

=====

PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI *ONLINE* MASYARAKAT KOTA PALEMBANG (SIDEMANG) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI KANTOR LURAH SAKO KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

Riza Adelia Suryani¹, Dian Anggraini², Lisa Mandasari³

Universitas Sriwijaya

za.adeliasuryani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam Peningkatan Pelayanan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui implementasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam pelayanan di Kantor Lurah Sako dan permasalahan dalam implementasi yang dihadapi oleh masyarakat dalam hal kendala pelayanan yang dihadapi oleh pemerintah desa. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua konsep yaitu penerapan SIDEMANG dan pelayanan, dimana untuk mengetahui apakah pelayanan telah menerapkan sistem elektronik melalui aplikasi SIDEMANG agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi dengan baik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Diawali dengan teknik pengumpulan data, dimana dalam teknik pengumpulan data penulis melakukan wawancara, observasi, dan teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) telah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya fasilitas yang tersedia, serta kurangnya kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap keberadaan sistem informasi melalui elektronik.

Kata Kunci: Pelaksanaan SIDEMANG, Pelayanan

PENDAHULUAN

Penerapan sistem informasi adalah sistem yang terorganisir untuk pengumpulan, organisasi, penyimpanan dan komunikasi informasi. Sistem ini digunakan orang dan organisasi untuk mengumpulkan, menyaring, memproses, membuat dan mendistribusikan data menjadi informasi. Sistem informasi digambarkan sebagai perangkat teknologi informasi, proses bisnis dan fungsi yang dapat digunakannya untuk meningkatkan efisien dan manajemen suatu organisme.

Dalam era digital yang semakin maju, pemerintah daerah di Indonesia semakin mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan layanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu aplikasi yang telah

diperkenalkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang adalah Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG). Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Palembang (SIDEMANG) merupakan sebuah sistem informasi smart city berbasis web dan aplikasi mobile yang dibangun untuk melayani masyarakat Kota Palembang secara *Online* terkait administrasi di kecamatan dan kelurahan.

Pemerintah Kota Palembang menerbitkan aturan dalam Peraturan Walikota Palembang No. 15 Tahun 2020 (Perwako Palembang No. 15 Tahun 2020 tentang Aplikasi Pelayanan Dalam jaringan Hallo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektornik [JDIH BPK RI], 2020). Aplikasi SIDEMANG yang dibuat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ini di *launching* oleh Wali Kota Palembang pada tanggal 29 Maret 2022 dan menjadi wadah bagi masyarakat Kota Palembang untuk memberikan informasi dan

memberikan masukan layanan pemerintahan Kota Palembang. Aplikasi menyediakan layanan yang menyediakan segala urusan mengenai kelurahan dan kecamatan.

Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Kota Palembang (SIDEMANG) dapat memberikan sistem integrasi data melalui *Online* yang menghubungkan informasi antara kelurahan dan organisasi. Akomodasi ini mendorong staff kelurahan untuk bekerja, namun juga memudahkan jaringan untuk mendapatkan informasi penduduk mereka. Satu model saat membuat surat keterangan asal usul, warga cukup datang, input data, dan surat keterangan asal usul bisa langsung dibawa ke kantor urusan agama pada saat itu juga tanpa perlu menunggu apakah lurah ada atau tidak ada di tempat, sebab surat keterangan asal usul sebelum memakai aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) harus lurah yang menandatangani surat tersebut.

Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan layanan kepada masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah daerah. Namun, untuk memastikan keberhasilan penerapan pada aplikasi, penting untuk memahami persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) Dalam Meningkatkan Layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang”**.

2. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan Layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis susun maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimanakah Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan

Layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang.

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan nilai suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) merupakan salah satu bentuk upaya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang untuk memberikan suatu layanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan ke masyarakat, terutama pelayanan administrasi dasar yang berada di kecamatan dan kelurahan, memangkas prosedur (tuntas di kelurahan).

Sesuai dengan tujuan, menu Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) ini untuk memberikan kemudahan dan waktu yang terukur dalam pengurusan administrasi kecamatan dan kelurahan, serta telah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik. Sehingga, di manapun lurah atau camat berada, surat tetap bisa mereka tandatangani.

Keunggulan lainnya, Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dilengkapi dengan fasilitas tracking/lacak untuk memberikan kemudahan bagi pemohon yang ingin tahu posisi berkas yang diajukan.

Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) adalah suatu kerangka aplikasi yang dapat digunakan untuk Melengkapi siklus kerjasama dan menyangring produksi arsip yang ada di kota-kota Administratif di dalam Kota Palembang. Aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) diusulkan untuk kota-kota Metropolitan dalam mengawasi organisasi informasi kependudukan. Dengan penggunaan Pencatatan dan bermacam-macam informasi otoritatif untuk surat referensi, dukungan, surat Pengantar, dll, sangat baik dapat dibuat secara

elektronik yang informasinya disimpan secara aman dan menyeluruh pada pekerja.

Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dapat memberikan sistem integrasi data melalui *Online* yang menghubungkan informasi antara Kelurahan dan organisasi. Aplikasi SIDEMANG bisa digunakan melalui *smartphone* dengan cara mengunduh aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) di *Playstore* atau *Appstore*, selanjutnya pengguna layanan membuat akun untuk masuk kedalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG). Setelah melakukan berhasil mendaftar selanjutnya pengguna layanan langsung bisa memilih layanan administrasi yang diinginkan dan Mengupload Surat Keterangan RT dan menunggu Surat Keterangan dari Kantor Lurah atau Kecamatan yang akan diberitahukan apabila Surat Keterangan sudah selesai didalam aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG). Adanya *e- government* di kelurahan merupakan salah satu komitmen Walikota Palembang untuk menciptakan layanan publik cepat, tepat dan murah.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Memperkuat Tata Kelola Berbasis Elektronik Di Indonesia

SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebuah peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi PANRB pada tahun 2018, tepatnya pada tanggal 24 Desember 2018, dengan Nomor 95 Tahun 2018.

Peraturan ini bertujuan untuk mendorong dan mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek pemerintahan di seluruh tingkatan, mulai dari pusat hingga daerah. Dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, diharapkan proses pelayanan publik dan pengelolaan administrasi pemerintahan dapat lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Tujuan SPBE

SPBE bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan adopsi SPBE, diharapkan proses pemerintahan dapat menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Rencana Induk SPBE Nasional

Rencana Induk SPBE Nasional merupakan panduan strategis untuk pengembangan SPBE di Indonesia. Dokumen ini merumuskan visi, misi, tujuan, dan langkah-langkah strategis yang harus diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Rencana ini juga memperhatikan aspek regulasi, kebijakan, dan koordinasi antarlembaga dalam implementasi SPBE.

Tata Kelola dan Koordinasi

Aspek tata kelola dan koordinasi sangat penting untuk kesuksesan SPBE. Kementerian atau Lembaga yang memiliki peran dalam SPBE perlu berkoordinasi secara baik untuk memastikan keselarasan antara kebijakan, program, dan anggaran yang terkait dengan SPBE. Selain itu, perlu adanya mekanisme koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta partisipasi aktif dari semua pemangku kepentingan terkait. **Arsitektur SPBE**

Arsitektur SPBE merupakan desain sistem yang terintegrasi dan terstandarisasi, yang mencakup infrastruktur, aplikasi, data, dan keamanan. Arsitektur ini mencakup tiga tingkatan, yaitu nasional, instansi pemerintah pusat, dan pemerintah daerah. Dengan adanya arsitektur SPBE yang terstandarisasi, pertukaran data dan informasi antarlembaga dan tingkatan pemerintah dapat berjalan lebih efisien.

Perencanaan dan Anggaran

Pengembangan SPBE memerlukan perencanaan dan alokasi anggaran yang memadai. Perencanaan dilakukan berdasarkan rencana induk SPBE nasional dan harus terintegrasi dengan perencanaan pembangunan jangka panjang lainnya. Pengalokasian anggaran yang memadai akan mendukung kelancaran implementasi SPBE dan pemeliharaan sistem secara berkesinambungan.

Pengelolaan Data dan Informasi

SPBE menekankan pentingnya data dan informasi yang akurat, tepat waktu, dan terpercaya dalam pengambilan keputusan dan penyelenggaraan layanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan data yang baik, termasuk pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data yang aman. Pendirian pusat data nasional dan interkoneksi antarlembaga pemerintah menjadi kunci dalam pengelolaan data dan informasi secara efektif.

Infrastruktur

Infrastruktur yang memadai merupakan fondasi penting dalam implementasi SPBE. Ini termasuk pengembangan pusat data nasional, pembangunan jaringan komunikasi intra- pemerintah yang andal, serta penyediaan sistem pertukaran layanan yang terintegrasi. Infrastruktur yang handal akan meningkatkan layanan publik dan mengurangi kesenjangan digital antar wilayah.

Keamanan

Aspek keamanan menjadi perhatian kritis dalam SPBE. Mengingat semakin kompleksnya ancaman siber, pemerintah harus mengambil langkah-langkah yang tegas untuk melindungi infrastruktur, data, dan informasi dari serangan siber. Keamanan harus menjadi bagian terintegrasi dari setiap tahap pengembangan sistem dan aplikasi SPBE.

Tinjauan dan Evaluasi

Pengembangan dan implementasi SPBE adalah proses yang dinamis. Oleh karena itu, perlu dilakukan tinjauan dan evaluasi secara berkala untuk mengukur progres, efektivitas, dan efisiensi dari SPBE. Tinjauan dan evaluasi ini juga membantu dalam mengidentifikasi masalah dan potensi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dan manfaat dari SPBE.

Interoperabilitas

Interoperabilitas mengacu pada kemampuan berbagai sistem dan aplikasi untuk saling berkomunikasi dan beroperasi secara bersamaan. SPBE menekankan pentingnya interoperabilitas antarlembaga pemerintah dan tingkatan pemerintahan untuk memastikan pertukaran data dan informasi yang efisien serta penyampaian layanan yang lancar.

