

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sekarang Transformasi digital saat ini menjadi elemen penting dalam proses untuk memodernisasi pemerintahan. Salah satu aspek yang paling krusial dari digitalisasi adalah pengelolaan pada data, karena data menjadi dasar yang penting dalam setiap proses administrasi serta pelayanan publik. Supaya dapat memberi pelayanan efisien kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk sanggup mengelola data secara cepat, akurat, juga transparan, baik pada tingkat pusat atau daerah. Sebagai adaptasi bagi masyarakat yang semakin melihat digital serta kebutuhan pelayanan yang dinamis, Sidemang dikembangkan melalui kolaborasi tim pengembang teknologi informasi lokal dengan dinas pemerintahan daerah. Bukan hanya mempercepat layanan yang menjadi tujuannya. Sebuah sistem transparan juga ingin diciptakan, yang mana mampu menyimpan data kependudukan serta layanan administrasi, hingga arsip surat menyurat secara sistematis lagi terdokumentasi.

Saat ini, masyarakat semakin mengharapkan pelayanan publik yang Cepat, Mudah, dan Transparan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mulai memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, salah satunya melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi online masyarakat Palembang (Sidemang). Aplikasi ini dikembangkan untuk membantu mengelola berbagai urusan administrasi secara digital, mulai dari pembuatan surat, pengarsipan dokumen, hingga pencatatan data penduduk. Dengan adanya Sidemang, proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memerlukan banyak dokumen fisik kini bisa dilakukan lebih cepat dan efisien, bahkan sebagian proses bisa dilakukan secara online (Yuliani, 2019). Kelurahan Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang, termasuk salah satu Kelurahan yang sudah mulai mengadopsi aplikasi Sidemang dalam pelayanan administrasinya. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat memangkas birokrasi, mempercepat proses pembuatan surat, dan mengurangi risiko kehilangan data atau dokumen. Masyarakat pun bisa mendapatkan pelayanan yang lebih nyaman dan

transparan, sementara pegawai kelurahan dapat bekerja lebih efektif. penelitian ini juga akan mengukur efektivitas aplikasi Sidemang dalam meningkatkan efisiensi administrasi. Dengan menggunakan indikator yang tepat, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap proses administrasi di kelurahan. Namun, penerapan aplikasi Sidemang tentu tidak langsung berjalan mulus tanpa hambatan. Masih ada kendala seperti adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, keterbatasan fasilitas, hingga perlunya edukasi kepada masyarakat tentang cara mengakses layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk melihat sejauh mana peran aplikasi Sidemang dalam meningkatkan efisiensi administrasi di Kelurahan Plaju Ulu, serta untuk mengetahui tantangan dan solusi yang dapat diupayakan ke depannya (Siregar, 2021; Laudon & Laudon, 2020).

Pelayanan administrasi di Kelurahan bukan sekedar soal data dan dokumen. Di balik setiap berkas yang diajukan, ada harapan masyarakat yang ingin urusannya segera selesai baik itu untuk keperluan pendidikan anak, merawat anggota keluarga yang sakit, mencari pekerjaan, maupun sekedar memastikan hak-hak dasar mereka terpenuhi. Proses administrasi yang lambat, berbelit, atau membingungkan, seringkali membuat masyarakat kecewa bahkan putus asa. Tak jarang, seorang ibu harus bolak-balik ke kantor Kelurahan hanya untuk mengurus satu dokumen, atau seorang lansia harus menunggu lama di ruang tunggu karena antrian yang panjang dan sistem pencatatan yang manual. Namun, nyatanya dilapangan tingkat kelurahan masih banyak temuan yang dianggap menghambat dalam segi administratif diantaranya antrian yang masih panjang, proses yang rumit, atau waktu yang lama untuk membuat surat atau dokumen tertentu. Jelas bahwa masalah ini selalu menantang, baik bagi penerima layanan yang membutuhkan maupun bagi seorang kelurahan atau aparat yang melakukannya, karena harus bekerja dalam batas waktu dan sumber daya yang terbatas.

