
Efektifitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (Sidemang) di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Effectiveness of Implementing the Palembang Community Online Administration Information System Application (Sidemang) in Oganbaru Village, Kertapati District, Palembang City

Fitri Anggraini, Sunarto* & Novita Wulandari

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Program Pascasarjana,
Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

*Corresponding Email: sunarto@unitaspalembang.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk Menganalisis Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Adminidtrasi Online Masyarakat Palembang (Sidemang) Di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Masalah difokuskan pada analisis tingkat Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi Sidemang. Data-data dikumpulkan melalui Wawancara, Observasi dan dokumen yang terkait dengan penelitian dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa Implementasi aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang terbukti efektif dengan produksi layanan yang lebih efisien dan cepat. Masyarakat puas dengan kemudahan mengajukan permohonan dari rumah tanpa harus datang ke kantor. Aparat kelurahan mampu beradaptasi dengan baik terhadap teknologi ini. Namun, kelangsungan aplikasi ini bergantung pada dukungan kuat dari aparat dan masyarakat. Faktor pendukung meliputi infrastruktur telekomunikasi, ketersediaan dana, dan sumber daya manusia. Tantangan seperti jaringan internet tidak stabil dan perubahan paradigma tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi.

Kata Kunci: Efektivitas; Sistem Informasi; dan Administrasi

Abstract

This article or writing aims to effectively implement the Palembang Community Online Administration Information System Application (Sidemang) in Oganbaru Village, Kertapati District, Palembang City. The problem focuses on analyzing the level of effectiveness of implementing the Sidemang application in Oganbaru Village, Kertapati District, Palembang City as well as analyzing the supporting and inhibiting factors in using the Sidemang application. Data was collected through interviews, observations and documents related to research and analyzed qualitatively. This study concludes that the implementation of the Sidemang application in Oganbaru Village, Kertapati District, Palembang City has proven effective in producing more efficient and faster services. People are satisfied with the ease of submitting applications from home without having to come to the office. Village officials were able to adapt well to this technology. However, the continuity of this application depends on strong support from the authorities and the community. Supporting factors include telecommunications infrastructure, availability of funds, and human resources. Challenges such as unstable internet networks and paradigm changes remain obstacles that need to be overcome.

Keywords: *Effectiveness; Information Systems; and Administration.*

How to Cite: Anggraini, F., Sunarto., & Wulandari, N., (2023). Efektivitas Pelaksaan Sidemang di Kelurahan Oganbaru Palembang. *Journal of Law & Policy Review*. 1 (1): 64-71.



PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi publik di Indonesia mengalami transformasi signifikan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi teknologi ini telah memungkinkan pemerintah untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang sebelumnya memerlukan waktu dan usaha yang besar kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan mudah melalui platform digital. Transformasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran dan pengajuan dokumen hingga pembayaran pajak dan akses informasi publik (Nababan et al., 2022; Purba et al., 2019; Saputra et al., 2022; Sidabutar et al., 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi juga telah meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan sistem yang lebih terbuka dan terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait prosedur, persyaratan, dan status permohonan mereka. Hal ini tidak hanya mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan wewenang, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain itu, penggunaan teknologi memungkinkan pengumpulan data secara lebih akurat dan cepat, yang dapat digunakan untuk analisis dan perencanaan kebijakan yang lebih baik (Auza, 2023; Pandiangan et al., 2019; Pinayungan & Isnaini, 2018).

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi publik juga mendorong inovasi dan kolaborasi antara berbagai instansi pemerintah. Layanan terpadu yang memanfaatkan teknologi memungkinkan koordinasi yang lebih baik antar lembaga, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Misalnya, integrasi data kependudukan dengan layanan kesehatan, pendidikan, dan sosial dapat memastikan bahwa bantuan dan layanan mencapai mereka yang benar-benar membutuhkan. Dengan demikian, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Indonesia. (Basuki, 2021; Siahaan et al., 2022; Tasyah et al., 2021).

