

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI
(SIDEMANG) DI KELURAHAN 15 ULU PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

Muhammad Irvan Hilmansya

07011381924130

**ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JANUARI 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI
(SIDEMANG) DI KELURAHAN 15 ULU PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

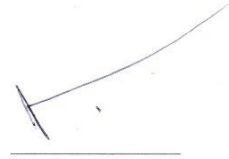
Oleh:

Muhammad Irvan Hilmansya
070113819241230

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Januari 2023

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si
NIP. 197905012002121005



Mengetahui

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI
(SIDEMANG) DI KELURAHAN 15 ULU PALEMBANG

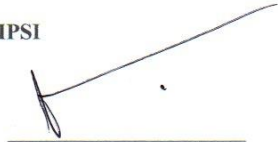
SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Januari 2023
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Andries Lionardo, S.IP.,M.Si

Ketua



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

Anggota

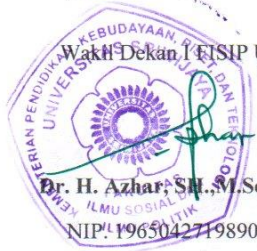


Januar Eko Aryansah, S.IP.,SH.,M.Si

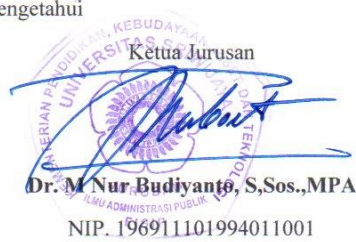
Anggota



Mengetahui



Wakil Dekan I FISIP UNSRI
Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M.
NIP. 196504271989031003



Ketua Jurusan
Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Siapa yang menghendaki kehidupan dunia, maka harus disertai dengan ilmu. Dan siapa yang menghendaki kehidupan akhirat, juga harus dengan ilmu

Muhammad bin Idris bin Abbas bin utsman bin syafi'

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya

Persembahkan untuk:

- Ayahku Tercinta Ahmad Yunurir dan Ibuku Kemalawati
- Saudaraku Muhammad Idris Yumaris
- Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
- Sahabat-sahabat terbaikku
- Teman-teman seperjuangku Administrasi Publik angkatan 2019
- Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidaktahuan masyarakat dikawasan kelurahan 15 ulu Palembang mengenai inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi sidemang di kelurahan serta adanya kendala pada saat menggunakan aplikasi sidemang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi sidemang serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat aplikasi sidemang. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan *e-government service quality* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzaz yang memiliki 6 dimensi, Hasil penelitian dari implementasi aplikasi sidemang belum dijalankan dengan baik, dikarenakan masyarakat dikawasan kelurahan 15 ulu Palembang belum mengetahui aplikasi sidemang dan cara menggunakan aplikasi khususnya orang tua, pada dimensi kemudahan penggunaan aplikasi sidemang mudah digunakan, pada dimensi isi dan tampilan informasi memiliki tampilan yang simpel, dimensi keandalan sudah berjalan dengan baik dapat diakses semua *smartphone*. pada dimensi dukungan masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat menyediakan fitur berkomunikasi berbasis *whatsapp*, dimensi kepercayaan dan keamanan pada aplikasi sidemang sudah baik dengan menciptakan 5 kebijakan untuk menjaga data masyarakat dan dimensi dukungan masyarakat sudah berjalan dengan baik dengan menyediakan pengisian formulir pendaftaran.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, E-Government, Sidemang

