JICN: Jurnal Intelek dan Cendikiawan Nusantara
https://jicnusantara.com/index.php/jicn
Vol : 3 No: 5, Oktober - November 2026
E-ISSN : 3046-4560

Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik Melalui Aplikasi Sidemang di Kota Palembang: Studi Literatur

The Effectiveness of Public Administrative Services Through the Sidemang Application in Palembang City: A Literature Review

Erin Putri Adelia[1], Naba Kharisma Balqis[2], Atrika Iriani[3], Ade Maulidya[4]
Universitas Sriwijaya
Email: 07011182429002@student.unsri.ac.id

Article Info

Article history :
Received : 04-11-2026
Revised : 06-11-2026
Accepted : 08-11-2026
Published : 10-11-2026

Abstract

The development of information technology has encouraged governments to transform the delivery of public services, one of which is through the implementation of Electronic-Based Government Systems (EBGS). The Palembang City Government has developed the Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) application as a digital innovation aimed at facilitating public access to administrative services. Nevertheless, the implementation of application-based services still faces several challenges, including limited digital literacy among the public, technical issues, system quality, and the readiness of public officials to deliver services. This study aims to analyze the effectiveness of public administrative services through the SIDEMANG application in Palembang City and identify the factors that support and hinder its implementation. This study employs a literature review method by examining journal articles discussing the implementation of SIDEMANG, electronic-based public services, and digital government transformation. The data are analyzed using a descriptive qualitative approach through thematic categorization and comparison of previous research findings. The results indicate that SIDEMANG is a digital service innovation with the potential to improve accessibility, time efficiency, and administrative processes for the public. However, its effectiveness cannot be separated from system quality, human resource readiness, public outreach, technological infrastructure, and the public's ability to use digital services. Therefore, the effectiveness of SIDEMANG should not be measured solely by the availability of the application, but also by the government's ability to ensure that the service is accessible, usable, and provides sustainable benefits to the public.

Keywords: Effectiveness, Public Services, E-Government

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah Kota Palembang mengembangkan aplikasi Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) sebagai salah satu inovasi digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi. Meskipun demikian, penerapan pelayanan berbasis aplikasi masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan kemampuan digital masyarakat, kendala teknis, kualitas sistem, serta kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode studi literatur dengan mengkaji artikel jurnal yang membahas penerapan SIDEMANG, pelayanan publik berbasis elektronik, dan transformasi digital pemerintahan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengelompokan tema dan perbandingan hasil penelitian terdahulu. Hasil kajian menunjukkan bahwa SIDEMANG merupakan inovasi pelayanan digital yang berpotensi meningkatkan kemudahan akses,

efisiensi waktu, dan proses administrasi masyarakat. Namun, efektivitas penerapannya belum dapat dilepaskan dari kualitas sistem, kesiapan sumber daya manusia, sosialisasi, infrastruktur teknologi, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, efektivitas SIDEMANG perlu dipahami tidak hanya dari ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah memastikan layanan dapat diakses, digunakan, dan memberikan manfaat secara berkelanjutan bagi masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, E-Government

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital mendorong pemerintah untuk menyesuaikan sistem kerja dan pola pelayanan agar lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan tersebut menjadi bagian dari transformasi digital pemerintahan yang tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas tata kelola dan pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah dijangkau, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui penerapan *electronic government* atau *e-government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam penyediaan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi, mempercepat penyampaian layanan, serta meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas pemerintah. Namun, penerapannya tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Purwanto (2024) membahas hambatan utama transformasi digital dalam pelayanan publik, sedangkan Kennedy et al. (2024) menguraikan tantangan dan solusi penerapan *e-government* di Indonesia. Kedua kajian tersebut menunjukkan pentingnya memperhatikan kesiapan pemerintah dan dukungan berbagai aspek dalam pelaksanaan transformasi digital.

