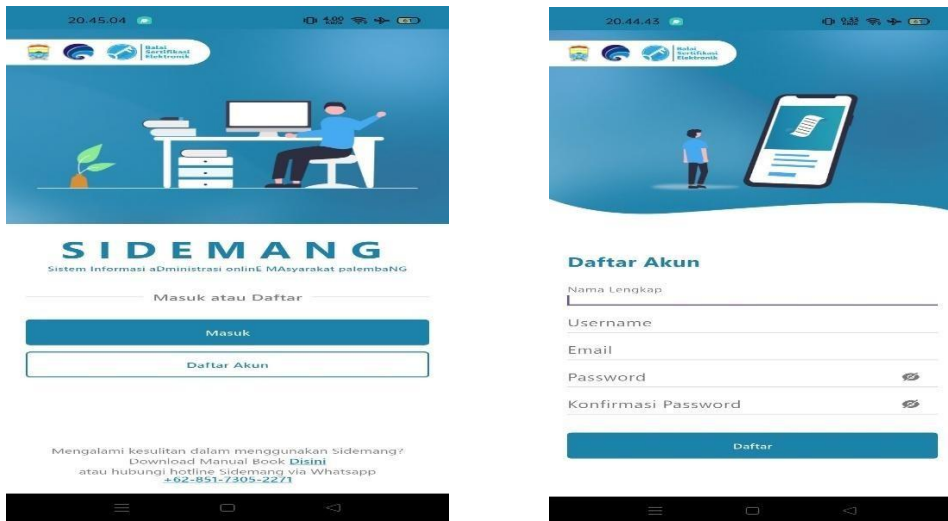
Transparansi atau keterbukaan merupakan salah satu prinsip utama dalam *smart governance* yang berfungsi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, transparansi tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga mencakup kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta adanya ruang partisipasi bagi masyarakat dalam memberikan umpan balik.

Penerapan transparansi dalam aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa mengacu pada prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh informasi, serta berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan model Boyd (2013), indikator transparansi dalam penelitian ini mencakup empat aspek utama, yaitu akses informasi dan data terbuka, laporan atau informasi, keterbukaan terhadap kritik dan saran, serta kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

a. Akses Informasi dan Data Terbuka

Akses informasi merupakan komponen awal dalam mewujudkan transparansi pelayanan publik berbasis digital. Melalui aplikasi SIDEMANG, masyarakat diberikan kemudahan untuk mengakses berbagai layanan administrasi secara online melalui beberapa tahapan, yaitu pembuatan akun, proses login, serta pengajuan berkas sesuai kebutuhan.



Gambar 1. Pembuatan Akun SIDEMANG



Gambar 2. Fitur Login



Gambar 3. Fitur Pengajuan Berkas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum akses informasi dalam aplikasi SIDEMANG sudah cukup baik. Masyarakat dapat memperoleh informasi terkait persyaratan, jenis layanan, serta alur pengajuan berkas dengan lebih mudah dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional. Selain itu, aparat kelurahan juga dapat memanfaatkan sistem ini untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan terstruktur kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam aspek pemahaman informasi. Sebagian masyarakat menilai bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi masih memerlukan penyesuaian agar lebih mudah dipahami, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan data, tetapi juga oleh bagaimana informasi tersebut disajikan secara komunikatif dan user-friendly.

Dengan demikian, meskipun akses informasi telah tersedia secara luas, diperlukan upaya peningkatan dalam hal penyederhanaan bahasa, tampilan antarmuka, serta edukasi kepada masyarakat agar transparansi dapat dirasakan secara optimal.

b. Laporan atau Informasi

Transparansi dalam pelayanan publik juga ditunjukkan melalui ketersediaan laporan atau informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. Dalam aplikasi SIDEMANG, terdapat berbagai fitur layanan yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dan memantau status berkas secara real-time, seperti surat keterangan kelurahan, layanan kecamatan, serta administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan sistem lainnya.

Salah satu fitur penting dalam mendukung transparansi adalah fitur monitoring, yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status pengajuan berkas, apakah sedang diproses, ditolak, atau telah disetujui. Fitur ini memberikan kepastian informasi kepada masyarakat serta mengurangi potensi terjadinya maladministrasi dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai fitur laporan dan informasi dalam SIDEMANG sudah cukup baik karena memberikan kemudahan dalam mengakses status layanan. Namun, terdapat kendala teknis yang masih sering terjadi, seperti lamanya proses *loading* serta ketergantungan pada kualitas jaringan internet.

