

EVALUASI APLIKASI SIDEMANG DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DI KELURAHAN ALANG-ALANG LEBAR KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

QISTY ANGGUN ADHANIA INGGIT
NPP. 31.0239

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan
email : qistyanggunn@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si

ABSTRACT

Background (GAP): *Efficient and effective administrative services at the local level have a direct impact on community satisfaction and the progress of the region. The Alang-Alang Lebar Subdistrict Government has implemented digitalization of administrative services, such as the use of the SIDEMANG application. However, its use still faces various obstacles, including the admin's response to complaints from application users, which is still not optimal. The feedback given by the admin to the community as users is not optimal, or in other words, the reciprocity expected by the community from this application has not been realized. Additionally, the appearance of the SIDEMANG application attracts less public attention.* **Objective:** *This research aims as a strategic step to understand and evaluate the extent to which the SIDEMANG application has contributed to improving administrative processes in the sub-district.* **Method:** *The method used in this research is a descriptive qualitative method carried out using a direct approach. Data collection techniques include documentation and interviews. The data analysis techniques used include data reduction, data modeling, and drawing conclusions.* **Results/Findings:** *The results of this research show that the evaluation of the SIDEMANG application includes a lack of community participation in using the SIDEMANG application. However, the government through DISKOMINFO Palembang City continues to make improvements and developments to the SIDEMANG application.* **Conclusion:** *The evaluation highlights both the current shortcomings and ongoing efforts to enhance the SIDEMANG application, indicating a need for increased community engagement and further optimization of the application to meet user expectations.*

Keywords: *SIDEMANG Application, Application Evaluation, Palembang City Communication and Information Office*

ABSTRAK

Latar Belakang (GAP): *Pelayanan administrasi yang efisien dan efektif di tingkat lokal memiliki dampak langsung pada kepuasan masyarakat dan kemajuan wilayah tersebut. Pemerintah Kelurahan Alang-Alang Lebar telah menerapkan digitalisasi terhadap layanan administrasi, seperti halnya penggunaan aplikasi SIDEMANG. Namun, dalam penggunaannya masih menghadapi berbagai kendala di antaranya respon admin terhadap keluhan pengguna aplikasi masih belum optimal, feedback yang diberikan oleh admin kepada masyarakat selaku user belum optimal atau dengan kata*

lain timbal balik yang diharapkan oleh masyarakat dari aplikasi ini belum dapat terwujud, dan tampilan aplikasi SIDEMANG yang kurang menarik perhatian masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan sebagai suatu langkah strategis untuk memahami dan mengevaluasi sejauh mana aplikasi SIDEMANG telah berkontribusi terhadap perbaikan proses administrasi di kelurahan tersebut. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan secara langsung. Teknik pengumpulan data meliputi dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi dari aplikasi SIDEMANG di antaranya kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIDEMANG, namun pemerintah melalui DISKOMINFO Kota Palembang terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap aplikasi SIDEMANG. **Kesimpulan:** Evaluasi ini menyoroti baik kekurangan saat ini maupun upaya yang sedang dilakukan untuk meningkatkan aplikasi SIDEMANG, menunjukkan kebutuhan akan peningkatan keterlibatan masyarakat dan optimalisasi lebih lanjut dari aplikasi tersebut untuk memenuhi harapan pengguna.

Kata Kunci: Aplikasi SIDEMANG, Evaluasi Aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses pemberian pelayanan publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menguraikan mengenai ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan pelayanan publik, mencakup upaya pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap individu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan. Efektivitas pelayanan publik bergantung pada kepatuhan terhadap standar operasi dan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Sari et al., 2021).

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik bergantung pada kepatuhan mereka terhadap proses operasi standar dan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pelaksanaan pelayanan publik saat ini dihadapkan pada tuntutan dan transformasi di berbagai ranah sosial, nasional, dan pemerintahan (Angga Nugraha Sentana & Abdurrazzaq, 2023).

Penggunaan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan kini menjadi suatu kebutuhan yang tidak bisa untuk dihindari. Di era transformasi digital ini, penggunaan teknologi informasi di sejumlah sektor dapat memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses kerja. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi yang umum ditemui adalah aplikasi otomatisasi pembuatan surat keterangan. Kelurahan Alang-Alang Lebar sebagai bagian dari entitas pemerintahan berusaha untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan

mengimplementasikan aplikasi SIDEMANG dalam pembuatan surat keterangan (Muqorobin et al., 2022).