Salah satu upaya terbaru yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang adalah pengimplementasian aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat, dikenal dengan SIDEMANG. Berbasis internet, SIDEMANG dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi di tingkat kelurahan dan kecamatan, khususnya di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

Kota-kota besar seperti Palembang, sebagai salah satu pusat pemerintahan provinsi, tidak terkecuali dalam menghadapi tuntutan untuk mengoptimalkan layanan administrasi bagi warganya. Populasi Kota Palembang pada tahun 2019 mencapai 1.914.898 jiwa, dengan Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati sebagai salah satu area yang menjadi fokus perhatian dalam pengembangan SIDEMANG. Kelurahan ini memiliki populasi sebesar 19.255 jiwa pada tahun tersebut, menjadikannya sebagai target utama untuk menerapkan sistem administrasi online yang efisien dan akurat (Bayu et al., 2020; Regency, 2022).

Pengembangan SIDEMANG sendiri merupakan bagian dari strategi untuk menjawab tantangan dalam pelayanan administrasi publik yang masih sering kali menghadapi kendala birokrasi yang kompleks dan waktu yang lama (Khainuddin et al., 2019; Omotayo, 2022; Sedarmayanti, 2009). Dengan demikian, SIDEMANG bukan hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif.

Tujuan utama dari implementasi SIDEMANG adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Dengan menerapkan sistem online, diharapkan bahwa waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen administrasi dasar, seperti surat keterangan, pengantar, dan lainnya, dapat dipersingkat secara signifikan (Harahap, 2018; Nasution et al., 2014; Zahra & Wijayanti, 2020). Lebih dari itu, SIDEMANG juga bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen administrasi tanpa harus menghadiri kantor kelurahan secara fisik. Kemudahan ini diharapkan



dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi warga Kota Palembang.

Implementasi SIDEMANG diharapkan akan memberikan berbagai manfaat, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah setempat. Salah satu manfaat utama adalah penghematan waktu bagi warga dalam mengurus dokumen administrasi. Dengan adanya sistem online, pemohon tidak perlu lagi mengantri di kantor kelurahan untuk memproses dokumen mereka (Adi & Widiyanto, 2013; Setyaningsih et al., 2020; Suwarni et al., 2022; Syarif, 2023; Wijaya et al., 2021). Mereka dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan bahkan mencetak hasil permohonan secara langsung dari rumah atau kantor mereka sendiri. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga mengurangi biaya dan tenaga yang diperlukan dalam pengelolaan administrasi.

Bagi pemerintah Kota Palembang, SIDEMANG diharapkan dapat meningkatkan produktivitas staf kelurahan dalam mengelola data kependudukan. Dengan adanya sistem yang otomatis mengelola penomoran berkas dan menyimpan data secara aman di server dinas komunikasi dan informatika, kelurahan dapat fokus pada pelayanan langsung kepada masyarakat. SIDEMANG juga membantu dalam meminimalkan potensi kesalahan administrasi dan meningkatkan keteraturan dalam penyimpanan data kependudukan.

Meskipun implementasi SIDEMANG menjanjikan berbagai manfaat, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi ini dengan efektif. Banyak warga yang masih belum sepenuhnya mengerti atau terbiasa dengan teknologi informasi, sehingga mereka menghadapi kesulitan dalam menggunakan SIDEMANG untuk kepentingan administrasi pribadi mereka.

Selain itu, kendala lainnya termasuk ketersediaan sarana dan prasarana yang belum memadai di beberapa kelurahan, serta kebutuhan akan peningkatan sumber daya manusia yang mengoperasikan aplikasi ini (Aziz & Humaizi, 2013; Winona Almira, 2020). Meskipun SIDEMANG dirancang untuk mudah dioperasikan, tetapi masih diperlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam manajemen data dan teknologi informasi untuk mengoptimalkan penggunaannya.

Hadirnya SIDEMANG juga membawa tantangan baru dalam integrasi sistem online antar kelurahan dan dinas di Kota Palembang. Meskipun sistem ini membantu staf kelurahan dalam bekerja lebih efisien, tetapi tidak jarang terjadi kendala teknis atau keterlambatan dalam akses data akibat masalah jaringan atau infrastruktur IT yang kurang memadai. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Penerapan SIDEMANG tidak hanya berdampak pada efisiensi administrasi publik tetapi juga memiliki implikasi sosial dan ekonomi yang signifikan. Secara sosial, SIDEMANG membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan transparan. Secara ekonomi, penghematan biaya administrasi dan waktu dapat mengarah pada peningkatan produktivitas dan kualitas hidup warga, serta mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sistem Informasi Adminidtrasi Online Masyarakat Palembang (Sidemang) Di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Masalah difokuskan pada analisis tingkat Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan aplikasi Sidemang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang sangat relevan untuk memahami implementasi aplikasi SIDEMANG dan peran berbagai pihak di Kelurahan Oganbaru. Penelitian ini melibatkan informan utama seperti Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi PMK, dan staf