Pemerintah Kota Palembang merupakan salah satu pemerintah daerah yang mengembangkan pelayanan administrasi berbasis digital melalui aplikasi Sistem Administrasi *Online* Masyarakat (SIDEMANG). Aplikasi ini dikembangkan sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi secara daring. Kehadiran SIDEMANG menjadi salah satu bentuk inovasi pemerintah daerah dalam menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Penerapan SIDEMANG telah menjadi objek kajian sejumlah penelitian. Napitupulu (2026), misalnya, mengkaji penerapan *smart governance* melalui penggunaan SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa. Penelitian lain oleh Anggraini et al. (2023) membahas efektivitas pelaksanaan aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru. Sementara itu, Suryani et al. (2025) mengkaji penerapan SIDEMANG dalam meningkatkan layanan di Kantor Lurah Sako. Kajian-kajian tersebut

memperlihatkan bahwa implementasi SIDEMANG dapat ditelaah dari berbagai konteks pelayanan administrasi di tingkat kelurahan.

Selain itu, Agustriani dan Sutabri (2023) menganalisis pelayanan aplikasi SIDEMANG menggunakan metode SERVQUAL pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Faris et al. (2024) juga mengkaji faktor keberhasilan aplikasi SIDEMANG menggunakan model *DeLone* dan *McLean*. Kedua penelitian tersebut memberikan sudut pandang yang berbeda dalam memahami kualitas pelayanan dan keberhasilan sistem informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meskipun SIDEMANG telah dikaji melalui sejumlah penelitian, pembahasan mengenai efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi tersebut masih perlu disintesiskan dengan memperhatikan berbagai aspek. Efektivitas tidak cukup dilihat dari keberadaan aplikasi atau tersedianya layanan secara daring, tetapi juga perlu memperhatikan pencapaian tujuan pelayanan, proses integrasi dan koordinasi, kemampuan adaptasi aparatur dan masyarakat, serta kualitas sistem yang mendukung pelaksanaannya. Kajian terhadap penelitian terdahulu diperlukan agar gambaran mengenai penerapan SIDEMANG dapat dipahami secara lebih menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan. Pertama, bagaimana efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang berdasarkan penelitian terdahulu? Kedua, apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi SIDEMANG?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi SIDEMANG berdasarkan hasil penelitian terdahulu serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis digital sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui SIDEMANG.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Administrasi Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan administrasi publik berkaitan dengan penyediaan layanan yang berhubungan dengan dokumen, pencatatan, perizinan, surat keterangan, dan berbagai kebutuhan administratif lainnya. Pelayanan tersebut harus diselenggarakan dengan memperhatikan kepastian prosedur, kemudahan akses, kejelasan informasi, serta tanggung jawab aparatur.

Mukarom dan Laksana (2015) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan publik berkaitan dengan bagaimana organisasi pemerintah mengelola proses pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir berupa dokumen yang diterima masyarakat, tetapi juga oleh proses yang dilalui, sikap petugas, dan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan administrasi publik dipahami sebagai kegiatan pemerintah Kota Palembang dalam menyediakan layanan administrasi kepada masyarakat melalui

aplikasi SIDEMANG. Dengan adanya sistem digital, proses pelayanan diharapkan dapat dilakukan secara lebih praktis tanpa sepenuhnya bergantung pada mekanisme pelayanan tatap muka.

E-Government dalam Pelayanan Publik

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pemerintahan untuk mendukung penyelenggaraan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penyediaan aplikasi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, kesiapan aparatur, integrasi sistem, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.

Kennedy et al. (2024) membahas bahwa penerapan *e-government* di Indonesia memiliki tantangan yang perlu diatasi agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan secara optimal. Sejalan dengan itu, Purwanto (2024) menyoroti adanya hambatan dalam transformasi digital pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital memerlukan dukungan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kelembagaan dan sumber daya manusia.

Dalam penelitian ini, SIDEMANG diposisikan sebagai salah satu bentuk penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Aplikasi tersebut menjadi sarana digital yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi masyarakat.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas secara umum berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan, dan menghasilkan pelayanan sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya.