Beberapa poin penting dalam SPBE Nomor 95 Tahun 2018 adalah :

1. Aplikasi dan Infrastruktur Peraturan ini mengatur tentang penggunaan aplikasi dan infrastruktur teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik.
2. Keamanan dan Perlindungan Data Peraturan ini juga menekankan pentingnya aspek keamanan dan perlindungan data dalam penggunaan sistem pemerintahan berbasis elektronik.
3. Standar dan Interoperabilitas juga mengatur tentang standar dan interoperabilitas antar-sistem yang digunakan dalam lingkungan pemerintahan berbasis elektronik.
4. Pelatihan dan Sumber Daya Manusia Untuk mengimplementasikan SPBE secara efektif,

peraturan ini menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan.

5. Pengawasan dan Evaluasi Peraturan ini juga mengatur tentang mekanisme pengawasan dan evaluasi pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik guna memastikan dan keberhasilan implementasinya.

SPBE Nomor 95 Tahun 2018 adalah upaya Pemerintah Indonesia untuk memodernisasi sektor pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan penggunaan teknologi yang tepat, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efisien, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengutamakan prinsip-prinsip berikut

1. Efektivitas Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan.
2. Keterpaduan Integrasi sumber daya yang mendukung SPBE agar layanan dan fungsi pemerintahan dapat beroperasi secara terintegrasi.
3. Kesenambungan Penerapan SPBE yang terencana, bertahap, dan berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.
4. Efisiensi Penggunaan teknologi informasi secara efisien untuk mengurangi biaya, waktu, dan tenaga dalam penyelenggaraan pemerintahan.
5. Akuntabilitas Mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penerapan SPBE secara jelas dan transparan.
6. Interoperabilitas Kemampuan berbagai aplikasi dan sistem elektronik untuk berkomunikasi dan berintegrasi sehingga memfasilitasi pertukaran data dan informasi dengan efektif.
7. Keamanan Pengendalian keamanan yang terpadu untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data serta informasi yang diolah dan disimpan.

Dengan mengikuti prinsip-prinsip SPBE ini, diharapkan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat memberikan manfaat maksimal dan memastikan layanan publik yang lebih baik dan responsif kepada masyarakat. Penerapan SPBE menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan di

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

=====

era modern yang semakin tergantung pada teknologi.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Pasal 2 : Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Elektronik. Berdasarkan Prinsip-prinsip;

- a. Kemudahan bagi pengguna
Kemudahan bagi pengguna adalah dengan adanya Sistem Informasi Pelayanan Berbasis Elektronik sehingga pelayanan dapat di buka kapan saja dan dimana saja melakukan smartphone
- b. Integrasi data antar perangkat daerah dan instansi
Penting untuk memastikan keamanan dan keterpercayaan informasi yang di perlukan di antara mereka. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan standar keamanan data, enkripsi, serta kebijakan akses yang ketat
- c. Keterbukaan dan Ketersediaan Informasi Publik
Keterbukaan informasi dan Ketersediaan publik adalah suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan akses yang cukup dan mudah bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan.
- d. Perlakuan yang sesuai dan adil
Setiap pelayanan haruslah diperlakukan dengan cara yang sesuai semestinya dan adil artinya bahwa setiap warga/kelompok masyarakat tanpa melihat perbedaan suku, agama, ras, dan strata sosialnya dapat mengakses pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya.

Pasal 3

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik dilaksanakan dengan tujuan:

- a. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat yang terintegrasi secara daring dalam satu portal;
- b. Mewujudkan pelayanan masyarakat yang cepat transparan serta akuntabel;
- c. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses dan memperoleh informasi dan pelayanan masyarakat secara daring;

Pasal 4

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan masyarakat berbasis elektronik meliputi:

1. Pelayanan masyarakat
Pelayanan masyarakat berbahasa elektronik ini memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan,

cukup dengan mengakses halaman yang sudah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah disediakan.

2. Pelayanan pengaduan masyarakat
Pengadilan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPORAN).
3. Pelayanan informasi masyarakat
Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi berbasis elektronik, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan.

Pengertian Masyarakat

Secara etimologi masyarakat berasal dari Bahasa Inggris (society) berarti "kawan". Ada sebutan kata masyarakat dari bahasa arab Syaraka yaitu ikut serta, berpartisipasi. Konsep masyarakat memiliki pengertian atau makna yang cukup beragam. Masyarakat merupakan suatu kelompok manusia yang telah hidup bersama-sama dalam relatif waktu yang cukup lama, dan didalam hidup bersama itu ada tujuan dikarenakan terikat oleh rasa identitas bersama serta hubungan interaksi satu dengan yang lainnya. Disamping itu individu- individu tersebut juga ada kesadaran dari terhadap posisinya sebagai anggota dari masyarakat, lama kelamaan akan terbentuk suatu sikap dan persaan yang sama serta struktur sosialnya.

Menurut Emile Durkheim bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur- unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat adalah yang hidup bersama
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka adalah satu kesatuan
4. Mereka merupakan suatu sistem yang hidup bersama.