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang membuat aplikasi SIDEMANG yang diluncurkan oleh Walikota Palembang pada tanggal 29 Maret 2022. Aplikasi ini menjadi wadah bagi masyarakat Kota Palembang untuk mendapatkan informasi dan memberikan umpan balik atas layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Palembang. Melalui aplikasi SIDEMANG online, aplikasi ini menawarkan layanan untuk semua hal yang berkaitan dengan kecamatan dan kelurahan, seperti informasi tentang tempat tinggal warga, pengantar pernikahan, informasi warga miskin, izin usaha, dan layanan lainnya termasuk layanan untuk sertifikat (Budi et al., 2021).

Aplikasi SIDEMANG merupakan layanan yang memberikan kebebasan kepada masyarakat Kota Palembang untuk mengirimkan surat keterangan kepada Pemerintah Kota Palembang tentang layanan yang mereka butuhkan dan seberapa baik layanan tersebut. Hal ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat Kota Palembang, baik yang berada di dalam maupun di luar kota serta memudahkan masyarakat Kota Palembang dalam menggunakan aplikasi SIDEMANG untuk mendapatkan informasi dari pemerintah. Mengingat Kota Palembang yang berada di peringkat ke-2 kota terpadat di pulau Sumatera, penting untuk diketahui secara lebih mendalam bagaimana persebaran jumlah penduduk di Kota Palembang.

Dari data yang diperoleh, jumlah penduduk di berbagai kecamatan di Kota Palembang menunjukkan variasi yang signifikan. Misalnya, pada tahun 2022, jumlah penduduk di Kecamatan Sukarami mencapai 199.898 jiwa, sementara di Kecamatan Bukitkecil hanya 38.681 jiwa. Data ini menunjukkan betapa pentingnya memiliki sistem pelayanan administrasi yang efisien dan efektif yang dapat melayani masyarakat dengan jumlah penduduk yang beragam tersebut.

Namun, penggunaan aplikasi SIDEMANG masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini. Sebagai contoh, di Kelurahan Alang-Alang Lebar, banyak masyarakat yang belum mengetahui cara kerja dan penggunaan aplikasi SIDEMANG. Hasil wawancara dengan Pak Adi, salah satu tokoh masyarakat setempat, menunjukkan bahwa sosialisasi tentang aplikasi ini masih sangat kurang.

Selain masalah sosialisasi, respon dan umpan balik dari admin aplikasi terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat juga belum optimal. Tampilan aplikasi yang kurang menarik juga menjadi salah satu faktor yang menghambat partisipasi masyarakat. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, tanpa adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut, manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi SIDEMANG tidak akan maksimal.

Penelitian ini akan fokus pada evaluasi aplikasi SIDEMANG dalam konteks pembuatan surat keterangan di Kelurahan Alang-Alang Lebar. Ruang lingkup penelitian melibatkan analisis penggunaan aplikasi, kendala yang dihadapi, serta upaya yang telah dan perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret untuk perbaikan aplikasi SIDEMANG agar dapat memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik kepada masyarakat.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Meskipun Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mengatur proses pemberian pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat pemahaman dan adopsi teknologi oleh masyarakat, seperti yang terlihat pada aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar. Banyak warga yang belum mengetahui atau tidak paham cara menggunakan aplikasi tersebut, sehingga pelayanan administratif tidak berjalan optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dan implementasi di lapangan, yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif.

Selain itu, meskipun aplikasi SIDEMANG telah diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dan menawarkan berbagai kemudahan dalam layanan administratif, tingkat penggunaannya masih sangat rendah. Data menunjukkan bahwa dari 1,72 juta penduduk Kota Palembang, hanya sekitar 1.000 orang yang mengunduh aplikasi ini. Rendahnya tingkat penggunaan ini menandakan bahwa ada masalah mendasar dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi SIDEMANG. Ketidakefektifan ini mengakibatkan pelayanan publik yang tidak maksimal dan masih banyak warga yang lebih memilih proses manual.