Pengukuran efektivitas pelayanan digital perlu mempertimbangkan beberapa aspek, seperti pencapaian tujuan pelayanan, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, koordinasi pelaksana, serta kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan teknologi. Penelitian Faris et al. (2024), yang menggunakan model *DeLone* dan *McLean* untuk menganalisis keberhasilan aplikasi SIDEMANG, dapat menjadi salah satu rujukan dalam melihat keberhasilan sistem informasi. Sementara itu, Agustriani dan Sutabri (2023) menggunakan pendekatan SERVQUAL untuk mengkaji pelayanan SIDEMANG dari perspektif kualitas pelayanan.

Dalam kajian ini, efektivitas dianalisis melalui tiga fokus pembahasan, yaitu pencapaian tujuan pelayanan, integrasi pelaksanaan pelayanan, dan adaptasi terhadap penggunaan teknologi. Ketiga fokus tersebut digunakan sebagai kategori analisis dalam membaca penelitian terdahulu, bukan sebagai klaim bahwa seluruh indikator tersebut merupakan instrumen asli yang dirumuskan oleh Duncan (1973). Artikel Duncan (1973) secara khusus membahas hubungan struktur pengambilan keputusan, ketidakpastian lingkungan, dan efektivitas organisasi. Oleh sebab itu, penggunaan tiga fokus tersebut dalam penelitian ini perlu dipahami sebagai kerangka analisis yang diadaptasi, dan bukan atribusi langsung kepada Duncan.

Aplikasi SIDEMANG Kota Palembang

Sistem Administrasi Online Masyarakat atau SIDEMANG merupakan aplikasi pelayanan administrasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Palembang untuk memudahkan masyarakat

dalam mengakses layanan secara daring. Pemanfaatan aplikasi ini menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat pemerintah daerah.

Penelitian terdahulu telah membahas SIDEMANG dari berbagai sudut pandang. Napitupulu (2026) mengkaji penerapan *smart governance* melalui SIDEMANG di Kelurahan Talang Kelapa. Anggraini et al. (2023) meneliti efektivitas pelaksanaan SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru, sedangkan Suryani et al. (2025) mengkaji penerapannya dalam meningkatkan layanan di Kantor Lurah Sako. Selain itu, Sasabila dan Azarkasyi (2024) membahas strategi Diskominfo Kota Palembang dalam mengelola SIDEMANG untuk peningkatan pelayanan komunikasi publik.

Berbagai penelitian tersebut menjadi dasar untuk memahami penerapan SIDEMANG, baik dari aspek penyelenggaraan pelayanan, pengelolaan aplikasi, maupun pengalaman penggunaan sistem. Dengan demikian, SIDEMANG dapat dianalisis bukan hanya sebagai produk teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari proses perubahan tata kelola pelayanan administrasi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, menelaah, dan membandingkan berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis hasil penelitian terdahulu mengenai efektivitas pelayanan administrasi publik melalui aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang, bukan pada pengumpulan data lapangan secara langsung.

Sumber data dalam penelitian ini berupa artikel jurnal ilmiah yang membahas penerapan SIDEMANG, pelayanan publik berbasis *e-government*, transformasi digital pemerintahan, serta penggunaan aplikasi pelayanan administrasi di daerah lain sebagai bahan pembanding. Artikel yang digunakan mencakup penelitian yang secara langsung membahas SIDEMANG maupun penelitian yang memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik digital.