Meskipun aplikasi Sidemang telah diperkenalkan, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Berdasarkan survei yang saya lakukan bahwasanya di Kelurahan Plaju Ulu hanya sekitar 40% masyarakat yang mengetahui dan

memanfaatkan aplikasi ini. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi teknologi dan realitas di lapangan, di mana masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam proses administrasi yang seharusnya lebih mudah diakses.

Masih beberapa warga yang usianya sudah tua atau usia lanjut tidak menggunakan android/hp bahkan para anak SMP dan SMA juga belum mengerti atau belum mengetahui penggunaan aplikasi sidemang untuk mempermudah pengurusan surat ketika keluarga ada yang ingin mengajukan surat, untuk para masyarakat di Kelurahan Plaju Ulu juga banyak kendala seperti tidak ada internet, hpnya tidak mendukung aplikasi ada beberapa surat yang tidak bisa menggunakan aplikasi Sidemang di karenakan butuh analisa, seperti surat tanah, surat waris yang dimana masih menggunakan manual butuh pengecekan apakah surat itu sudah benar atau belum dan butuh proses panjang untuk mengurus surat itu sendiri. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian tugas akhir ini berjudul Peranan Aplikasi Sidemang Dalam Meningkatkan Administrasi Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem administrasi pelayanan masyarakat di kelurahan plaju ulu pada aplikasi sidemang ?
2. Bagaimana penerapan aplikasi sidemang terhadap layanan administrasi di kelurahan tersebut ?

## **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menjaga agar penulisan tugas akhir ini tetap fokus dan sesuai dengan permasalahan utama, penulis menetapkan batasan ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada analisis peranan Aplikasi Sidemang (Sistem informasi administrasi online masyarakat Palembang) dalam meningkatkan

administrasi pelayanan masyarakat di Kelurahan Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

2. Penelitian akan mengevaluasi fitur-fitur utama Aplikasi Sidemang yang berkaitan dengan pengelolaan data kependudukan dan dokumen administrasi, seperti pembuatan surat domisili, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha dan lainnya, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan tersebut.
3. Penelitian akan menganalisis dampak aplikasi ini terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan, termasuk percepatan proses administrasi, pengurangan waktu tunggu masyarakat, dan apakah masyarakat banyak menggunakan aplikasi sidemang.
4. Penelitian ini tidak akan mencakup detail teknis pengembangan aplikasi, seperti bahasa pemrograman dan arsitektur sistem, tetapi akan fokus pada implementasi dan dampaknya terhadap layanan publik.

#### **1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Secara garis besar, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami bagaimana penerapan aplikasi sidemang berperan dalam meningkatkan pelayanan administrasi publik di Kelurahan Plaju Ulu, serta mengenali berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan tujuan ini menjadi landasan dari keseluruhan penelitian, dan akan dijabarkan lebih rinci ke dalam tujuan-tujuan khusus untuk fokus analisis pada aplikasi, dampak, dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan teknologi informasi di tingkat kelurahan.

Berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini:

1. Bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi dalam menyediakan layanan yang mudah diakses dan transparan bagi masyarakat, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna, baik masyarakat sebagai penerima layanan maupun staf Kelurahan sebagai pengelola sistem.

2. Tujuannya untuk mempermudah masyarakat dan administasi kepada seluruh masyarakat kota Palembang secara online.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

1. Mengurangi ketergantungan pada layanan administrasi yang berada di Kecamatan, maupun di Kelurahan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pemerintahan untuk mengakses pelayanan tersebut.
2. Penelitian ini memperkaya wawasan mengenai Pemanfaatan sistem teknologi informasi dalam rangka mempercepat dan menyempurnakan layanan publik di tingkat kelurahan, khususnya dalam pengelolaan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kelurahan Plaju Ulu, hasil penelitian ini diharapkan mendorong peningkatan kualitas layanan administrasi, seperti percepatan proses pelayanan, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan akurasi data.

#### **1.5. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif guna menguraikan secara mendalam mengenai peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi administrasi di Kelurahan Plaju Ulu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkapkan makna, persepsi, dan pemahaman aktoraktor lokal (seperti pegawai kelurahan dan warga) terhadap penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi (Yulianita & Pradana, 2021).