kelurahan. Alat yang digunakan termasuk rekam suara dan catatan untuk wawancara, serta kamera atau perekam dokumen untuk dokumentasi. Desain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis situasi atau fenomena yang diamati dalam konteks implementasi SIDEMANG. Pengambilan sampel dilakukan secara purposif untuk memastikan representasi yang baik dari pihak-pihak yang terlibat. Variabel yang diamati meliputi persepsi dan pengalaman informan terhadap SIDEMANG, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung terhadap praktik administrasi, dan dokumentasi dari berbagai dokumen terkait (Bah et al., 2020b, 2020a). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan merangkum temuan-temuan utama dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi untuk menggambarkan efektivitas implementasi dan dampaknya terhadap pelayanan administrasi publik di kelurahan tersebut. Metode penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana SIDEMANG beroperasi dalam praktiknya di Kota Palembang, serta perspektif yang beragam dari berbagai pihak yang terlibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tingkat Efektivitas Pelaksanaan Aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (Sidemang) di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang telah menunjukkan tingkat efektivitas yang signifikan, diukur melalui beberapa indikator utama. Sidemang telah berhasil merespon kebutuhan masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan dan surat keterangan dengan baik, menghasilkan perubahan positif dalam produktivitas, efisiensi operasional, tingkat kepuasan masyarakat, adaptasi pegawai, dan kelangsungan hidup aplikasi ini.

a. Produktivitas

Pelaksanaan Sidemang di Kelurahan Oganbaru telah memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan administratif masyarakat. Dibandingkan dengan metode konvensional sebelumnya, proses pelayanan melalui Sidemang berjalan lebih cepat dan mudah. Sebelum adanya Sidemang, masyarakat sering menghadapi tantangan dalam mengurus dokumen administratif seperti KTP, kartu keluarga, dan surat keterangan lainnya. Proses yang manual sering kali memakan waktu yang lama dan menimbulkan frustrasi akibat antrian panjang dan prosedur yang rumit. Dengan implementasi Sidemang, semua proses administratif dapat diakses secara online melalui platform yang telah disediakan. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi pengelolaan data oleh petugas administrasi kelurahan. Hasil produk layanan yang dihasilkan menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan, menghilangkan kerumitan dan birokrasi yang sering kali terjadi dalam sistem manual sebelumnya.

b. Efisiensi

Sidemang juga berhasil meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, baik dari segi biaya maupun waktu. Implementasi aplikasi ini memungkinkan kelurahan menghemat biaya operasional yang sebelumnya diperlukan untuk pengelolaan administrasi manual. Pengurangan biaya ini tidak hanya bermanfaat secara finansial bagi pemerintah daerah, tetapi juga mengoptimalkan alokasi anggaran untuk kepentingan masyarakat secara lebih efektif. Selain itu, proses yang terotomatisasi dan terpusat dalam Sidemang mengurangi kemungkinan kesalahan dan redundansi data, sehingga pegawai dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih bernilai tambah seperti memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dan pengembangan kebijakan publik yang lebih baik. Pengurangan waktu proses administrasi juga berdampak positif pada produktivitas keseluruhan kelurahan, memungkinkan lebih banyak waktu dan energi untuk fokus pada peningkatan layanan dan respons terhadap masyarakat.

c. Kepuasan Masyarakat

Respon positif dari masyarakat terhadap layanan Sidemang di Kelurahan Oganbaru menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Pelayanan yang lebih cepat dan lebih mudah diakses

dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan membuat masyarakat merasa lebih terlayani dengan baik. Kemudahan dalam mengajukan permohonan dan mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan secara online telah meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya dapat mengganggu kegiatan sehari-hari. Sebagai contoh, seorang warga yang membutuhkan surat keterangan domisili tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri di kantor kelurahan, melainkan dapat mengakses dan mengisi formulir permohonan secara online dari kenyamanan rumahnya sendiri. Selain itu, respons yang lebih cepat dari petugas administrasi dalam memproses permohonan juga memberikan rasa percaya diri dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan.