Menurut Emile Durkheim keseluruhan ilmu pengetahuan tentang masyarakat harus didasari pada prinsip-prinsip fundamental yaitu realitas sosial dan kenyataan sosial. Kenyataan sosial diartikan sebagai gejala kekuatan sosial didalam bermasyarakat. Masyarakat sebagai wadah yang paling sempurna bagi kehidupan bersama antar manusia. Hukum adat memandang masyarakat sebagai suatu jenis hidup bersama dimana manusia

memandang sesamanya manusia sebagai tujuan bersama.

Lebih lanjut, masyarakat dipandang sebagai kesatuan hidup manusia yang berinteraksi sesuai sistem adat istiadat tertentu secara kontinyu dan terikat oleh rasa identitas bersama. Keterikatan rasa identitas yang terjadi bermula saat manusia itu hidup bersama didalamnya ada saling berinteraksi dengan manusia lainnya. Pada saat melakukan interaksi tentu akan menyesuaikan dengan aturan yang sudah terlaksana dan berlangsung dalam masyarakat itu. Tentu keberlangsungan ini secara kesinambungan dan telah terjalin sejak lama serta hakekatnya akan muncul rasa identitas yang sama. (Soerjono Soekanto, 2006: 22).

Pengertian Layanan

Layanan Menurut Martin (2001:6), layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pengguna secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pengguna, sehingga masyarakat mempunyai harapan mendapatkan layanan yang baik.

Berdasarkan definisi ini, jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

Dimensi Layanan (*Service quality*) dijelaskan oleh Lovelock dan Wright (2002:265-266) ada lima dimensi layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimana kelima dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup aspek-aspek fisik yang terkait dengan *reliability*, seperti fasilitas, peralatan, tampilan visual, dan penampilan operator SIDEMANG. Hal ini mencakup faktor-faktor yang dapat memberikan kesan visual dan nyata tentang layanan aplikasi SIDEMANG yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup kepercayaan pengguna terhadap kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan layanan sesuai dengan janji dan komitmen yang telah dibuat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengukur sejauh mana aplikasi SIDEMANG merespon kebutuhan dan permintaan pengguna dengan cepat dan efektif. Hal ini mencakup kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan tanggapan yang cepat, memberikan solusi atas masalah, dan memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan pengguna.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mencerminkan kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap kompetensi, keahlian, dan integritas aplikasi SIDEMANG. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti keahlian operator SIDEMANG, kejelasan informasi yang diberikan, dan kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna dengan baik. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti kepedulian, perhatian, dan kemampuan aplikasi SIDEMANG untuk memahami perspektif pengguna serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

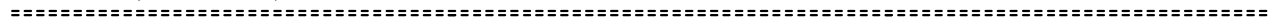
Dengan mengidentifikasi dan memahami setiap dimensi layanan aplikasi SIDEMANG, peneliti dapat merancang pertanyaan kuesioner yang relevan dan sesuai untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Kelurahan

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Kelurahan sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah bagian dari wilayah kecamatan yang dipimpin oleh Lurah sebagai perangkat kecamatan.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi suatu objek permasalahan. Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini, pendekatan yang dilakukan adalah dengan melalui pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial, budaya, atau perilaku manusia secara mendalam melalui pengumpulan data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deduktif. Definisi ini menekankan bahwa studi deduktif dilakukan guna mengetahui dan mampu menjelaskan variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Tujuan dari penelitian deduktif adalah membuat deskripsi atau menggambarkan fakta-fakta sehingga peneliti dapat memaparkan hal-hal yang berkaitan dengan konsep dan pelaksana aplikasi Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan dalam menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Penggunaan konsep ini dapat diharapkan menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk suatu kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya (Singarimbun, 2006:32).

Merujuk pada definisi diatas adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem informasi administrasi *Online* masyarakat kota Palembang yang selanjutnya disingkat SIDEMANG adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses layanan Kantor Lurah dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Administrasi.
2. Layanan Masyarakat/Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, yang di sediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Definisi Operasional

Definisi Operasional merujuk pada cara spesifik dan terukur untuk mengukur atau menggambarkan suatu konsep atau variabel dalam suatu penelitian atau kerangka kerja. Ini mencakup cara mengoperasikan variabel yang mungkin bersifat abstrak atau kompleks sehingga dapat diukur secara empiris. Definisi Operasional memberikan panduan konkret tentang bagaimana suatu konsep atau variabel akan diukur atau diamati dalam konteks penelitian.

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator
1.	Penerapan SIDEMANG <i>Sumber : Peraturan Walikota Palembang No. 15 Tahun 2020 (Pasal 2)</i>	1. Kemudahan bagi pengguna 2. Integrasi data antar perangkat daerah dan instansi 3. Keterbukaan dan ketersediaan informasi publik 4. Perlakuan yang sesuai dan adil
2.	Meningkatkan Layanan <i>Sumber : Lovelock dan Wright (2002:265-266)</i>	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsivenees</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)

Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:54) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian. Informan adalah orang yang dapat memberikan suatu penjelasan yang kaya dengan detail, dan komprehensif menyangkut dengan subjek yang sedang dicari untuk pengumpulan data penelitian.

Dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa informan penelitian pada Kelurahan Sako Kota Palembang sebagai sumber informan antara lain sebagai berikut:

Tabel Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1.	Lurah Sako	1 orang
2.	Sekretaris Lurah	1 orang
3.	Staff Operator	1 Orang
4.	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		6 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari aslinya yang berupa hasil observasi suatu objek, wawancara, pendapat dari individu atau kelompok (orang), maupun kejadian atau hasil pengujian. Data primer sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian. Satori (2010:105) mengatakan bahwa: "Observasi tidak untuk menguji kebenaran tetapi untuk mengetahui kebenaran yang berhubungan dengan aspek/ kategori sebagai aspek studi yang dikembangkan

peneliti." Observasi ialah kunjungan ke tempat kegiatan secara langsung sehingga semua kegiatan yang sedang berlangsung atau objek yang tidak luput dari perhatian dan dilihat secara nyata. Semua kegiatan, objek, serta kondisi penunjang yang ada dapat diamati dan dicatat. Hal-hal yang dilakukan observasi ini adalah mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi dilokasi penelitian yang berkaitan dengan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG)

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Data sekunder sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, catatan, majalah, kisah-kisah sejarah, dan sebagainya. Menurut Sugiyono (2019) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang

digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan laporan yang didapat dari Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dan laporan lainnya yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

Teknik Analisa Data

Dalam suatu penelitian sangat diperlukan analisa data yang berguna untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut,

maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, bahwa untuk mendapatkan data “Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan pada Lurah Sako kota Palembang” Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan berhubungan dengan “Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan pada Lurah Sako kota Palembang” Dalam hal ini peneliti mengajukan 9 indikator yang akan diwawancarai kepada pegawai kantor Lurah sako. Sebagai informan dalam melengkapi data penelitian yang ada yaitu indikator pembahasan mengenai Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan pada Lurah Sako kota Palembang.

Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam Meningkatkan Layanan di Kantor Lurah Sako Kota Palembang.

Untuk mengukur Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG). Ada dua konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah: **Penerapan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG)**

Dalam mengelola sistem informasi di kantor lurah Sako kecamatan Sako kota Palembang dalam layanan publik di kantor lurah Sako sangat

terbantu dengan adanya sistem aplikasi SIDEMANG ini karena dapat memudahkan pegawai dalam menyusun laporan administrasi staff operator yang bertanggung jawab dalam penyusunan administrasi tinggal menginput data- data transaksi ke dalam arsip yang sudah terintegrasi langsung untuk membuat laporan administrasi. Aplikasi tersebut telah mencakup keseluruhan dari proses administrasi mulai dari pencatatan yaitu memasukkan atau menginput data sesuai dengan tanggal terjadinya kemudian diolah secara otomatis untuk menuju ke proses selanjutnya hingga membentuk sebuah laporan administrasi yang sesuai dengan standar informasi pemerintahan.

Sistem informasi sangatlah penting karena sistem dapat menunjang terhadap kinerja perusahaan atau instansi pemerintah, baik yang berskala kecil maupun besar. Suatu sistem dapat berjalan dengan baik diperlukan kerjasama diantara unsur-unsur yang terkait dalam sistem tersebut. Adapun indikator menurut Peraturan Walikota Palembang No. 15 Tahun 2020 (pasal 2) ada empat sebagai berikut:

1. Kemudahan Bagi Pengguna

Berarti masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan membuat surat pengurusan administrasi melalui *online*. Hasil wawancara dengan informasi mengenai bukti langsung atau fisik yaitu sebagai berikut:

Gambar Profile SIDEMANG



Sumber : Aplikasi SIDEMANG

Berdasarkan profil Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) masyarakat dapat mengunduh aplikasi SIDEMANG melalui play store yang terdapat di smartphone dan mengikuti langkah- langkah sesuai dengan petunjuk sistem aplikasi SIDEMANG.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa kemudahan bagi

pengguna dalam menggunakan aplikasi SIDEMANG untuk pengurusan administrasi sudah baik dan memudahkan masyarakat untuk tidak perlu lagi datang ke Kantor Lurah, meskipun masih ada kendala bagi masyarakat yang tidak mempunyai smartphone dan bagi masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan sistem tersebut.

2. Integrasi data antar perangkat daerah dan instansi

Dalam artian pihak pemerintah dan instansi sistem informasi aplikasi SIDEMANG harus menyediakan akses serta kebijakan yang tepat agar data yang kita input dapat terjamin keamanannya. Hasil wawancara dengan informan mengenai integrasi data antar perangkat daerah dan instansi yaitu sebagai berikut:

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa integrasi data antar perangkat daerah dan instansi sudah terjamin keamanannya, sehingga pengguna atau masyarakat dapat menggunakan Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dengan aman dan nyaman.