Kesenjangan juga terlihat pada respons dan dukungan yang diberikan oleh petugas atau admin aplikasi. Keluhan dan umpan balik dari masyarakat sering kali tidak ditangani dengan baik, menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Selain itu, tampilan aplikasi yang kurang menarik dan user-friendly menjadi kendala tambahan yang menghambat adopsi teknologi ini oleh masyarakat. Kurangnya pelatihan dan dukungan teknis untuk masyarakat, terutama di daerah dengan akses informasi yang terbatas, juga memperburuk situasi ini. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen dan desain aplikasi untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna.

Lebih lanjut, wawancara dengan tokoh masyarakat dan pegawai operator aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar mengungkapkan bahwa masih banyak warga yang belum mendapat sosialisasi yang memadai mengenai aplikasi ini. Kebanyakan warga merasa lebih nyaman dengan proses manual karena kurangnya pemahaman dan rasa takut terhadap teknologi baru. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan realitas di lapangan yang memerlukan pendekatan lebih holistik dan inklusif untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat menikmati manfaat dari inovasi ini.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Vauzia F. Kirana N. W. dan Akmal M. (2023) mengkaji pembuatan dan pelatihan penggunaan aplikasi permohonan surat keterangan berbasis website di Desa Sariwangi, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menemukan bahwa proses pengajuan surat keterangan secara manual memerlukan waktu yang lama dan biaya tambahan untuk fotokopi dokumen. Dengan penerapan aplikasi berbasis web, warga dapat mengajukan surat keterangan secara mandiri kapan saja. Hasil survei pelatihan menunjukkan aplikasi ini mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan desa,

meskipun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan administratif desa (Vauzia et al., 2023).

Indriyani F. (2016) mengembangkan aplikasi berbasis web untuk pembuatan surat keterangan domisili usaha di Kota Depok. Dengan menggunakan metode waterfall dalam pengembangan perangkat lunak, penelitian ini menghasilkan sistem informasi yang membantu staf di Kantor Kecamatan Pancoran Mas dalam memproses surat keterangan domisili usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu mempercepat proses administrasi dan mengatasi masalah keterbatasan staf serta penyimpanan file, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih baik (Indriyani, 2016).

Penelitian oleh Wijayanti E. dan Saputro H. (2020) mengembangkan aplikasi berbasis web untuk pelayanan pembuatan surat keterangan di Kantor Desa Honggosoco, Kabupaten Kudus. Aplikasi ini dirancang menggunakan metode waterfall dan platform berbasis PHP dan MySQL. Hasil pengujian menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil mempermudah warga dalam membuat surat keterangan tanpa harus menghadapi banyak proses manual. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi tersebut sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi pelayanan administratif di desa tersebut (Wijayanti & Saputro, 2020).

Fansuri E. Q. dan Hidayah E. S. (2021) meneliti pemanfaatan aplikasi E-PunTEN untuk pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-PunTEN efektif dalam segi kemudahan, manfaat, dan efektivitas, namun masih ada kendala pada aspek social influence dan behavioral intention masyarakat. Saran yang diberikan termasuk penyesuaian jam kerja pegawai dan peningkatan sosialisasi melalui media sosial untuk meningkatkan penggunaan aplikasi (Fansuri & Hidayah, 2021).

Huda M. S. dan Susanti N. (2021) mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan (SI SUKET) berbasis web untuk kantor desa. Dengan menggunakan metode SDLC, penelitian ini menghasilkan aplikasi yang membantu mengatasi masalah manual dalam pelayanan surat menyurat di desa, seperti pengetikan manual dan pengarsipan. Aplikasi SI SUKET diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menyediakan layanan pembuatan surat keterangan secara mandiri dan online, sehingga mengurangi antrian dan resiko kehilangan data (Huda & Susanti, 2021).

Ramadhani S., Hermawanto F., dan Mariani A. (2019) mengembangkan aplikasi pelayanan surat menyurat berbasis web di Desa Tanah Putih, Kecamatan Botupinngge. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat ketika kepala desa atau perangkat desa tidak berada di kantor. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi dan pengambilan permohonan surat menyurat. Dengan teknologi berbasis web, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di Desa Tanah Putih (Ramadhani et al., 2019).