Jenis penelitian ini bersifat studi kasus karena meneliti secara mendalam satu lokasi spesifik, yaitu Kelurahan Plaju Ulu, dan bertujuan untuk memahami dinamika penggunaan teknologi informasi di lingkungan kerja kelurahan tersebut. Penelitian akan Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode kualitatif, yang meliputi wawancara, survei, observasi, dan studi dokumentasi.

### **1.5.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini mulai dari tanggal 17 Juni 2025 sampai dengan tanggal 17 Juli 2025. Beralamat di Jl. D.i. Panjaitan No 39, Plaju Ulu, Kecamatan.Plaju, Kota Palembang, Sumatra Selatan 30119.

### **1.5.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik dalam pengumpulan data yang dijadikan dasar dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan teknik pengumpulan data, yakni:

#### **1. Observasi**

Peneliti dapat melakukan *observasi* langsung di kantor kelurahan untuk melihat bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam proses administrasi sehari-hari. *Observasi* ini dapat memberikan gambaran nyata tentang interaksi antara pegawai dan sistem TI yang digunakan. Kemudian terhadap proses administrasi di kelurahan, terutama pada saat penggunaan sistem berbasis teknologi seperti aplikasi sidemang sebagai pelayanan surat atau sistem informasi kependudukan. *Observasi* ini bertujuan melihat langsung efisiensi kerja dan interaksi pegawai dengan teknologi.

#### **2. Wawancara**

Bertanya langsung dengan pihak terkait atau yang berwajib untuk memberikan informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi Sidemang pada Kelurahan Plaju Ulu. Pendekatan kualitatif menjadi dasar dalam penelitian ini, dengan peneliti berperan sentral sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data. Wawancara dilakukan dengan aparaturnya kelurahan, termasuk lurah, staf administrasi, dan warga yang pernah memanfaatkan layanan kelurahan berbasis TI. Teknik ini digunakan untuk menggali pandangan mereka mengenai manfaat, tantangan, dan efektivitas penggunaan teknologi dalam pelayanan *public* (Daram et al., 2021).

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa dimana mengumpulkan berbagai dokumen terkait, seperti data arsip pelayanan, laporan penggunaan aplikasi Sidemang, foto kegiatan, serta dokumen lain pengumpulan dokumen laporan penggunaan sistem informasi, rekaman penggunaan aplikasi, dan arsip digital kelurahan. Dokumentasi membantu menguatkan data hasil *observasi* dan wawancara.

#### **1.5.3. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penulisan ini disusun secara logis dan sistematis guna memudahkan pembaca memahami alur pemikiran dan hasil penelitian.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, serta Lokasi dan Waktu Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai penulis menguraikan tentang sejarah Kelurahan Plaju Ulu, Letak Geografis Plaju Ulu, Visi, Misi, dan Motto, Asn BerAKHLAK, Logo dan Makna Logo Kelurahan Plaju Ulu, Struktur Organisasi di Kelurahan Plaju Ulu Tugas dan Tanggung Jawab, dan Landasan Teori.

#### **BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam Bab ini membahas secara khusus mengenai, langkah-langkah penggunaan aplikasi teknologi pada aplikasi Sidemang, pelayanan dari pihak kelurahan pada saat masyarakat mengajukan surat menggunakan aplikasi Sidemang, pembahasan, kelebihan aplikasi Sidemang, peningkatan partisipasi masyarakat, keamanan data, manfaat aplikasi Sidemang, tujuan aplikasi Sidemang, jenis layanan

pada aplikasi Sidemang, jenis layanan terhadap masyarakat pada aplikasi Sidemang di Kelurahan Plaju Ulu, kelemahan aplikasi Sidemang.

#### **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini disampaikan rangkuman kesimpulan dan saran sebagai penutup pembahasan yang membuat ringkasan temuan utama, berdasarkan tujuan dari penelitian ini beserta pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya diberikan penulis berdasarkan dari ringkasan dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan.