3. Keterbukaan dan Ketersediaan Informasi Publik

Berarti bahwa masyarakat menghendaki adanya keterbukaan dan ketersediaan informasi publik yang mudah diperoleh masyarakat melalui Kantor Lurah maupun melalui aplikasi SIDEMANG dan ikut serta dalam pengambilan kebijakan dan keputusan yang tepat bersama.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa keterbukaan dan ketersediaan informasi melalui aplikasi SIDEMANG di mana aplikasi tersebut terdapat berbagai informasi yang dapat diakses oleh pengguna. Dan untuk informasi yang kita butuhkan secara lebih lengkap atau lebih jelas pengguna atau masyarakat dapat langsung datang ke Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako kota Palembang untuk menanyakannya mengenai informasi lebih lanjut.

4. Perlakuan yang sesuai dan adil

Meliputi layanan yang harus di perlakukan dengan adil tanpa mempersulit masyarakat dalam pengurusan administrasi.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa perlakuan yang sesuai dan adil sudah diterapkan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang cukup baik, meskipun terkadang masih ada beberapa pegawai yang membedakan dalam melayani masyarakat misalnya seperti, yang di dahulukan

kerabat atau keluarganya, sehingga bagi masyarakat kantor lurah sako Palembang membeda-bedakan dalam melayani kebutuhan masyarakat, yang dimana seharusnya tidak harus terjadi hal seperti itu.

2. Layanan

Layanan juga berperan penting untuk pencapaian tujuan sebuah sistem informasi secara virtual dengan menggunakan jaringan internet sebagai aksesnya layanan *online* merupakan suatu platform yang tercipta akibat perkembangan teknologi dan internet yang semakin maju dan canggih. Layanan secara *online* akan memudahkan untuk melakukan komunikasi dua arah hal ini sebenarnya juga bisa dilakukan pada layanan standar namun antrinya pasti panjang dan kadang tidak sesuai dengan harapan maka dari itu layanan secara *online* melalui sistem informasi dapat membantu meningkatkan layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang. Adapun indikator layanan menurut Lovelock dan Wright (2002:265:266) ada lima sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berarti bahwa masyarakat menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh pegawai yang dapat memuaskan masyarakat. Berupa sarana fisik perkantoran, penampilan profil SIDEMANG, ruang tunggu, dan tempat informasi.

Gambar Fasilitas Sarana dan Prasarana Komputer



Sumber : Kantor Lurah Sako Kota Palembang

Berdasarkan gambar diatas fasilitas di Kantor Lurah Sako Palembang sudah cukup lengkap, walaupun komputer dan printernya kadang eror ketika akan digunakan untuk membuat surat keterangan.

Dari hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa bukti langsung atau bukti fisik pada Kantor Lurah Sako Palembang pegawai Lurah terlihat dari masyarakat yang hendak mengurus administrasi harus menunggu karena sarana dan prasarana serta keterampilan sumber daya manusia yang dinilai kurang seperti printer yang eror dan pegawainya tidak ada ditempat.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Dalam artian aplikasi serta pegawai yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak masyarakat secara konsisten dan akurat.

Dari hasil dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa kehandalan atau keahlian aplikasi SIDEMANG dan pegawai di Kantor Lurah Sako Palembang sudah cukup baik dan sopan terutama dari segi melayani masyarakat yang kurang paham akan mengoperasikan aplikasi SIDEMANG, meskipun ada kendala seperti printernya yang kadang eror dan juga masyarakatnya yang kurang teliti dalam membawa persyaratan administrasi yang telah ditentukan sehingga masyarakat merasa layanan di Kantor Lurah Sako Palembang tidak tepat waktu.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berarti pegawai dan aplikasi SIDEMANG harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Baik itu yang berkaitan dengan administrasi melalui manual dan melalui aplikasi SIDEMANG yang menyangkut segala keluhan dan kebutuhannya. Hasil wawancara dengan informan mengenai daya tanggap yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa mengenai kemampuan daya tanggap pegawai Lurah ataupun daya tanggap respon aplikasi SIDEMANG kepada masyarakat sudah baik dimana pegawai memberikan layanan yang dapat dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, meskipun terkadang ada kendala tetapi dapat diatasi dengan baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dalam artian pegawai dan aplikasi SIDEMANG harus memiliki pengetahuan dan kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya dalam mengelola layanan administrasi melalui manual atau secara langsung maupun melalui aplikasi SIDEMANG. Hasil wawancara dengan informan mengenai jaminan yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa sikap pegawai yang baik dan layanan yang telah terjamin keamanannya melalui aplikasi SIDEMANG telah tercermin pada Kantor Lurah Sako Palembang sehingga masyarakat atau pengguna merasa aman dan nyaman terhadap layanan yang diberikan.

5. *Empathy* (Empati)

Kemampuan akan hal menanggapi kebutuhan dan keinginan orang lain adalah sebuah rasa

empati kita terhadap orang yang membutuhkan bantuan begitu juga halnya dengan kemampuan aplikasi SIDEMANG yang siap merespon segala kebutuhan, keinginan pengguna dengan baik. Hasil wawancara dengan informan mengenai jaminan yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis mendapatkan hasil bahwa kemampuan aplikasi SIDEMANG dalam merespon kebutuhan dari pengguna sudah berjalan cukup baik meskipun ada kendala tapi dapat diatasi dengan baik setelah itu dapat digunakan, sehingga pengguna dapat menggunakan sistem aplikasi SIDEMANG seperti biasanya.