Pembimbing

Dr. Andries Lionardo, SIP.,M, SI

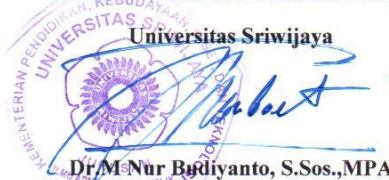
NIP. 197905012002121005

Palembang, Januari 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budyanto, S.Sos.,MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research is motivated by the ignorance of the community in the 15 ulu sub-district of Palembang regarding public service innovations based on the sidemang application in the village and there are obstacles when using the sidemang application. This study aims to find out how the sidemang application is implemented and determine the supporting and inhibiting factors of the sidemang application. This type of research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. This study uses e-government service quality proposed by Papadomichelaki & Mentzaz which has 6 dimensions. The results of the research on the implementation of the sidemang application have not been carried out properly, because the people in sub-district 15 Ulu Palembang do not know the sidemang application and how to use the application, especially the elderly in the dimension of ease of use the sidemang application is easy to use, the content dimension and information display has a simple appearance, the dimension of ease of use runs properly and can be accessed by all smartphones. the community support dimension is in accordance with what the community expects to provide whatsapp-based communication features, the dimensions of trust and security in the sidemang application are good by making 5 community data security policies and the support community dimension has gone well by providing filling in the registration form.

Keywords : Public Service Innovation, E-Government, Sidemang

Advisor

Dr. Andries Lionardo, SIP.,M, SI

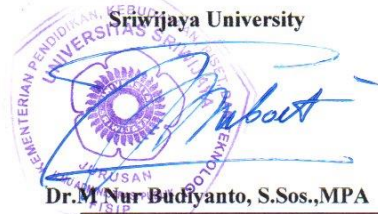
NIP. 197905012002121005

Palembang, January 2023

Chair of the Department of Public Administration

Faculty of Social Science and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Proposal Skripsi ini berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (Sidemang) Di Kelurahan 15 Ulu Palembang” Skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diambil di Kelurahan 15 Ulu Kota Palembang.

skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan proposal skripsi ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. Kedua orang tua, Ahamad Yunurir dan Kemalawati yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Unsri
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Unsri.

4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri
5. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Andries lionardo, SIP., M. SI, selaku Dosen Pembimbing.
7. Kepada Lurah 15 ulu Kota Palembang Bapak M Yusuf
8. Teman-teman seperjuanganku, Abi,Yoga,Rehan, Wayan, Fahri, dan Wira semoga kita menjadi orang sukses.
9. Semua pihak yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatnya untuk kita semua.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswa dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Palembang, November 2022

Muhammad Irvan Hilmansya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
B. Konsep Inovasi.....	13
1. Pengertian Inovasi.....	15

2. Tipologi Inovasi	16
3. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi	20
4. Pelayanan Publik.....	24
5. Asas Pelayanan Publik	25
6. Standar Pelayanan	26
7. Aplikasi Sidemang	28
C. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian	30
D. Penelitian Terdahulu	32
E. Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis penelitian	46
B. Defenisi Konsep	46
C. Fokus Penelitian	47
D. Jenis dan sumber data	48
E. Informan penelitian.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Lokasi Penelitian	58

B. Implementasi Aplikasi Sidemang di Kelurahan 15 Ulu Palembang	65
1. Kemudahan penggunaan.....	68
2. Isi dan tampilan informasi	74
3. Keandalan	79
4. Dukungan masyarakat	83
5. Kepercayaan/Keamanan	88
6. Dukungan dalam mengisi formulir.....	91
C. Faktor Penghambat dan Faktor Pendorong Aplikasi Sidemang.	92
BAB V PENUTUP.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik Kota Palembang.....	3
Tabel 2 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia.....	6
Tabel 3. Fokus Penelitian.....	47
Table 4 Jumlah Penduduk Kecamatan Jakabaring Palembang.....	58
Table 5 Matrix Hasil Penelitian	107
Table 6 Matrix Hasil Penelitian Faktor Pendukung Aplikasi Sidemang	110
Table 7 Matrix Hasil Penelitian Faktor Penghambat Aplikasi Sidemang	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Sidemang.....	10
Gambar 2 Faktor Penghambat Inovasi.....	21
Gambar 3 Komponen Analisis data: Model Interaktif.....	52
Gambar 4 Kemudahan dalam menggunakan aplikasi sidemang	70
Gambar 5 Kemudahan Dalam Mengakses Sidemang.....	72
Gambar 6 Tampilan Desain Aplikasi Sidemang.....	75
Gambar 7 Kendala Pendaftaran Aplikasi sidemang.....	83
Gambar 8 Fitur Berkomunikasi didalam aplikasi sidemang.....	85
Gambar 9 Masukan dan Kritik Masyarakat	87
Gambar 10 Kebijakan Keamanan Aplikasi Sidemang.....	90
Gambar 11 Launching Aplikasi Sidemang.....	94