d. Adaptasi Pegawai

Aparat kelurahan Oganbaru telah berhasil beradaptasi dengan baik terhadap implementasi Sidemang. Meskipun aplikasi ini berbasis teknologi informasi (IT) yang mungkin awalnya memerlukan pembelajaran tambahan, para pegawai kelurahan telah menunjukkan kemampuan untuk mengoperasikan dan memanfaatkan aplikasi ini secara efektif. Keterampilan baru dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi administratif telah diperoleh, mencerminkan kemauan dan kemampuan kelurahan dalam menghadapi tantangan transformasi digital. Dukungan dari pihak manajemen dalam memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai juga berkontribusi besar dalam meningkatkan tingkat adaptasi terhadap perubahan yang dibawa oleh Sidemang. Penerimaan positif dan partisipasi aktif dari pegawai dalam mengimplementasikan dan mengembangkan penggunaan Sidemang juga menunjukkan komitmen mereka dalam meningkatkan kualitas layanan publik bagi masyarakat.

e. Kelangsungan Hidup

Kesinambungan implementasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru dipengaruhi oleh komitmen yang kuat dari aparat kelurahan dan dukungan aktif dari masyarakat. Tingkat penerimaan yang tinggi dan manfaat yang nyata yang diberikan kepada masyarakat menjadi faktor penentu dalam memastikan kelangsungan operasional aplikasi ini. Dengan terus mengoptimalkan proses dan mendengarkan umpan balik dari pengguna, kelurahan dapat memastikan bahwa Sidemang tetap relevan dan bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara efisien dan efektif. Upaya untuk terus meningkatkan performa aplikasi dan memperluas cakupan layanan juga menjadi bagian dari strategi jangka panjang kelurahan dalam menjaga kelangsungan Sidemang. Keberlanjutan ini tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi yang kuat dan terjamin, tetapi juga pada komitmen berkelanjutan dari seluruh pemangku kepentingan termasuk masyarakat dan pihak terkait.

Secara keseluruhan, pelaksanaan aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang tidak hanya telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, tetapi juga telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan adaptasi pegawai. Dengan komitmen yang berkelanjutan dari semua pihak terkait, Sidemang dapat terus berkontribusi dalam transformasi digital pemerintahan lokal, menciptakan lingkungan yang lebih efisien dan terlayani dengan baik bagi seluruh masyarakat Kota Palembang.

Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penggunaan Aplikasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (Sidemang) di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, merupakan langkah maju dalam transformasi digital pemerintahan lokal. Namun, keberhasilan implementasi Sidemang tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti infrastruktur telekomunikasi, ketersediaan dana, dan kesiapan sumber daya manusia, tetapi juga dihadapkan pada beberapa hambatan yang signifikan, terutama terkait dengan jaringan internet dan perubahan paradigma dalam pengelolaan administrasi publik.

Faktor Pendukung

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur telekomunikasi yang memadai menjadi fondasi utama dalam keberhasilan implementasi Sidemang. Kelurahan Oganbaru telah dilengkapi dengan perangkat seperti komputer dan modem yang memadai untuk mendukung operasional aplikasi ini. Namun, untuk menjaga konsistensi dan kelancaran dalam pelayanan, perlu dipertimbangkan penambahan dan pemeliharaan perangkat teknologi yang diperlukan agar Sidemang dapat beroperasi dengan optimal secara terus menerus.

b. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Pemerintah Kota Palembang telah menunjukkan komitmen dengan menyediakan dana dan anggaran yang memadai untuk mendukung operasional Sidemang. Hal ini mengurangi beban kelurahan dalam hal pembiayaan, sehingga fokus dapat lebih ditekankan pada pengembangan layanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan dana yang memadai juga memungkinkan untuk perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi yang diperlukan dalam jangka panjang.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Aparat kelurahan Oganbaru telah menunjukkan tanggap dalam menghadapi aplikasi Sidemang yang berbasis IT. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi yang tepat, pegawai kelurahan mampu mengoperasikan dan memanfaatkan Sidemang secara efektif. Kesiapan ini menjadi kunci dalam menjaga kelancaran operasional aplikasi serta meningkatkan produktivitas dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Faktor Penghambat