Kendala ini menunjukkan bahwa transparansi berbasis digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi. Tanpa dukungan sistem yang stabil, keterbukaan informasi yang telah dirancang dengan baik tidak dapat diakses secara optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan jaringan menjadi hal yang penting dalam mendukung transparansi layanan.

c. Keterbukaan terhadap Kritik dan Saran

Keterbukaan terhadap kritik dan saran merupakan indikator penting dalam menciptakan pemerintahan yang partisipatif. Dalam aplikasi SIDEMANG, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran melalui layanan *call center* yang telah disediakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah, khususnya pihak kelurahan, telah menunjukkan sikap terbuka terhadap masukan dari masyarakat. Hal ini terlihat dari adanya mekanisme komunikasi yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan kendala yang mereka alami selama menggunakan aplikasi.

Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik ini menjadi elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya komunikasi dua arah, pemerintah dapat memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik, serta melakukan perbaikan terhadap sistem yang ada.

Masyarakat juga menilai bahwa keterbukaan ini memberikan ruang bagi mereka untuk terlibat secara aktif dalam proses pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep *smart governance* yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Namun demikian, efektivitas mekanisme ini masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respon dan tindak lanjut terhadap kritik dan saran yang diberikan. Tanpa adanya tindak lanjut yang jelas, keterbukaan hanya akan bersifat formalitas dan tidak memberikan dampak nyata terhadap perbaikan layanan.

d. Kenyamanan Masyarakat

Kenyamanan masyarakat merupakan indikator yang mencerminkan keberhasilan implementasi transparansi dalam pelayanan publik. Pelayanan yang transparan akan menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

Dalam konteks SIDEMANG, kenyamanan masyarakat terlihat dari kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Hal ini memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, serta mengurangi antrean dalam pelayanan konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup nyaman dengan pelayanan yang diberikan, baik melalui aplikasi maupun melalui dukungan langsung dari aparat kelurahan. Sikap responsif dan membantu dari petugas juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Namun demikian, kenyamanan ini masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kendala teknis dalam aplikasi, kestabilan jaringan, serta kompleksitas proses pengajuan berkas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan penyederhanaan prosedur menjadi hal yang penting untuk meningkatkan tingkat kenyamanan masyarakat.

3. Kapasitas ICT (*Information, Communication, and Technology*)

Kapasitas ICT (*Information, Communication, and Technology*) merupakan salah satu pilar utama dalam implementasi *smart governance*, khususnya dalam pelayanan publik berbasis digital. ICT tidak hanya merujuk pada keberadaan teknologi itu sendiri, tetapi juga mencakup kualitas sistem, kemudahan penggunaan (*usability*), keandalan infrastruktur, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi tersebut.

Dalam konteks aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa, kapasitas ICT menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif. Semakin baik kapasitas ICT yang dimiliki, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan.

Berdasarkan model Boyd (2013), indikator kapasitas ICT dalam penelitian ini mencakup lima aspek utama, yaitu tampilan aplikasi, kemudahan akses, kesederhanaan fitur, penggunaan aplikasi dalam pengajuan berkas, serta kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan dokumen.

a. Tampilan Aplikasi

Tampilan aplikasi (*user interface*) merupakan elemen awal yang berperan penting dalam menarik minat pengguna serta menentukan pengalaman pengguna (*user experience*). Dalam aplikasi SIDEMANG, tampilan dirancang dengan konsep sederhana agar mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.



Gambar 4. Logo SIDEMANG

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan SIDEMANG dinilai cukup baik dari segi kesederhanaan dan kemudahan navigasi. Namun demikian, dari sisi estetika visual, tampilan aplikasi masih dianggap kurang menarik oleh sebagian pengguna. Hal ini terlihat dari adanya penilaian bahwa desain logo dan tampilan awal aplikasi belum mampu memberikan kesan modern dan profesional.

Dalam perspektif ICT, tampilan yang kurang menarik dapat mempengaruhi tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat. Desain antarmuka yang baik seharusnya tidak hanya sederhana, tetapi juga mampu memberikan kenyamanan visual dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem.

Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut pada aspek desain, seperti pembaruan tampilan visual, pemilihan warna yang lebih menarik, serta penyesuaian desain yang responsif terhadap berbagai perangkat.

b. Kemudahan dalam Mengakses Aplikasi

Kemudahan akses merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi informasi. Aplikasi SIDEMANG dirancang agar dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa memerlukan proses instalasi yang rumit, sehingga memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

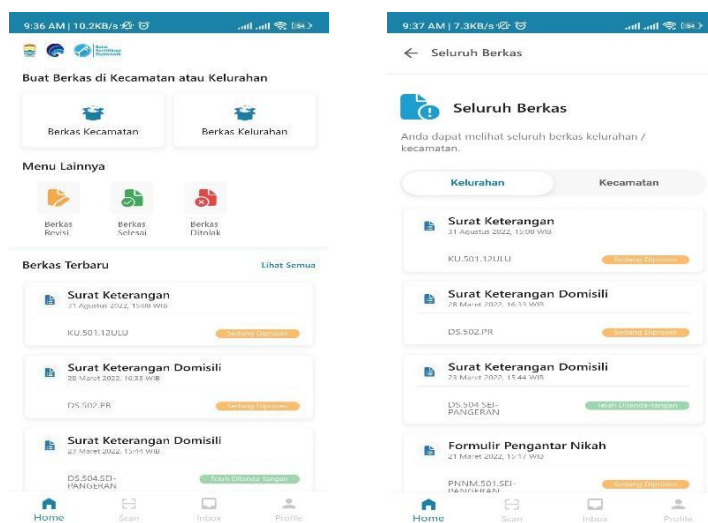
Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi ini telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, terutama dalam hal pengisian data dan pengajuan berkas. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam proses verifikasi yang memerlukan waktu cukup lama.

Selain itu, beberapa informan juga mengungkapkan adanya masalah pada server yang menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses awal terhadap aplikasi sudah mudah, namun keberlanjutan proses layanan masih terganggu oleh keterbatasan infrastruktur teknologi.

Dalam konteks *smart governance*, kemudahan akses tidak hanya berarti kemudahan masuk ke dalam sistem, tetapi juga mencakup kelancaran seluruh proses layanan dari awal hingga akhir. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas server dan optimalisasi sistem menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

c. Kesederhanaan Fitur

Kesederhanaan fitur (*simplicity*) merupakan faktor penting dalam meningkatkan kegunaan (*usability*) suatu aplikasi. Fitur yang sederhana akan memudahkan pengguna dalam memahami alur penggunaan serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengoperasian.



Gambar 5. Tampilan Kesederhanaan Dalam Aplikasi SIDEMANG

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur dalam aplikasi SIDEMANG secara umum sudah cukup sederhana dan mudah dipahami. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna, terutama pada proses login serta pengisian data yang dianggap terlalu banyak dan berulang.

Dari sudut pandang ICT, kompleksitas fitur yang berlebihan dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna serta menghambat adopsi teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penyederhanaan proses, seperti pengurangan jumlah data yang harus diisi, integrasi data antarinstansi, serta penggunaan sistem *auto-fill* untuk mempercepat proses

pengisian. Dengan demikian, kesederhanaan fitur tidak hanya berkaitan dengan tampilan, tetapi juga dengan efisiensi proses yang dirasakan langsung oleh pengguna.

d. Penggunaan Aplikasi dalam Pengajuan Berkas

Salah satu fungsi utama aplikasi SIDEMANG adalah memfasilitasi masyarakat dalam melakukan pengajuan berkas secara online. Fitur ini diharapkan dapat menggantikan proses manual yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik di kantor kelurahan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengajuan berkas masih menjadi salah satu aspek yang perlu diperbaiki. Pengguna menilai bahwa proses pengajuan cukup rumit karena harus mengisi data secara berulang serta menunggu proses verifikasi yang cukup lama.

Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi ICT belum sepenuhnya mampu menyederhanakan proses birokrasi. Justru, dalam beberapa kasus, proses digital yang seharusnya mempermudah malah dirasakan lebih kompleks oleh pengguna. Dalam perspektif *smart governance*, penggunaan teknologi seharusnya mampu menciptakan efisiensi dan kemudahan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada sistem pengajuan, seperti integrasi data otomatis, percepatan proses verifikasi, serta pemberian notifikasi yang jelas kepada pengguna mengenai status pengajuan mereka.

e. Kemudahan dalam Pengiriman dan Pengunduhan Berkas

Kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas merupakan aspek penting dalam mendukung efektivitas layanan berbasis digital. Dalam aplikasi SIDEMANG, masyarakat dapat mengunggah dokumen persyaratan serta mengunduh hasil berkas yang telah disetujui secara langsung melalui aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur ini pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Pengguna dapat dengan mudah mengunduh berkas setelah mendapatkan notifikasi persetujuan. Namun, dalam proses pengiriman, masih terdapat kendala terkait banyaknya data yang harus diisi serta ketergantungan pada kualitas jaringan internet.