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
Kemenpan RB	: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Selfie	: Sekolah Filial atau Layanan Pendidikan Formal Narapida Anak
Poltabes	: Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah
Pangling	: Penyuluhan Keliling Anak
Diskominfo	: Dinas Komunikasi Dan Informasi
Sekcam	: Sekretaris Camat
Seklur	: Sekretaris Lurah
Mb	: <i>Megabyte</i>
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang pelayanan publik yang merupakan kegiatan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada bagi setiap warga Negara. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintah pusat memberikan wewenang kepada pemerintah daerah dalam hal mengurus wilayahnya sendiri yang diatur dalam pasal Undang-Undang No 32 Tahun 2004 yang menjelaskan tentang otonomi daerah. Otonomi daerah yaitu bahwa hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik yang efektif, Apabila pelayanan tersebut bisa berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Pada kenyataannya Penyelenggaraan pelayanan publik pada saat ini dihadapkan pada kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan benegara. Birokrasi pemerintah ditinjau dari ketatalaksanaan dan pelayanan publik

masih terjadi sistem pelayanan yang belum transparan, berbelit-belit dan adanya praktik korupsi, kolusi, nepotisme. (dalam Eriza & Ekha Putera, 2021). Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih bercirikan berbelit-belit, mahal dan melelahkan, seperti yang dijelaskan Sinambella sebagai berikut:

“Masyarakat menuntut penyelegara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan berkualitas, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan keinginan masyarakat karena secara empiris pelayanan publik yang ada di Indonesia selama ini masih lambat,terbelit-belit dan mahal ”.

Pelayanan publik di Indonesia khususnya pelayanan administrasi di kelurahan masih terdapat kasus maladministrasi yang merugikan masyarakat, seperti pungutan liar dalam pembuatan surat keterangan yang ada di kelurahan kalidoni palembang (Admin Desa, 2019). Kasus maladministrasi yang terjadi di kelurahan Kalidoni pada saat pelaksanaan pembuatan e-ktip disebabkan karena penyelenggara pelayanan publik yang tidak memiliki nilai integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sehingga melakukan tindakan pungutan liar dengan menetapkan tarif pembuatan e-ktip sebesar Rp.250.000. Dengan biaya yang telah ditetapkan, Pegawai kelurahan kalidoni kota palembang bisa membuat e-ktip dalam jangka waktu satu minggu. Apabila masyarakat ingin mempercepat dalam pembuatan E-ktip, biaya tarif yang ditetapkan pegawai kelurahan kalidoni berbeda dari harga yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu sebesar Rp.500.000, dengan biaya tersebut Pembuatan kartu e-ktip bisa selesai dalam satu hari.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Palembang mendapatkan raport berwarna hijau yang menunjukkan penilaian kepatuhan pada kota Palembang sudah baik sesuai dengan penilaian ombudsman RI, Namun pada bulan Januari 2022 pemerintah kota

Palembang mendapatkan rapor kuning dari Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, Rapor kuning tersebut menunjukkan bahwa standar nilai kepatuhan kota Palembang mengalami penurunan. Ombudsman RI mensurvey pemerintah kota Palembang dengan menggunakan 10 variabel penilaian administrasi yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, visi misi dan motto pelayanan, atribut, pelayanan terpadu, rekognisi. Tujuan Ombudsman RI perwakilan sumsel melakukan survey yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi yang ada di Palembang.