a. Jaringan Internet yang Tidak Stabil

Salah satu hambatan utama dalam implementasi Sidemang adalah ketergantungan pada koneksi internet yang sering kali tidak stabil. Ketidakstabilan ini dapat menyebabkan gangguan dalam operasional aplikasi, seperti kesulitan mengakses data atau melakukan proses administrasi secara online. Hasilnya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak mencapai tingkat optimal yang diharapkan, mengakibatkan frustrasi dan ketidakpuasan di pihak pengguna.

b. Perubahan Paradigma dalam Manajemen

Implementasi Sidemang juga menghadapi tantangan dalam bentuk perubahan paradigma manajemen di tingkat kelurahan. Penggunaan aplikasi ini mengharuskan adanya transformasi dalam cara berpikir, bekerja, dan berinteraksi antara pegawai pemerintah dengan masyarakat. Perubahan paradigma ini memerlukan kesadaran dan komitmen dari seluruh pihak terkait untuk menerima dan mengadaptasi cara baru dalam menjalankan tugas administratif. Tanpa dukungan yang kuat dari pimpinan dan pegawai pemerintah, implementasi Sidemang dapat terhambat dalam mencapai potensi penuhnya sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

c. Kesulitan dalam Mengubah Kebiasaan dan Budaya Kerja

Selain perubahan paradigma manajemen, penggunaan Sidemang juga menghadapi tantangan dalam mengubah kebiasaan dan budaya kerja yang sudah tertanam dalam lingkungan birokrasi. Adopsi teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi publik membutuhkan integrasi yang lebih dalam dengan proses kerja yang sudah ada. Kurangnya kemauan untuk mengubah cara kerja yang sudah mapan dapat menghambat efisiensi dan efektivitas Sidemang dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berkualitas kepada masyarakat.

Dalam konteks Kelurahan Oganbaru, implementasi Sidemang sebagai aplikasi sistem informasi administrasi online telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. Namun, tantangan yang dihadapi dalam bentuk infrastruktur teknologi yang tidak selalu dapat diandalkan, serta perubahan paradigma dan budaya kerja yang diperlukan, menunjukkan bahwa perlu ada upaya yang berkelanjutan untuk mengoptimalkan penggunaan Sidemang. Dukungan yang terus-menerus dari pemerintah daerah dalam hal peningkatan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia akan menjadi kunci dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan demikian, Sidemang dapat

berfungsi secara optimal sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Palembang secara keseluruhan.

SIMPULAN

Secara keseluruhan, implementasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang telah terbukti sangat efektif dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan administrasi publik. Sidemang berhasil mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam proses administratif, menghemat biaya operasional, dan meminimalkan kesalahan data melalui sistem yang terotomatisasi. Respons positif dari masyarakat terhadap kemudahan akses dan kecepatan pelayanan Sidemang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, sementara adaptasi pegawai terhadap teknologi informasi berjalan dengan baik. Dengan komitmen berkelanjutan dari semua pihak terkait, Sidemang dapat terus berperan sebagai model dalam transformasi digital pemerintahan, menciptakan lingkungan pelayanan publik yang efisien dan responsif di Kota Palembang.