Pengumpulan literatur dilakukan melalui penelusuran artikel jurnal berdasarkan kesesuaian judul, fokus pembahasan, objek penelitian, dan relevansinya terhadap rumusan masalah. Literatur kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tema, yaitu penerapan SIDEMANG, efektivitas pelayanan digital, kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government*.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui beberapa tahapan. Pertama, mengidentifikasi informasi utama dari setiap artikel yang relevan dengan tujuan penelitian. Kedua, mengelompokkan temuan penelitian berdasarkan tema pembahasan. Ketiga, membandingkan persamaan dan perbedaan hasil penelitian terdahulu. Keempat, menyusun sintesis untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelayanan administrasi publik melalui SIDEMANG serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Dengan metode tersebut, hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian analitis berdasarkan literatur yang dikaji. Penelitian ini tidak melakukan wawancara, observasi lapangan, ataupun pengukuran langsung terhadap pengguna aplikasi SIDEMANG.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Penerapan Aplikasi SIDEMANG dalam Pelayanan Administrasi Publik

Penerapan SIDEMANG merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Kota Palembang. Melalui aplikasi ini, pemerintah berupaya menyediakan akses pelayanan secara daring sehingga masyarakat dapat mengajukan kebutuhan administrasi tanpa harus selalu memulai proses pelayanan dengan mendatangi kantor pemerintahan secara langsung.

Penerapan SIDEMANG telah menjadi perhatian dalam sejumlah penelitian terdahulu. Napitupulu (2026) membahas penggunaan aplikasi tersebut dalam konteks penerapan *smart governance* di Kelurahan Talang Kelapa. Sementara itu, Anggraini et al. (2023) mengkaji pelaksanaan SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru dan Suryani et al. (2025) meneliti penerapannya di Kantor Lurah Sako. Ketiga kajian tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIDEMANG dapat ditelaah melalui pelaksanaan pelayanan administrasi pada tingkat kelurahan.

Dari sisi pengelolaan sistem, Faris et al. (2024) menganalisis faktor keberhasilan aplikasi SIDEMANG menggunakan model *DeLone* dan *McLean*. Agustriani dan Sutabri (2023) juga memberikan perhatian terhadap kualitas pelayanan aplikasi tersebut melalui pendekatan SERVQUAL. Kedua pendekatan ini penting karena keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem dan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Selain itu, Sasabila dan Azarkasyi (2024) membahas strategi Diskominfo Kota Palembang dalam mengelola SIDEMANG untuk peningkatan pelayanan komunikasi publik. Kajian tersebut memperlihatkan bahwa pengelolaan aplikasi dan peran instansi pemerintah menjadi bagian penting dalam keberlanjutan pelayanan digital.

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, SIDEMANG dapat dipahami sebagai inovasi pelayanan administrasi yang melibatkan unsur teknologi, aparatur pemerintah, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penilaian terhadap penerapannya perlu memperhatikan hubungan antara sistem yang disediakan dengan kemampuan penyelenggara dan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Efektivitas Pelayanan Administrasi Publik melalui SIDEMANG

Efektivitas pelayanan melalui SIDEMANG dapat dianalisis dengan melihat sejauh mana aplikasi tersebut mendukung tujuan pelayanan administrasi publik. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya diukur berdasarkan tersedianya layanan secara daring, tetapi juga berdasarkan kemudahan proses, ketercapaian kebutuhan administrasi masyarakat, serta kemampuan pemerintah dalam mengelola pelayanan.

1. Pencapaian Tujuan Pelayanan

   Pencapaian tujuan pelayanan berkaitan dengan kemampuan SIDEMANG dalam mendukung penyediaan layanan administrasi yang lebih mudah dan efisien. Salah satu tujuan penerapan aplikasi pelayanan digital adalah mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap proses pelayanan konvensional serta memberikan kemudahan dalam mengakses layanan.

Penelitian Anggraini et al. (2023) yang membahas efektivitas pelaksanaan SIDEMANG di Kelurahan Oganbaru dan Suryani et al. (2025) yang mengkaji penerapannya di Kantor Lurah Sako dapat digunakan untuk memahami pelaksanaan aplikasi pada tingkat kelurahan. Sementara itu, Napitupulu (2026) menempatkan penggunaan SIDEMANG dalam konteks penerapan *smart governance* di Kelurahan Talang Kelapa.