Tabel 1 Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik Kota Palembang

No	Provinsi	Kota	Nilai kepatuhan	Zonasi	Tahun
1.	Sumatra Selatan	Palembang	74,22	Zona Kuning	2016
2.	Sumatra Selatan	Palembang	81.06	Zona Hijau	2017
3.	Sumatra Selatan	Palembang	-	-	2018
4.	Sumatra Selatan	Palembang	-	-	2019
5.	Sumatra Selatan	Palembang	-	-	2020
6.	Sumatra Selatan	Palembang	72,54	Zona Kuning	2021

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia, 2022

Salah satu upaya pemerintah kota Palembang dalam memperbaiki pelayanan publik yaitu membuat sebuah terobosan baru didalam pelayanan publik. Dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan digital atau *e-government*. Inovasi menurut Menurut Udin Saefudin Sa'ud (2008 dalam Setyawan et al, 2019) inovasi adalah suatu gagasan yang muncul didalam pikiran seorang untuk memperbaiki barang atau metode

yang baru didalam kelompok atau individu baik itu berupa hasil invention atau discovery. Inovasi merupakan suatu yang ide yang menemukan suatu penemuan yang dibuat oleh seseorang dengan melibatkan beberapa unsur untuk mendukung keberhasilan sebuah inovasi baik didalam sektor publik atau sektor swasta.

Presiden Joko Widodo (Menpan RB, 2021) mengharapkan pelayanan publik semakin baik, ramah, responsive dan tidak terbelit-belit. Jika pelayanan publik semakin baik akan menimbulkan persepsi yang baik namun sebaliknya jika pelayanan publik buruk akan menimbulkan pandangan buruk terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (PANRB) mengadakan kompetisi inovasi pelayanan publik sebagai dari program *One Agency, One Innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga dan pemerintah daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Pembuatan Inovasi daerah diatur dalam peraturan Gubernur Sumatra Selatan nomor 7 tahun 2021 yang menjelaskan tentang penyelenggara inovasi daerah. Pembuatan Inovasi pelayanan publik dikota Palembang setiap tahun telah dilaksanakan sesuai aturan yang telah ditetapkan Kemenpan RB dan berpartisipasi dalam kompetisi pelayanan publik yang diadakan. Inovasi pelayanan publik di Palembang berhasil memenangkan Top 99 Inovasi pelayanan publik di Indonesia. Pada tahun 2018 kota Palembang membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang bernama Empek Ikan Belida. Tujuan dari pembuatan inovasi empek ikan belida yaitu

memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang terkena penyakit katarak di Sumatra selatan.

Pada tahun 2019 pemerintah kota Palembang ikut kembali berpartisipasi dalam kompetisi pelayanan publik di Indonesia dengan mendapatkan penghargaan Top 99 Inovasi pelayanan publik pada tahun 2019, dengan membuat sebuah inovasi yang bernama Selfie (Sekolah Filial atau Layanan Pendidikan Formal Narapida Anak Di Lpka Kelas 1 Palembang). Tujuan pembuatan inovasi Selfie yaitu memberikan hak narapida anak untuk mengikuti pendidikan dasar dan menengah yang sama dengan anak-anak di luar LPKA, untuk berjuang memperbaiki diri dan merintis masa depan yang lebih baik.

Pemerintah merasa inovasi pelayanan publik harus terus di ciptakan dan di kembangkan dengan mengikuti perubahan zaman. Pada tahun 2020 pemerintah kota Palembang berhasil memenangi dua penghargaan dengan pembuatan inovasi yang bernama Poltabes (Program Pelayanan Tak Boleh Berhenti Sekolah) yang berhasil memenangi perlombaan inovasi pelayanan publik dengan masuk top 45 Pelayanan Publik 2020 menurut keputusan menteri PANRB no. 192/2020. Tujuan pemerintah kota Palembang dalam membuat inovasi Poltabes adalah memberikan kepada anak jalanan dan anak-anak putus sekolah agar dapat merasakan pelayanan pendidikan formal, Inovasi tersebut memiliki kesamaan dengan inovasi sebelumnya yang bertujuan memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat yang tidak mengalami pendidikan formal.