Nurqolbiah N., Malfiany R., dan Suherman Y. (2022) mengembangkan sistem informasi pelayanan permohonan surat keterangan usaha di Kelurahan Karangpawitan. Menggunakan metode waterfall, penelitian ini menghasilkan aplikasi yang mempermudah masyarakat dalam membuat surat

keterangan usaha tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini membuat proses permohonan lebih efektif dan efisien, membantu masyarakat dan petugas kelurahan dalam mengelola administrasi dengan lebih baik (Nurqolbiah et al., 2022).

Ariyadi B. M. dan Bahar (2016) mengembangkan model aplikasi sistem pelayanan terpadu untuk kantor kelurahan. Penelitian ini menyoroiti masalah pelayanan manual yang menyebabkan pemohon harus mengantri dan membawa dokumen tambahan yang sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan status surat yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik di kantor kelurahan (Ariyadi & Bahar, 2016).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah melalui pengembangan aplikasi permohonan surat keterangan berbasis website di Desa Sariwangi, yang merupakan solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi desa. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas pengembangan aplikasi serupa di berbagai lokasi, penelitian ini unik dalam fokusnya pada Desa Sariwangi yang memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus. Aplikasi yang dikembangkan dalam penelitian ini dirancang untuk mengatasi masalah spesifik yang dihadapi oleh warga Desa Sariwangi, seperti proses pengajuan surat keterangan yang masih manual dan memakan waktu. Dengan mengimplementasikan sistem berbasis web, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih efisien dan ramah pengguna, memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan secara mandiri kapan saja dan di mana saja.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam hal metodologi yang digunakan. Penelitian ini menggabungkan pengembangan perangkat lunak dengan tahapan yang sistematis, mulai dari pengumpulan data hingga pelatihan penggunaan aplikasi. Pendekatan ini memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan warga, tetapi juga mudah digunakan dan dipahami. Evaluasi melalui survei setelah pelatihan memberikan data empiris yang mendukung efektivitas aplikasi ini, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dan fitur-fiturnya sudah sesuai dengan kebutuhan warga desa.

Penelitian ini juga menonjol dalam hal dampaknya terhadap masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, proses pengajuan surat keterangan menjadi lebih cepat dan efisien, mengurangi beban kerja staf administrasi desa serta mengurangi biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh warga untuk fotokopi dokumen dan formulir. Ini secara langsung meningkatkan kualitas layanan publik di Desa Sariwangi dan memberikan contoh konkret bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan layanan administrasi di tingkat desa.

Akhirnya, penelitian ini memiliki potensi untuk diadopsi dan dikembangkan lebih lanjut di desa-desa lain dengan karakteristik dan kebutuhan yang serupa. Dengan dokumentasi yang jelas dan metodologi yang terstruktur, aplikasi ini dapat diadaptasi dan diimplementasikan di berbagai lokasi, memberikan solusi yang scalable dan berkelanjutan untuk meningkatkan layanan administrasi desa di seluruh Indonesia. Penelitian ini tidak hanya memberikan solusi praktis untuk masalah yang ada,

tetapi juga membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan aplikasi serupa di konteks yang berbeda.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mendetail mengenai bagaimana aplikasi SIDEMANG mendukung proses pembuatan surat keterangan di Kelurahan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana aplikasi ini digunakan dalam konteks layanan administrasi di kelurahan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi proses pembuatan surat keterangan melalui aplikasi SIDEMANG, termasuk tantangan teknis, keterlibatan pengguna, dan aspek operasional lainnya.

Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diusulkan guna meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi penggunaan aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar. Peneliti berharap dapat menyajikan solusi praktis dan implementatif yang berdasarkan temuan penelitian, sehingga aplikasi ini dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan administrasi warga. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemahaman aplikasi SIDEMANG secara teoretis, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan dan perbaikan layanan administrasi di kelurahan tersebut.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Heryadi (2010), adalah cara melaksanakan penelitian yang didasarkan pada data yang berbentuk pernyataan atau kalimat, bukan angka. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mencari atau mengumpulkan informasi secara mendalam mengenai penggunaan aplikasi SIDEMANG dalam pembuatan surat keterangan di Kelurahan Alang-Alang Lebar, Kota Palembang (Murdiyanto, 2020).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memotret situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Dalam konteks ini, peneliti berfokus pada pengumpulan informasi yang mendalam dan terperinci tentang bagaimana aplikasi SIDEMANG digunakan, serta mengeksplorasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pembuatan surat keterangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena yang terjadi tetapi juga menganalisis konteks dan implikasi dari penggunaan aplikasi tersebut (Rijali, 2019).