Dari sudut pandang pelayanan digital, keberhasilan pencapaian tujuan dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam memfasilitasi proses pengajuan administrasi, mengurangi tahapan yang tidak diperlukan, dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat. Akan tetapi, penilaian akhir mengenai tingkat keberhasilan tersebut tetap perlu didasarkan pada temuan empiris masing-masing artikel, bukan hanya pada tujuan awal pengembangan aplikasi.

2. Integrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan

Integrasi berkaitan dengan keterhubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penerapan SIDEMANG, pelayanan digital tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga membutuhkan koordinasi antara instansi pengelola, aparatur kelurahan, dan masyarakat sebagai pengguna.

Peran pemerintah daerah dan perangkat pelaksana menjadi penting untuk memastikan proses pengajuan, pemeriksaan, dan penyelesaian administrasi dapat berjalan sesuai prosedur. Penelitian Sasabila dan Azarkasyi (2024) mengenai strategi Diskominfo Kota Palembang dalam mengelola SIDEMANG relevan untuk melihat aspek pengelolaan aplikasi. Selain itu, Asmawati dan Holipah (2024), melalui kajian penerapan *e-government* dalam pelayanan publik melalui *e-complaint* di Diskominfo Kota Palembang, dapat digunakan sebagai literatur pendukung untuk memahami pentingnya strategi dan koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan digital.

Integrasi juga berkaitan dengan sosialisasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Aplikasi yang telah tersedia tidak akan memberikan manfaat secara optimal apabila masyarakat tidak mengetahui prosedur penggunaan atau tidak memperoleh pendampingan ketika mengalami kesulitan. Dengan demikian, koordinasi antarpelaksana dan komunikasi kepada masyarakat merupakan bagian yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan efektivitas SIDEMANG.

3. Adaptasi terhadap Penggunaan Teknologi

Adaptasi berkaitan dengan kemampuan aparatur dan masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan pola pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Peralihan tersebut membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, pemahaman terhadap prosedur penggunaan aplikasi, serta dukungan infrastruktur teknologi.

Penelitian Purwanto (2024) mengenai hambatan transformasi digital dalam pelayanan publik dan Kennedy et al. (2024) mengenai tantangan penerapan *e-government* di Indonesia memberikan landasan untuk memahami bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penyediaan teknologi. Kesiapan organisasi dan kemampuan pengguna juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaannya.

Dalam konteks SIDEMANG, adaptasi aparatur dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengoperasikan aplikasi dan memproses permohonan masyarakat. Sementara itu, adaptasi masyarakat berkaitan dengan kemampuan memahami prosedur, mengunggah dokumen,

dan mengikuti tahapan pelayanan melalui sistem digital. Apabila kemampuan tersebut belum merata, pelayanan digital berpotensi menimbulkan kesulitan bagi sebagian kelompok masyarakat.

Berdasarkan ketiga fokus tersebut, efektivitas SIDEMANG perlu dipahami sebagai hasil hubungan antara pencapaian tujuan pelayanan, koordinasi penyelenggara, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi. Dengan demikian, keberhasilan aplikasi tidak cukup dinilai dari keberadaannya, melainkan dari manfaat nyata yang dapat diberikan dalam proses pelayanan administrasi.

Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan melalui SIDEMANG

Efektivitas pelayanan administrasi melalui SIDEMANG dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan tema penelitian terdahulu, faktor pendukung dapat dikelompokkan ke dalam aspek teknologi, sumber daya manusia, pengelolaan organisasi, dan kebutuhan masyarakat.