Selanjutnya pemerintah kota Palembang berhasil memenangi Top 21 Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19. Dengan membuat Inovasi dalam mengatasi pencegahan covid-19 yang bernama Masyarakat Sipil Penyuluhan Keliling Anak (Pangling). Inovasi Penanganan covid 19 dikota Palembang bertujuan untuk meningkatkan Kesadaran masyarakat dan memberikan Informasi mengenai Covid-19 khususnya di Kampung 13 Ulu Palembang.

Tabel 2 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia

No	Judul inovasi	Instansi	Inovasi Pelayanan Publik	Tahun
1.	Empek Ikan Belida (Eyecamp Projek; Inisiatif Kontra Kebutaan Bergerak Keliling Daerah)	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	Rumah Sakit Khusus Mata	2018
2.	Selfie (Sekolah Filial / Layanan Pendidikan Formal Narapida Anak Di LPKA Kelas 1 Palembang	Pemerintah Kota Palembang	Pendidikan	2019
3.	Poltabes (Program Layanan Tak Boleh Berhenti Sekolah) Melalui Sekolah Anak Jalanan Dan Anak Putus Sekolah Kota Palembang	Pemerintah Kota Palembang	Pendidikan	2020
4.	Penyuluhan Keliling Anak (Pangling) Peningkatan Kesadaran dan Informasi Covid-19 di kampung 13 Ulu Palembang	Pemerintah Kota Palembang	Masyarakat SIPIL	2020

Sumber : *Kemenpan Reformasi Birokrasi, 2022*

Berdasarkan tabel diatas, dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 yang menjelaskan tentang kompetisi inovasi pelayanan di ruang lingkup kementerian, Badan Usaha Milik Negara atau daerah memiliki dampak yang sangat besar terhadap perkembangan Inovasi pelayanan publik di Kota Palembang setiap tahun dengan berhasil memenangkan kompetisi pelayanan publik setiap tahunnya.

Pada tahun 2022 Pemerintah kota palembang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo), kerjasama tersebut menghasilkan sebuah inovasi sektor publik yaitu Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat (Sidemang). Pembuatan inovasi pelayanan publik di Palembang bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi yang ada di kelurahan dan kecamatan serta meminimalisir terjadinya maladministrasi dan menerapkan agile government di kota Palembang.

Aplikasi Sidemang bisa digunakan melalui smartphone dengan cara mengunduh aplikasi sidemang di playstore atau appstore, selanjutnya pengguna layanan membuat akun untuk masuk kedalam aplikasi 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 kelurahan atau kecamatan yang akan diberitahukan apabila surat keterangan sudah selesai didalam aplikasi sidemang. Adanya e-government dikelurahan merupakan salah satu komitmen walikota Palembang untuk menciptakan pelayanan publik cepat, tepat dan murah. Menurut Kepala Dinas Kominfo kota

Palembang aplikasi sidemang akan dikembangkan dengan menyatukan seluruh organisasi perangkat daerah.

Inovasi pelayanan kelurahan berbasis aplikasi berdampak sangat besar bagi masyarakat kota Palembang untuk mempermudah layanan yang ada di kelurahan serta mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi untuk datang kelurahan secara langsung melainkan dengan menggunakan Smartphone saja bisa menggunakan pelayanan administrasi yang ada di kelurahan, Namun pada kenyataannya setelah 6 bulan peluncuran aplikasi sidemang, masyarakat di lingkungan 15 ulu Palembang masih banyak yang belum mengetahui aplikasi aplikasi sidemang. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan wawancara kepada bapak Yunus yang selaku tokoh masyarakat di lingkungan kelurahan 15 ulu Palembang perihal mengenai aplikasi sidemang, Menyatakan sebagai berikut:

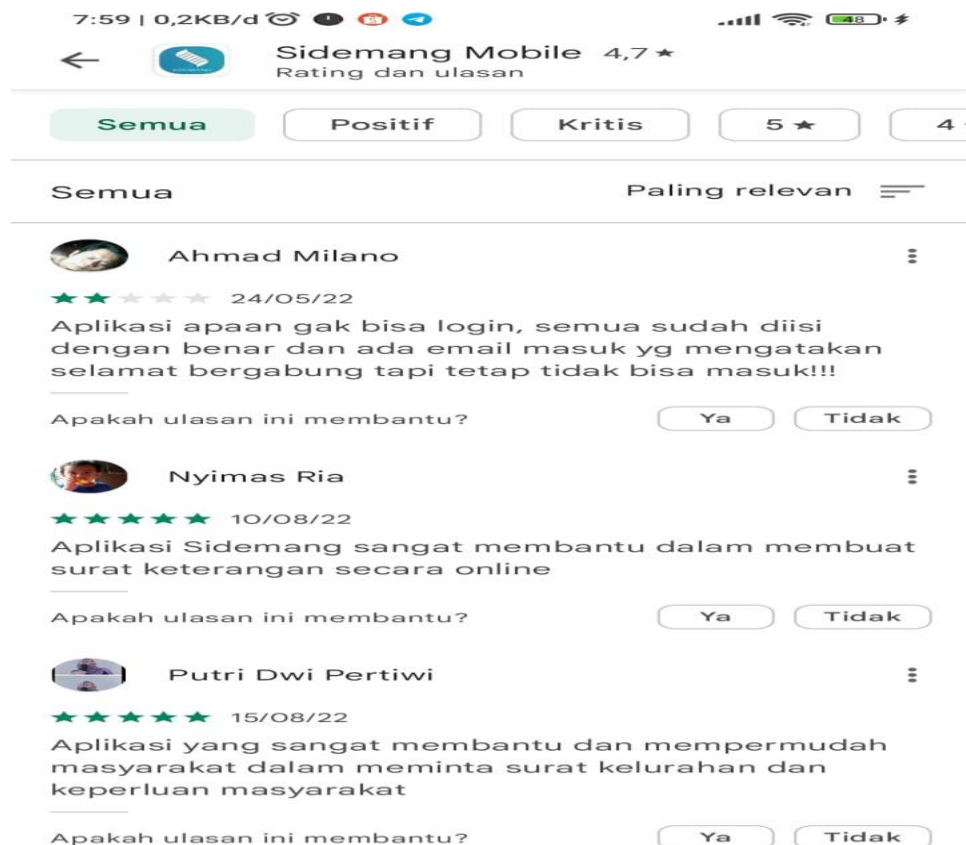
“ Apa itu aplikasi sidemang? Jadi kita tidak perlu lagi ya datang langsung kelurahan jadi kita pakai aplikasi itu saja ya? Mungkin Masyarakat dilingkungan rt 062 tidak pernah menanyakan perihal aplikasi sidemang, kita bapak atau ibu tidak mengerti mengenai aplikasi begitu dan juga tidak selalu update mengenai itu. Sosialiasi dari pihak kelurahan atau pihak lainnya belum ada dilingkungan kami, jadi kami sepenuhnya tidak mengetahui aplikasi itu. Terima kasih dek telah menginformasikan inovasi pelayanan yang ada dikelurahan, mungkin saya akan sampaikan kepada bapak atau ibu yang ingin mengurus administrasi kelurahan.”(Yunus, 10 September 2022, Pukul 17.00 Wib)