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini melibatkan langkah-langkah konkret untuk mengukur atau menerapkan konsep dalam konteks praktis. Tabel operasionalisasi konsep memuat dimensi dan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi aplikasi SIDEMANG, seperti evaluasi kebutuhan pengguna, partisipasi masyarakat, strategi penggunaan aplikasi, dan efektivitas serta keberlanjutan aplikasi. Evaluasi ini didasarkan pada teori evaluasi dari Stufflebeam dan Zhang (2017), yang mencakup evaluasi konteks, input, proses, dan produk (Hasibuan et al., 2022).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari aparaturnya pemerintah yang bertugas di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang serta kantor Kelurahan Alang-Alang Lebar. Data sekunder diperoleh dari dokumen, buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yang mencakup individu-individu yang memiliki informasi mendalam terkait penggunaan aplikasi SIDEMANG. Informan meliputi Kepala Bidang Pengelolaan E-Government, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi, Lurah Alang-Alang Lebar, staf operator/admin, dan masyarakat (Sari sasi gendro, 2022).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti itu sendiri merupakan instrumen utama. Peneliti bertanggung jawab untuk menetapkan fokus penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menilai kualitas data. Sebelum terjun ke lapangan, peneliti harus divalidasi mengenai pemahaman terhadap bidang yang akan diteliti, metode penelitian, dan kesiapan baik secara logistik maupun akademik. Peneliti berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, mengumpulkan data, memilih informan, dan menginterpretasikan hasil penelitian (Thabroni, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan pandangan informan terkait aplikasi SIDEMANG. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pembuatan surat keterangan menggunakan aplikasi SIDEMANG. Dokumentasi mencakup analisis dokumen seperti laporan kegagalan atau kesalahan, data waktu pelayanan sebelum dan setelah implementasi SIDEMANG, serta dokumen administratif lainnya yang relevan. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan diolah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Context Evaluation

Konteks Evaluasi Secara Menyeluruh

Evaluasi konteks dalam implementasi aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar dilakukan secara komprehensif untuk memastikan efektivitas program ini. Evaluasi ini membantu dalam menilai sejauh mana aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan layanan yang efisien serta efektif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelaksanaan aplikasi ini dinilai sudah berjalan baik dan cukup efektif.

Indikator Pertama: Needs

Indikator pertama yang dinilai adalah kebutuhan pengguna (needs). Aplikasi SIDEMANG dirancang untuk memenuhi kebutuhan utama masyarakat terkait proses administrasi seperti pembuatan surat-surat. Fitur-fitur aplikasi ini telah dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang mencakup kemudahan dalam mengakses, intuitif dalam penggunaan, dan efisiensi dalam proses dokumen. Respons dari Kepala Bidang Pengelolaan E-Government Diskominfo Kota Palembang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah merespon baik terhadap kebutuhan pengguna dengan pengembangan fitur-fitur yang sesuai.

Indikator Kedua: Beneficiaries

Indikator kedua adalah manfaat (beneficiaries), yang menyoroti hasil langsung yang diperoleh masyarakat dari penggunaan aplikasi SIDEMANG. Melalui wawancara dengan masyarakat, seperti yang disampaikan oleh Ibu Aliyyah dan Bapak Andi Rianto, aplikasi ini memberikan manfaat signifikan dalam mempercepat proses pembuatan surat-surat administrasi. Proses yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari, kini dapat diselesaikan dalam waktu singkat, bahkan hanya beberapa menit, tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Pengoperasian dan Efisiensi

Pengoperasian aplikasi SIDEMANG dilakukan secara mandiri oleh masyarakat, dengan bimbingan dari operator aplikasi di kelurahan. Ini bertujuan untuk menghindari birokrasi yang rumit dan mengurangi potensi praktik pungutan liar. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan publik, tetapi juga meningkatkan literasi teknologi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi secara online.