1. Ketersediaan sistem informasi dan dukungan teknologi: merupakan faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan digital. Aplikasi yang dapat diakses dan memiliki fitur sesuai kebutuhan pelayanan akan membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan administrasi. Penelitian Faris et al. (2024) yang menggunakan model DeLone dan McLean relevan untuk mengkaji keberhasilan sistem informasi SIDEMANG.
2. Kualitas pelayanan dan respons aparatur: turut menentukan pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Penggunaan sistem digital tetap membutuhkan aparatur yang mampu memberikan informasi, membantu proses pelayanan, dan menangani kendala yang dialami pengguna. Kajian Agustriani dan Sutabri (2023) melalui pendekatan SERVQUAL dapat menjadi rujukan dalam melihat kualitas pelayanan SIDEMANG.
3. Strategi pengelolaan aplikasi oleh pemerintah: menjadi faktor pendukung keberlanjutan layanan. Pengelolaan yang baik membutuhkan pembagian tugas, koordinasi, evaluasi, serta perbaikan sistem secara berkelanjutan. Dalam hal ini, penelitian Sasabila dan Azarkasyi (2024) mengenai strategi Diskominfo Kota Palembang memberikan perspektif mengenai peran pengelola dalam mendukung pelayanan komunikasi publik melalui SIDEMANG.
4. Penerimaan dan keterlibatan masyarakat: berperan dalam keberhasilan pelayanan digital. Masyarakat yang memahami manfaat dan prosedur penggunaan aplikasi akan lebih mudah memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh sebab itu, sosialisasi dan penyediaan informasi yang mudah dipahami menjadi bagian penting dalam mendukung penggunaan SIDEMANG.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan melalui SIDEMANG

Di samping faktor pendukung, penerapan pelayanan digital juga menghadapi sejumlah hambatan. Hambatan tersebut dapat berasal dari sistem teknologi, sumber daya manusia, proses pelayanan, maupun kondisi masyarakat sebagai pengguna.

1. Keterbatasan literasi digital masyarakat: dapat memengaruhi kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Tidak semua masyarakat memiliki tingkat pemahaman teknologi yang sama. Kondisi tersebut dapat menyebabkan sebagian pengguna mengalami kesulitan ketika melakukan pendaftaran, mengisi data, atau mengunggah dokumen persyaratan.

2. Kendala teknis dan infrastruktur jaringan: dapat mengganggu kelancaran proses pelayanan. Kualitas jaringan internet, kestabilan aplikasi, dan kemampuan sistem dalam memproses permohonan menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Kendala teknis dapat menyebabkan proses pengajuan terhambat dan mengurangi kenyamanan pengguna.
3. Kurangnya sosialisasi dan informasi penggunaan aplikasi: berpotensi membuat masyarakat tidak memahami prosedur pelayanan secara menyeluruh. Ketersediaan aplikasi perlu diikuti dengan penyampaian informasi yang jelas, termasuk mengenai jenis layanan, persyaratan dokumen, tahapan pengajuan, dan mekanisme penyelesaian apabila terjadi kendala.
4. Kesiapan aparatur dan koordinasi pelaksana: juga dapat menjadi tantangan. Pelayanan digital membutuhkan aparatur yang tidak hanya memahami tugas administratif, tetapi juga mampu menggunakan sistem informasi dan membantu masyarakat ketika menghadapi kendala. Jika koordinasi antarpelaksana belum berjalan optimal, proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan.

Berbagai tantangan tersebut sejalan dengan pembahasan umum mengenai transformasi digital dan penerapan *e-government* yang dikaji oleh Purwanto (2024) serta Kennedy et al. (2024). Namun, penerapan hambatan tersebut secara khusus pada SIDEMANG perlu merujuk pada temuan masing-masing penelitian yang membahas aplikasi tersebut.

Sintesis Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan literatur yang dikaji, penelitian mengenai SIDEMANG memiliki fokus yang beragam. Sebagian penelitian membahas penerapan aplikasi pada tingkat kelurahan, sebagian lainnya mengkaji kualitas pelayanan, keberhasilan sistem informasi, serta strategi pengelolaan aplikasi. Perbedaan fokus tersebut dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan SIDEMANG.