Selanjutnya peneliti merasakan tanggapan dari tokoh masyarakat dilingkungan 15 ulu Palembang merasa kurang mendetail, sehingga peneliti melakukan observasi langsung ke kelurahan 15 ulu. Pada saat observasi peneliti menemukan informan yang cocok untuk dilakukan wawancara mengenai perihal aplikasi sidemang. Informan

tersebut yaitu salah satu ibu-ibu yang sedang mengurus surat keterangan berobat yang pada saat itu sedang menunggu keluarganya untuk mengurus surat berobat dikelurahan. Ketika peneliti menanyakan perihal aplikasi sidemang ibu tersebut tidak mengetahui adanya inovasi pelayanan publik di kelurahan, jika dilihat dari raut wajahnya ibu tersebut merasa penasaran dengan aplikasi sidemang. Sehingga medownload aplikasi sidemang dan mendaftar aplikasi, namun pada saat menyelesaikan pendaftaran aplikasi ibu tersebut mengeluh karena kesusahan, berikut Tanggapannya sebagai berikut :

“ Aplikasi apa itu Sidemang? Jadi kita tidak perlu lagi ya datang kelurahan, bagaimana cara menggunakan aplikasi sidemang tersebut? Kenapa aplikasi ini tidak bisa digunakan, aplikasi apa ini sulit digunakan bagi orang tua seperti saya bagaimana orang-orang yang derajatnya lebih dari kita apa bisa menggunakan aplikasi ini?” (Anonim, 24 September 2022, Pukul 10.00 Wib)

Permasalahan pada aplikasi sidemang, juga dialami salah satu masyarakat kota Palembang yang bernama bapak Ahmad Milano yang pada saat tu tidak bisa memasuki aplikasi sidemang padahal sudah mengikuti prosedur pendaftaran aplikasi.



Gambar 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Sidemang

Sumber : Aplikasi Sidemang, 2022

Selanjutnya peneliti merasa belum puas akan jawaban dari tokoh masyarakat dan masyarakat dilingkungan kelurahan 15 ulu Palembang, sehingga peneliti melakukan wawancara mengenai informasi aplikasi sidemang kepada pegawai yang ada di kelurahan 15 ulu Palembang yang menyatakan sebagai berikut:

“ Aplikasi sidemang belum bisa digunakan karena kami harus memiliki arsipkan surat administrasinya..” (Jamal, 24 September 2022, Pukul 9.30 Wib)

Berdasarkan hasil observasi peneliti diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang berada di kelurahan 15 ulu serta pegawainya belum menggunakan aplikasi sidemang. Sebagai inovasi baru yang ada disektor publik pemerintah kota Palembang seharusnya memiliki program sosialisasi yang dilakukan pihak kelurahan kepada lingkungan RT yang berada dikawasan kelurahan 15 ulu Palembang. Mengingat masyarakat di kawasan kelurahan 15 ulu Palembang yang berkepribadian apatis mengenai hal-hal yang baru di sektor publik. Masyarakat kelurahan 15 ulu akan datang kekelurahan apabila ketika mendapatkan bantuan langsung tunai (BLT) yang diberikan pemerintah untuk masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan perlu adanya penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi (Sidemang) di Kelurahan 15 Ulu Palembang. Penelitian ini mefokuskan bagaimana Implementasi Inovasi pelayanan public berbasis aplikasi sidemang yang berada di kelurahan 15 Ulu Palembang serta

mengetahui faktor penghambat dan faktor pendorong yang ada di dalam inovasi tersebut.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang permasalahan diatas.maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana implementasi aplikasi sidemang yang ada di kelurahan 15 ulu Palembang?
2. Apa saja faktor pendorong dan faktor penghambat yang ada di aplikasi sidemang?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan Rumusan masalah diatas.Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menganalisis implementasi aplikasi sidemang yang ada di kelurahan 15 ulu Palembang dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat aplikasi sidemang.

D. Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan E-government.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah kota Palembang dalam mewujudkan clean government, dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

UNDANG-UNDANG :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Peraturan Pemerintah (PP) no 38 tahun 2017
Tentang Kebijakan Pembuatan E-Government

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Pelayanan Publik

BUKU :

DR. J. R. Raco, ME, M.SC Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan
Keunggulannya Penerbit Pt Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2010.