Secara keseluruhan, evaluasi konteks pelaksanaan aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil memenuhi kebutuhan utama pengguna dan memberikan manfaat yang nyata dalam mempercepat proses administrasi. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur yang tersedia, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam sosialisasi dan pendidikan mengenai aplikasi ini untuk memaksimalkan potensi pemanfaatannya.

3.2 Input evaluation

Pertama, evaluasi input pada penelitian ini difokuskan pada sumber daya yang dialokasikan sebelum implementasi aplikasi SIDEMANG dimulai. Salah satu indikator utama dalam evaluasi ini adalah partisipasi stakeholder, terutama masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Data menunjukkan bahwa meskipun terdapat 120 transaksi pembuatan surat melalui SIDEMANG selama tahun 2023, partisipasi ini masih dianggap rendah mengingat jumlah penduduk Kelurahan Alang-Alang Lebar yang mencapai 12.146 jiwa. Jenis surat yang paling banyak dibuat adalah Surat Keterangan Pengantar Nikah dengan 43 transaksi, sementara beberapa jenis surat lainnya memiliki partisipasi yang lebih rendah atau bahkan tidak ada pembuatan sama sekali.

Kedua, indikator strategi menyoroti upaya dalam meningkatkan kapasitas dan pengembangan aplikasi SIDEMANG untuk pelayanan yang lebih baik. Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menetapkan strategi untuk terus mengembangkan aplikasi ini guna meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Upaya ini didukung dengan pernyataan dari Kepala Bidang Pengelolaan E-Government yang menegaskan komitmen untuk terus memperbaiki aplikasi SIDEMANG agar memberikan dampak positif bagi perkembangan layanan digital di Palembang.

Ketiga, meskipun terdapat komitmen yang kuat untuk pengembangan aplikasi, pelaksanaan SIDEMANG di kelurahan Alang-Alang Lebar masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan infrastruktur seperti jaringan internet yang sering mengalami gangguan, yang dapat menghambat koneksi dan penggunaan aplikasi. Selain itu, untuk mendukung penggunaan

aplikasi ini secara optimal, diperlukan investasi tambahan dalam perangkat elektronik dan kesiapan sumber daya manusia di tingkat kelurahan.

3.3 Process evaluation

Dalam dimensi process evaluation, evaluasi proses aplikasi SIDEMANG di Kota Palembang difokuskan pada penilaian tahapan pelaksanaan dan implementasinya. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa aplikasi dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan mengidentifikasi potensi serta hambatan yang mempengaruhi kinerja aplikasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang secara rutin melakukan evaluasi bulanan untuk memaksimalkan kinerja SIDEMANG. Pengembangan aplikasi ini tidak hanya berdasarkan laporan masukan internal, tetapi juga melibatkan ulasan dari pengguna di platform seperti Play Store, yang menjadi acuan utama dalam perbaikan dan peningkatan fitur aplikasi.

Perbaikan yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang tidak hanya sebatas respons terhadap laporan masukan, melainkan juga mengutamakan ulasan pengguna aplikasi melalui Play Store. Evaluasi ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan server, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Meskipun demikian, terdapat tantangan seperti kurangnya sosialisasi yang merata tentang aplikasi SIDEMANG di beberapa kelurahan, yang menyebabkan sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya mengerti atau menggunakan aplikasi ini dengan optimal.

Implementasi SIDEMANG telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Palembang dalam mempermudah akses administrasi kecamatan dan kelurahan. Kolaborasi dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian menjadi bukti konkrit dari efektivitas aplikasi ini. Meskipun demikian, untuk memaksimalkan manfaatnya, diperlukan upaya lebih lanjut dalam menyosialisasikan aplikasi ini secara merata, baik melalui RT/RW maupun kegiatan kelurahan, agar semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya secara optimal.

Dengan demikian, evaluasi proses aplikasi SIDEMANG tidak hanya sekadar penilaian teknis, tetapi juga mencakup aspek penerimaan dan penggunaan oleh masyarakat. Langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan serta upaya sosialisasi yang lebih intensif diharapkan dapat meningkatkan efektivitas aplikasi ini dalam menyediakan layanan administrasi publik yang lebih efisien dan terjangkau bagi seluruh warga Palembang.