Gambar Solusi Bagi Pengguna Aplikasi



Sumber : Aplikasi SIDEMANG

2. Pembahasan

Berikut ini pembahasan mengenai penerapan sistem informasi administrasi *online* masyarakat kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan pada Kantor Lurah Sako Palembang yang penulis lakukan pada kedua konsep yaitu penerapan sidemang dan meningkatkan layanan dengan uraian sebagai berikut: **Penerapan Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Palembang**

A. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) di Kantor Lurah Sako Palembang

Untuk membahas penerapan sistem informasi *online* masyarakat kota Palembang (SIDEMANG) terdiri dari 4 indikator menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020, yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Kemudahan Bagi Pengguna

Kemudahan bagi pengguna berarti hal yang sifatnya mudah atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tersebut

tidak diperlukan usaha apapun, dan juga dapat mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan dan usaha seseorang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan menyatakan bahwa setiap pengguna atau masyarakat mengharapkan kemudahan dalam mengakses sistem informasi administrasi *online* masyarakat kota Palembang (SIDEMANG). Kemudahan dalam penggunaan sistem dapat menjadi meningkatnya suatu layanan dalam pengurusan administrasi. Kemudahan bagi pengguna yang diberikan dapat berbentuk kelancaran sistem maupun bentuk-bentuk yang lainnya yang bermanfaat.

Berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Pasal 2 kemudahan bagi pengguna merupakan sebuah sistem berbasis elektronik yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan layanan administrasi melalui smartphone.

Menurut analisa penulis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa untuk kemudahan bagi pengguna sudah sepenuhnya dioptimalkan dan berjalan dengan baik walaupun ada pengguna atau masyarakat yang belum begitu memahaminya.

2. Integrasi data antar perangkat daerah dan instansi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan menyatakan bahwa, setiap pengguna atau masyarakat mengharapkan keamanan dan keakuratan serta kebijakan akses yang ketat untuk menjamin data yang kita input tidak bocor dan disalahgunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan dengan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu integrasi data antar perangkat daerah dan instansi, dimana menurut Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020, Integrasi data antar perangkat daerah dan instansi merupakan konsep dan proses yang menjamin keakuratan, kelengkapan, konsistensi, dan validitas data organisasi. Untuk menjamin keamanan data yang pengguna input melalui teknologi sistem informasi aplikasi SIDEMANG, pihak pemerintah harus menjamin keamanan data- data tersebut.

Menurut analisa penulis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa integrasi data antar perangkat daerah dan instansi di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang sudah terjamin keamanannya dalam memberikan layanan melalui teknologi sistem informasi SIDEMANG.

3. Keterbukaan dan Ketersediaan Informasi Publik

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan, setiap masyarakat mengharapkan keterbukaan atas semua informasi yang ada baik itu yang langsung melalui Kantor Lurah dan juga melalui aplikasi SIDEMANG. Masyarakat juga berharap dapat ikut serta dalam proses penetapan kebijakan dan pengambilan keputusan. Keterbukaan dan ketersediaan informasi publik diberikan dapat melalui sosialisasi dan akan menghasilkan nilai pikir masyarakat menjadi lebih baik.

Menurut analisa penulis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa keterbukaan dan ketersediaan informasi publik di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang sudah baik dan keterbukaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah sepenuhnya terbuka.

4. Perlakuan yang Sesuai dan Adil

Berdasarkan hasil penelitian dalam perlakuan yang sesuai dan adil, para pegawai di kantor Lurah Sako Palembang sudah menerapkan perlakuan yang adil meskipun, masih ada beberapa oknum para staff atau pegawai masih melakukan perlakuan yang belum sepenuhnya adil kepada masyarakat dalam memberikan layanan.

Menurut analisa penulis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa perlakuan yang sesuai dan adil belum sepenuhnya dijalankan dengan baik dimana terdapat masalah tentang keadilan pegawai dalam memberikan layanan yaitu Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang menggunakan sistem orang dalam atau kekeluargaan dalam memberikan layanan. Meskipun pada hasil wawancara dengan Bapak Lurah yang mengatakan bahwa kami selalu bersikap adil namun pada kenyataannya masih saja ada pegawai yang belum menerapkan tentang sikap adil yang sesungguhnya.

B. Layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang

Untuk membahas layanan terdiri dari 5 indikator yang akan dibahas sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan pada Kantor Lurah Sako Palembang bahwasanya, fasilitas yang ada sudah cukup lengkap meskipun masih terdapat kendala ketika melakukan pengoperasian komputer yang kadang eror dan begitupun printernya, sehingga membuat pegawai untuk mencari tempat percetakan terdekat untuk melakukan pencetakan surat yang telah di buat.