Penelitian Napitupulu (2026), Anggraini et al. (2023), dan Suryani et al. (2025) memberikan perhatian pada penerapan SIDEMANG dalam konteks pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Sementara itu, Faris et al. (2024) dan Agustriani dan Sutabri (2023) mengkaji aplikasi dari sudut pandang sistem informasi dan kualitas pelayanan. Adapun Sasabila dan Azarkasyi (2024) membahas strategi pengelolaan SIDEMANG oleh Diskominfo Kota Palembang.

Penelitian lain yang membahas pelayanan digital di luar SIDEMANG dapat digunakan sebagai pembanding. Pariyatin et al. (2024) mengkaji efektivitas sistem informasi administrasi terpadu PATEN dalam pelayanan publik, sedangkan Gislawati dan Karniawati (2024) membahas efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. Kedua penelitian tersebut dapat memperkaya pembahasan mengenai penerapan aplikasi pelayanan administrasi di lingkungan pemerintah daerah.

Selain itu, Safitri et al. (2026) membahas efektivitas pelayanan publik berbasis *e-government* pada Pemerintah Kota Palembang melalui studi literatur. Erinaldi et al. (2026) mengkaji implementasi *e-government* dalam digitalisasi pelayanan publik, sedangkan Asmawati dan Holipah (2024) membahas penerapan *e-government* melalui layanan *e-complaint* di Diskominfo Kota Palembang. Literatur tersebut dapat digunakan untuk memperluas pemahaman mengenai konteks pelayanan digital di pemerintahan daerah.

Secara keseluruhan, hasil sintesis menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital perlu dilihat melalui keterkaitan antara kualitas teknologi, proses penyelenggaraan, dan kemampuan pengguna. SIDEMANG memiliki potensi untuk mendukung kemudahan dan efisiensi pelayanan administrasi. Namun, potensi tersebut perlu didukung oleh pengelolaan sistem yang baik, aparatur yang siap, sosialisasi yang berkelanjutan, serta akses teknologi yang memadai.

Dengan demikian, penerapan SIDEMANG tidak dapat dinilai hanya berdasarkan keberadaan aplikasi sebagai inovasi digital. Penilaian efektivitas perlu mempertimbangkan apakah aplikasi benar-benar membantu masyarakat memperoleh pelayanan, apakah koordinasi penyelenggara berjalan baik, dan apakah masyarakat mampu menggunakan layanan tersebut. Sintesis ini sekaligus menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas SIDEMANG membutuhkan perbaikan yang berkelanjutan, baik dari sisi sistem maupun penyelenggaraan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur, aplikasi SIDEMANG merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Palembang. Penerapan aplikasi ini menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kemudahan akses dan proses pelayanan administrasi masyarakat.

Efektivitas pelayanan melalui SIDEMANG perlu dilihat dari beberapa aspek, yaitu pencapaian tujuan pelayanan, integrasi pelaksanaan, dan adaptasi terhadap penggunaan teknologi. Ketiga aspek tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem, koordinasi antara pihak penyelenggara, kesiapan aparatur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

Faktor pendukung efektivitas SIDEMANG meliputi ketersediaan sistem informasi, kualitas pelayanan, strategi pengelolaan aplikasi, serta penerimaan masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat yang perlu diperhatikan mencakup keterbatasan literasi digital, kendala teknis dan jaringan, kurangnya sosialisasi, serta kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, efektivitas SIDEMANG masih perlu terus diperkuat melalui peningkatan kualitas sistem dan penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

SARAN

Pemerintah Kota Palembang perlu melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi SIDEMANG secara berkala, terutama dalam hal kestabilan sistem, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pelayanan administrasi. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan agar informasi mengenai prosedur dan penggunaan aplikasi dapat dipahami secara merata.

Aparatur yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan juga perlu memperoleh peningkatan kapasitas agar mampu mengoperasikan sistem dan memberikan pendampingan kepada masyarakat. Di sisi lain, penyediaan alternatif bantuan pelayanan tetap diperlukan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital.