3.4 Product evaluation

Dalam dimensi evaluasi produk, fokus utama adalah pada hasil atau produk yang dihasilkan dari suatu program atau aplikasi. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek seperti tampilan aplikasi, materi pelatihan, dokumen, layanan pelayanan, dan output lainnya yang relevan. Salah satu indikator utama dalam evaluasi produk adalah effectiveness, yang mengukur seberapa efektif produk tersebut dalam mencapai tujuan utamanya. Dalam konteks aplikasi SIDEMANG, terlihat bahwa aplikasi ini efektif dalam memangkas waktu dan prosedur yang rumit dalam pembuatan surat di Kelurahan Alang-Alang

Lebar. Penggunaan aplikasi ini secara signifikan mempermudah proses administratif bagi masyarakat, sesuai dengan tujuan utamanya untuk meningkatkan efisiensi layanan publik.

Meskipun efektif dalam hal fungsionalitasnya, aplikasi SIDEMANG masih memiliki beberapa kekurangan dalam aspek tampilan atau user interface (UI). Tampilan aplikasi SIDEMANG dinilai monoton dan kurang menarik, baik dalam versi desktop maupun mobile. Dua tampilan yang tersedia, baik melalui website maupun aplikasi di smartphone, menunjukkan sedikit perbedaan dalam segi desain dan fitur. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan UI aplikasi SIDEMANG dapat ditingkatkan agar lebih menarik dan user-friendly bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini.

Dalam upaya meningkatkan sustainability produk, penting bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan pada aplikasi SIDEMANG. Pembaruan tidak hanya terbatas pada fungsionalitas teknis, tetapi juga pada aspek desain dan UI. Dengan meningkatkan UI dan menghadirkan fitur-fitur yang lebih menarik dan mudah digunakan, aplikasi ini dapat lebih berkelanjutan dalam jangka panjang serta mampu memenuhi harapan pengguna yang semakin meningkat terhadap kualitas layanan publik yang modern dan efisien.

3.5 Dampak, Faktor Pendukung dan Penghambat serta Rekomendasi Perbaikan dari Penggunaan Aplikasi SIDEMANG

Setelah diterapkan sebagai aplikasi pelayanan publik di Kelurahan Alang-Alang Lebar, SIDEMANG memberikan dampak yang signifikan baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi pemerintah, penggunaan SIDEMANG telah meningkatkan efisiensi dalam layanan pembuatan surat menyurat dengan mengurangi waktu dan prosedur yang rumit. Lebih lanjut, sistem otomatisasi penyimpanan dokumen dalam SIDEMANG juga membantu pemerintah kelurahan untuk mengelola arsip secara lebih terstruktur dan efektif. Dengan demikian, pemerintah merasa lebih terbantu dalam meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan publik kepada masyarakat.

Bagi masyarakat, kehadiran SIDEMANG berdampak positif dengan menyediakan layanan yang lebih cepat, responsif, dan tepat waktu. Penggunaan aplikasi ini juga memungkinkan masyarakat untuk melakukan proses administrasi tanpa biaya tambahan, serta mengurangi hambatan prosedur yang kompleks. Dengan akses yang mudah dan penggunaan yang mandiri, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengurus berbagai keperluan administratif mereka, dari permohonan surat hingga pelaporan yang diperlukan.

Namun, dalam implementasinya, terdapat faktor pendukung dan penghambat yang perlu diperhatikan. Faktor pendukung meliputi infrastruktur telekomunikasi yang memadai dan dukungan anggaran yang cukup dari Pemerintah Kota Palembang untuk operasional aplikasi ini. Di sisi lain, faktor penghambat termasuk masalah jaringan internet yang kadang tidak stabil, menyebabkan gangguan dalam pengoperasian SIDEMANG dan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Selain itu, permasalahan bug dalam aplikasi dan kurangnya sosialisasi yang merata kepada masyarakat juga menjadi tantangan dalam penggunaan SIDEMANG secara optimal.