Selain itu, beberapa pengguna juga mengalami kendala teknis seperti *error* saat mengunggah atau mengunduh dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem dan kualitas jaringan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi ICT. Dalam konteks ini, peningkatan kapasitas jaringan, optimalisasi sistem, serta penyederhanaan proses unggah dokumen menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan *smart governance* dalam penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) di Kelurahan Talang Kelapa Kota Palembang, yang dianalisis menggunakan model pengembangan *e-government* oleh Boyd Cohen, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIDEMANG secara umum telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Pada indikator kebijakan penerapan, implementasi SIDEMANG menunjukkan hasil yang positif. Hal ini terlihat dari adanya kolaborasi antaraktor, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang telah menjalankan perannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, isi kebijakan telah memiliki dasar hukum yang jelas melalui peraturan daerah yang mendukung digitalisasi pelayanan publik. Waktu pelaksanaan kebijakan juga telah dilakukan secara bertahap dan sistematis. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam implementasi, khususnya pada proses pendaftaran akun dan pengisian berkas yang dinilai cukup rumit dan memakan waktu, sehingga berdampak pada kepuasan pengguna.

Pada indikator transparansi atau keterbukaan, penerapan SIDEMANG dapat dikategorikan cukup baik dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat. Aplikasi ini telah menyediakan berbagai layanan informasi serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh dan mengirimkan berkas secara online. Selain itu, adanya dukungan pelayanan langsung di kantor kelurahan menjadi solusi alternatif bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Meskipun demikian, transparansi masih belum optimal, terutama dalam hal penyajian informasi yang mudah dipahami serta keterbukaan data yang lebih luas kepada masyarakat.

Sementara itu, pada indikator kapasitas ICT (*Information, Communication, and Technology*), SIDEMANG telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Aplikasi ini dinilai mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, didukung oleh fitur yang relatif sederhana serta kemudahan dalam pengiriman dan pengunduhan berkas. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti proses *loading* yang lambat, gangguan pada server, serta ketergantungan pada kualitas jaringan internet, yang dapat menghambat efektivitas penggunaan aplikasi. Selain itu, proses pengajuan berkas masih dirasakan cukup kompleks oleh sebagian pengguna.

Secara keseluruhan, penerapan SIDEMANG sebagai bentuk *smart governance* di Kelurahan Talang Kelapa telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk mencapai implementasi yang lebih optimal, diperlukan perbaikan berkelanjutan, terutama dalam penyederhanaan prosedur,

peningkatan kualitas sistem, serta penguatan infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat.

Daftar Pustaka

- Atori, J. (2023). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Aplikasi SIDEMANG Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang*.
- Boyd, D. (2013). *Smart governance for smart cities*. *Journal of Urban Technology*, 20(3), 1–16.
- Creswell, J. W. (2020). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (Edisi ke-4). Pustaka Pelajar.
- El-Sherif, D.M. (2022). Policy instruments for facilitating smart city governance. *Smart Cities Policies and Financing Approaches and Solutions*, 305-317, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-819130-9.00052-8>
- Feng, Y. (2021). Smart Data Analysis and Data Governance. *ACM International Conference Proceeding Series*, <https://doi.org/10.1145/3487075.3487112>
- Ibănescu, B.C. (2025). Bridging Urban Digital Divide: Digital Helpers And The Governance Of Smart Cities. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2025, 69-85, ISSN 1842-2845, <https://doi.org/10.24193/tras.SI2025.4>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Mukherjee, S. (2024). Digital Technologies and the Pandemic: The Rise ICT-Enabled Governance Strategies for Combatting COVID-19 in the Smart City of Bhubaneswar, India. *Lecture Notes in Civil Engineering*, 482, 313-320, ISSN 2366-2557, https://doi.org/10.1007/978-981-97-1972-3_32
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Pemerintah Kota Palembang. (2020). *Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik*.
- Pemerintah Kota Palembang. (2023). *Peraturan Walikota Palembang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

- Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. (2020). *Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 63 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Suleimany, M. (2021). Smart Urban Management and IoT; Paradigm of E-Governance and Technologies in Developing Communities. *Proceedings of 2021 5th International Conference on Internet of Things and Applications Iot 2021*, <https://doi.org/10.1109/IoT52625.2021.9469713>
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016). *Kamus besar bahasa Indonesia* (5th ed.). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39–43. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>