Drs. Salim, M.Pd & Drs. Syahrums, M.Pd. Metodologi Penelitian Kualitatif, Konsep
dan Aplikasi Dalam Ilmu Social, Keagamaan dan Pendidikan, Citapustaka
Media Bandung, 2012

Ferreira, Augusta da Conceição Santos, et al (2016). *Global Perspectives on Risk
Management and Accounting in the Public Sector*. Amerika Serikat: IGI
Global. ISSN : 2327-5677, EISSN: 2327-5658

Matthew B. Miles Et Al (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd
ed.)* ISBN 978-1-4522-5787-7

Matthew B. Miles Et Al (2018) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.)*

Sugiyono.2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Yogi Suwarno. Inovasi di Sektor Publik (2008), Jakarta :STIA-LAN Press.

Dr.Slamet Rosyadi, M.Si, Dr.Dwiyanto Indiahono, M.Si. Administrasi Publik *NEW NORMAL* (2020), SIPPublishing, Jawa Tengah.

Erna Setijaningrum, S.I.P, M.Si, Inovasi Pelayanan Publik (2009), Surabaya: PT.Medika Aksara Globalindo.

BERITA :

Kemenpan RB, 30 Desember 2021. Presiden: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Publik yang Lambat dan Berbelit. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dari-istana/presiden-tidak-ada-toleransi-bagi-pelayanan-publik-yang-lambat-dan-berbelit>

Admin Desa,3 Desember 2019. Diduga Terjadi Pungli Pencetakan E-KTP Di Kecamatan Kalidoni Hingga Disdukcapil Kota Palembang, <https://mediainfokorupsi.com/2019/12/03/diduga-terjadi-pungli-pencetakan-e-ktp-di-kecamatan-kalidoni-hingga-disdukcapil-kota-palembang/>

JURNAL:

Anggraini, T. (2019). Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di Kabupaten Musi Banyuasin. *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 11(2), 44–57.

Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>

- Bobi rizki ananda et al. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(2), 167–177. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.2.167-179.2019>
- Budipratama, Y., & Khaerani, T. R. (n.d.). *Proses Inovasi Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang (Studi Kasus E-TickeTING)*.
- Chintia Puja Dewi, Prof. Dr. Endang Larasati, M., & Departemen. (n.d.). *Inovasi pelayanan transportasi publik brt (bus rapid transit) trans semarang oleh dinas perhubungan kota semarang*.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor samsat di kabupaten pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Vol, 11(2)*, 163-174.
- Dewi, I. A. R. K. (2020). Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 104-120.
- Eriza, A., & Ekha Putera, R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘Paga Nagari’ Di Polres Solok Kota. *JMPKP*, 3(2).
- Fadilah, G. N., & Maesaroh. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 1689–1699.
- Faozanudin, M. (2020). Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Tantangan Pada Era New Normal. In *Adminsistrasi Publik New Normal* (Issue January).
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835-850.
- Haryanto, A. I., Said, M. M. U., & Muchsin, S. (2021). Public Service Innovation Based on Mini Website at The United Nation and Political Agency of Probolinggo City. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 10(2), 254-266.

- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat Di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(3), 921-934.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 215-226.
- Nabilah, A. (2020, November). Innovation of Public Service Based on E-Government. In *2nd Annual International Conference on Business and Public Administration (AICoBPA 2019)* (pp. 1-5). Atlantis Press.
- Reza Mochammad Yanuar. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. 04 Nomor 0. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Sia, M. F. P., Adiwidjaja, I., & Bagus, N. (2022). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 4(3), 26–44.
- Wahyuni, N., & Maesaroh. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Simile Police). *Jurnal Administrasi Publik Undip*, 7(2), 1–20.
- Wijaya, A. P. (2020). *Inovasi Gerbang layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (gayatri) di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto*. Vol 10 no, 1137–1150.
- Zakiah, U., & Fadiah, D. (2020). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas Di Dki Jakarta*.