Menurut analisa penulis dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan *tangibles* sudah diterapkan cukup baik hal ini dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas penyediaan layanan yang telah memadai sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pengguna layanan dan hal tersebut sangat penting dalam memberikan dampak baik bagi layanan publik di Kantor Lurah Sako Kota Palembang meskipun masih saja ada hambatan-hambatan seperti fasilitas yang tidak memadai contohnya seperti printer yang eror atau lambat pengoperasiannya serta jaringan yang tidak stabil dalam mengakses aplikasi SIDEMANG.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian dalam kehandalan (*Reliability*) yang penulis temukan para pegawai di Kantor Lurah Sako Palembang semua dapat diandalkan dengan baik ketika masyarakat membutuhkan bantuan para pegawai siap melayani masyarakat dengan baik, dan juga Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dapat membantu masyarakat melalui Smartphone yang dapat digunakan untuk melakukan layanan secara *online* sehingga sistem yang berbasis elektronik tersebut dapat di andalkan masyarakat dalam penggunaan layanan.

Menurut analisa penulis dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan kehandalan atau *reliability* telah diterapkan dengan baik karena semua pegawai dan aplikasi SIDEMANG dapat melayani masyarakat secara baik. Hal ini dapat meningkatkan layanan pada Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Palembang meskipun terkadang untuk menerima atau mendapatkan surat keterangan yang kita buat memerlukan waktu beberapa hari.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian dalam Daya tanggap yang penulis temukan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat serta pengguna aplikasi SIDEMANG dengan penyampaian informasi yang jelas dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan secara langsung maupun melalui aplikasi SIDEMANG. Daya tanggap yang dimiliki aplikasi SIDEMANG sudah cukup baik dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat bagi pengguna layanan *online*, dan untuk masyarakat yang melakukan layanan secara langsung pegawai Kantor Lurah Sako Palembang juga memberikan layanan yang baik dalam

Volume 20, Nomor 1, Edisi Jan-Juni 2025

melayani masyarakat sehingga terciptanya daya tanggap (*responsiveness*) yang tepat pada Kantor Lurah Sako Palembang.

Menurut analisa penulis, dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem daya tanggap atau *responsiveness* dalam meningkatkan layanan sudah diterapkan dengan baik, hal ini dengan melihat respon pegawai serta sistem aplikasi yang cepat dan tanggap dalam memberikan layanan.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian dalam jaminan (*Assurance*) yang penulis temukan ketika melakukan observasi melalui wawancara dengan informan bahwa jaminan yang diberikan oleh Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) sudah terjamin keamanannya sehingga pengguna aplikasi tersebut dapat menggunakannya dengan rasa aman dan nyaman. Pegawai Kantor Lurah Sako Palembang juga dapat mengoperasikan layanan aplikasi SIDEMANG sehingga jika masyarakat terdapat kendala dalam penggunaan dapat menanyakan langsung kepada pegawai Kantor Lurah Sako Palembang.

Menurut analisa penulis, dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan jaminan atau *assurance* sudah cukup baik karena keamanan dalam melakukan layanan baik secara langsung maupun melalui sistem aplikasi SIDEMANG sudah terjamin keamanannya sehingga membuat pengguna layanan merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

5. Empati (*Empathy*)

Bersasarkan hasil penelitian dalam Empati (*Empathy*) yang penulis temukan untuk memberikan rasa empati atau respon yang baik terhadap pengguna layanan aplikasi, Sistem Informasi Administrasi *Online* Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) sudah memberikan respon serta solusi terhadap pengguna layanan yang dengan baik dapat dilihat dari smartphone yang pengguna atau masyarakat gunakan dalam melakukan layanan melalui sistem *online*, dan untuk layanan secara langsung pegawai Kantor Lurah Sako Palembang sudah cukup baik dalam memberikan respon terhadap masyarakat dalam melakukan layanan.

Menurut analisa penulis, berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan empati yang dilakukan sistem informasi dapat berjalan dengan baik karena saat terjadinya kendala sistem.

Lovelock and Wright, 2002, Principles of Service Marketing and Management, 2 nd edition, Prentice Hall.

Martin, W. (2001). Quality service: What every hospitality manager needs to know. New Jersey, USA: Prentice Hall.

Riana Andini, 2017, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik BPJS Kesehatannya Di Kota Palopo

Riana Andini, 2017, Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik BPJS Kesehatannya Di Kota Palopo

Soekanto, Soerjono. 1979 Teori Perubahan Sosial. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soekanto, Soerjono. 1990. Sosiologi suatu Pengantar. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Supardi, dkk. 2023. Pedoman Penulisan Skripsi. Palembang. STIA Satya Negara

Tata Sutabri. 2023. Analisis Pelayanan Aplikasi SIDEMANG, Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknologi Komputer 15 (2), 883-894, (polsri.ac.id)

Tony Mirza. 2022. Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) Jurnal Ilmiah Pemerintahan dan Administrasi Negara, 65-76, (jipan.stiadpads.ac.id)

Sumber Lain :

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Memperkuat Tata Kelola Berbasis Elektronik Di Indonesia

Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik

DAFTAR PUSTAKA

Eddy Suprihadi, S.Kom., MMSI. 2020. Sistem Informasi Bisnis Dunia. Yogyakarta

Kotler, Philip (2006). Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.