Bagi penelitian selanjutnya, kajian mengenai SIDEMANG dapat dikembangkan melalui penelitian lapangan dengan melibatkan masyarakat dan aparatur sebagai informan, sehingga

efektivitas aplikasi dapat diketahui secara lebih mendalam berdasarkan pengalaman langsung para pengguna dan penyelenggara pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustriani, N. H. P., & Sutabri, T. (2023). Analisis pelayanan aplikasi SIDEMANG menggunakan metode SERVQUAL pada Dinas Kominfo Kota Palembang. JUPITER, 15(2), 883–894. https://doi.org/10.5281/zenodo.10068255

Anggraini, F., Sunarto, & Wulandari, N. (2023). Efektifitas pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (SIDEMANG) di Kelurahan Oganbaru Kecamatan Kertapati Kota Palembang. Journal of Law & Policy Review, 1(1), 64–71. https://doi.org/10.34007/jlpr.v1i1.543

Asmawati, & Holipah. (2024). Strategi penerapan e-government dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui e-complaint (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang). JISIPOL: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8(3), 13–37.

Dewa, I. K. E. K., Kumar, M. R., & Anwar, B. S. (2026). Implementasi aplikasi SIDEMANG sebagai inovasi reformasi birokrasi dalam pelayanan administrasi kelurahan di Kota Palembang. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(4), 5147-5157. https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/7700/6025

Duncan, R. B. (1973). Multiple decision-making structures in adapting to environmental uncertainty: The impact on organizational effectiveness. Human Relations, 26(3), 273–291. https://doi.org/10.1177/001872677302600301

Erinaldi, Ely, A. R., Sofia, D., Fitri, R. A., & Candra, A. (2026). Implementasi e-government dalam digitalisasi pelayanan publik sebagai upaya meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat di era Society 5.0. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 7(2), 1–17. https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.474

Faris, H. A., Wedhasmara, A., Putra, A., Kurnia, R. D., Bardadi, A., & Fitri, S. (2024). DeLone and McLean model analysis of success factors of SIDEMANG application in Palembang City. Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer), 13(2), 154–161. https://doi.org/10.32736/sisfokom.v13i2.1894

Gislawati, R. T., & Karniawati, N. (2024). Efektivitas pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung. JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia, 5(1), 57–70.

Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau, 4(2), 134–147. https://www.researchgate.net/publication/387395132_Tantangan_dan_Solusi_Penerapan_E-Government_di_Indonesia

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). Manajemen pelayanan publik. Pustaka Setia.

Napitupulu, A. M. (2026). Penerapan smart governance dalam penggunaan aplikasi Sistem Administrasi Online Masyarakat (SIDEMANG) di Kelurahan Talang Kelapa. Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa, 7(1), 1–17. https://doi.org/10.47134/villages.v7i1.428

Pariyatin, Y., Satria, E., Destiani SF, D., & Kurniawati, R. (2024). Effectiveness of the Integrated Administrative Information System (PATEN) in public service. JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, 10(2), 114–131. https://doi.org/10.31947/jakpp.v10i2.30869

Purwanto. (2024). Hambatan utama transformasi digital dalam pelayanan publik. Jurnal Aktual STIE Trisna Negara, 22(1), 13–21.

Safitri, M., Nayla, S. J., & Saputra, N. (2026). Efektivitas pelayanan publik berbasis e-government pada Pemerintah Kota Palembang (Studi literatur review). Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(4), 6715–6723. https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/8311/6304

Sasabila, W. D., & Azarkasyi, B. (2024). Strategi Diskominfo Kota Palembang dalam mengelola aplikasi SIDEMANG untuk peningkatan pelayanan komunikasi publik. Journal of Social and Political Science, 1(2), 1–10. https://rumah-jurnal.com/index.php/jsaps/article/view/108/94

Suryani, R. A., Anggraini, D., & Mandasari, L. (2025). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG) dalam meningkatkan layanan di Kantor Lurah Sako Kecamatan Sako Kota Palembang. Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosial, 20(1), 16–29. https://ejournal-satyanegara.ac.id/index.php/satyanegara/article/view/102