Dalam konteks implementasi Sidemang di Kelurahan Oganbaru, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, aplikasi ini telah berhasil meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan publik. Meskipun mendapat dukungan kuat dari infrastruktur telekomunikasi, ketersediaan dana, dan kesiapan sumber daya manusia, Sidemang juga menghadapi tantangan signifikan. Masalah utama seperti ketidakstabilan jaringan internet, perubahan paradigma manajemen, dan kesulitan mengubah kebiasaan dan budaya kerja yang sudah mapan, merupakan hambatan yang perlu diatasi. Dukungan berkelanjutan dari pemerintah daerah dalam meningkatkan infrastruktur teknologi dan pengembangan sumber daya manusia akan krusial untuk mengoptimalkan penggunaan Sidemang sebagai alat yang efektif dalam melayani masyarakat Kota Palembang secara lebih efisien dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. N., & Widiyanto, I. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dengan Sistem Pre Order secara Online (Studi Kasus pada Online Shop Chopper Jersey). Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Auza, A. (2023). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara Masa Covid-19. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3378–3383. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1732>
- Aziz, A., & Humaizi. (2013). Implementasi Kebijakan Publik Studi Tentang Kegiatan Pusat Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Utara Abdul. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020a). *Introduction to The Fundamentals of Social Work*. Medan: Bircu Publisher.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020b). *Social Work Research*. Medan: Bircu Publisher.
- Basuki, E. dan D. F. (2021). Pengaruh E-Government Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo. *ACTON : Jurnal Ilmiah*, 17(2), 18–28.
- Bayu, Retna, & Sumihar. (2020). Daya Insektisida Rimpang Kencur (*Kaempferia galanga*), Cengkeh (*Syzygium aromaticum*), Kulit Jeruk Purut (*Citrus hystrix*) Dan Daun Sirih (*Piper betle*) Terhadap Kutu Beras (*Sitophilus oryzae*). *Jurnal Ilmiah Magister Agribisnis*, 4(2), 57–68. <https://doi.org/10.31289/agrisains.v4i2.1397>
- Harahap, D. A. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(2), 193–213. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.



- Nasution, S. H., Hanum, C., & Ginting, J. (2014). PERTUMBUHAN BIBIT KELAPA SAWIT (*Elaeis guineensis* Jacq.) PADA BERBAGAI PERBANDINGAN MEDIA TANAM SOLID DECANTER DAN TANDAN KOSONG KELAPA SAWIT PADA SISTEM SINGLE STAGE. *Jurnal Online Agroekoteknologi* ., 2(2), 691–701.
- Omotayo, J. O. (2022). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal) The House Divided Against Itself : Youth and Electoral Violence in Nigeria*. 12(December), 258–269.
- Pandiangan, A., Kadir, A., & Lubis, Y. A. (2019). Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Menertibkan Bangunan Liar Di Kecamatan bagan Sinembah Kabupaten Rogan Hilir Provinsi Riau The Role of Public Order Agency Corp in Controlling Illegal Building at Sinembah Sub-district Rogan Hilir of Riau Province. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 62–68. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v2i1.768>
- Pinayungan, J., & Isnaini, H. K. dan. (2018). Implementation of the Minister of Transportation Regulation of the Republic of Indonesia on Traffic Safety Standards and Road Transportation. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(1), 108–123.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management. 8(2), 77–83.
- Regency, B. (2022). Community Empowerment Through the Village Innovation. 11(3), 977–983.
- Saputra, R. E., Batubara, B. M., & Suharyanto, A. (2022). Peranan Pemerintah Desa Dalam Penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Simpang Empat Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah The Role Of The Village. 4(2), 157–163. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v4i2.1438>
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan : mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik. In Refika Aditama.
- Setyaningsih, E., Ismawan, E., & Hidayat, T. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan. *J-Sim: Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 33–38.
- Siahaan, R., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1497–1506. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1355>
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia.
- Suwarni, S. M., Rinayuhani, T. R., & Afandi, A. H. (2022). IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) TERHADAP PERKEMBANGAN LAYANAN PERIZINAN UMKM DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MOJOKERTO.
- Syarif, M. (2023). Implementasi Sistem Online Submission Risk Based Approach (Oss Rba) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Wijaya, H., Patahuddin, A., Aqbar, K., & Hasmudin, W. K. (2021). Hukum jual beli online dengan sistem pre order dalam perspektif hukum islam (Studi Kasus Toko Online Nashrah Store). *BUSTANUL FUQAHA: Jurnal Bidang Hukum Islam*, 2(2), 251–270.
- Winona Almira, W. A. (2020). Model Gamifikasi pada Aplikasi Smart City sebagai Solusi Gamification Model for Smart City Application as Government Solution in Leveraging Citizen Participation. *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 11(2), 418–427.
- Zahra, A. S., & Wijayanti, S. (2020). EFEKTIVITAS PEMBELAJARAN BASIS ONLINE DI IAIN TULUNGAGUNG DENGAN ADANYA KEBIJAKAN PHYSICAL DISTANCING ERA PANDEMI COVID 19. *GERAM (GERAKAN AKTIF MENULIS)*, 8(1), 83–89. <https://doi.org/10.11693/hyhz20181000233>