Untuk memperbaiki penggunaan SIDEMANG, diperlukan langkah-langkah seperti peningkatan SDM yang terampil dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi, serta integrasi lebih lanjut dengan sistem pelayanan publik lainnya. Peningkatan ini tidak hanya dalam hal teknis aplikasi, tetapi juga dalam pengelolaan dan penguatan kapasitas untuk mendukung adopsi teknologi di tingkat masyarakat. Dengan demikian, SIDEMANG dapat terus dikembangkan menjadi solusi yang lebih baik dalam mendukung pelayanan publik yang modern dan efisien.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan utama dari penelitian implementasi aplikasi SIDEMANG di Kelurahan Alang-Alang Lebar, Palembang, dibandingkan dengan delapan penelitian terdahulu terkait menunjukkan beberapa aspek penting. Evaluasi konteks aplikasi SIDEMANG dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sejalan dengan penekanan pada pentingnya evaluasi konteks dalam meningkatkan adopsi teknologi informasi di masyarakat (Misbah & Suhardi, 2018). Meskipun SIDEMANG memberikan manfaat dalam mempercepat proses administrasi, partisipasi masyarakat masih rendah, mencerminkan tantangan umum dalam aplikasi e-government (Gupta & Jana, 2015).

Pemerintah Palembang telah menerapkan evaluasi berkelanjutan terhadap SIDEMANG berdasarkan umpan balik pengguna, sejalan dengan temuan sebelumnya yang menekankan pentingnya proses evaluasi terus-menerus untuk meningkatkan layanan e-government (Janssen, 2016). Meskipun efektif secara fungsional, SIDEMANG masih memiliki kekurangan dalam desain antarmuka pengguna, mencerminkan pentingnya desain UI yang menarik dalam meningkatkan adopsi teknologi (Lankton et al., 2016).

Implementasi SIDEMANG di Palembang memberikan dampak positif seperti peningkatan efisiensi administrasi, namun masih dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, sesuai dengan temuan sebelumnya tentang faktor penghambat dalam adopsi teknologi e-government (Bannister & Connolly, 2014). Penelitian ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas SIDEMANG secara keseluruhan, diperlukan evaluasi konteks yang komprehensif, pengembangan berkelanjutan, perbaikan desain UI, dan penanganan faktor-faktor penghambat sebagai langkah kunci ke depan dalam memastikan keberhasilan dan keberlanjutan aplikasi ini dalam melayani masyarakat.

3.7 Diskusi Temuan Menarik

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan menarik terkait strategi Dinas Pariwisata dalam meningkatkan ekonomi kreatif di Kabupaten Rejang Lebong. Salah satu temuan utama adalah pentingnya pemanfaatan aset berwujud dan tidak berwujud dalam mendukung pelaku ekonomi kreatif. Dinas Pariwisata telah memberikan bantuan berupa peralatan kriya dan batik tulis, yang menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas produk lokal. Selain itu, kepemilikan hak merk "Fabulous

Rejang Lebong" mencerminkan upaya untuk menciptakan identitas dan branding yang kuat, yang diharapkan dapat meningkatkan daya saing produk ekonomi kreatif di pasar lokal dan nasional.

Temuan menarik lainnya adalah pengaruh positif dari pelatihan dan bimbingan teknis yang diberikan kepada pegawai Dinas Pariwisata. Meskipun awalnya pegawai tidak memiliki kompetensi dasar di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif, pelatihan yang berkelanjutan telah membantu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia adalah faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi dan mendukung sektor ekonomi kreatif. Pelatihan ini juga berfungsi sebagai sarana untuk mengimplementasikan strategi yang lebih efektif dan berorientasi pada hasil.

Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya kerjasama dan dukungan dari pemerintah daerah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun saat ini dukungan pemerintah dan anggaran daerah masih terbatas, penelitian ini menggarisbawahi kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas yang ada agar pelaku ekonomi kreatif dapat lebih berkreaitivitas dan berinovasi. Dukungan tambahan ini tidak hanya akan meningkatkan produktivitas tetapi juga akan memperkuat ekosistem ekonomi kreatif di Kabupaten Rejang Lebong. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa sinergi antara pemerintah, pelaku ekonomi kreatif, dan masyarakat adalah kunci dalam mengoptimalkan potensi ekonomi kreatif daerah.

IV. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan temuan yang diperoleh. Pertama, tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIDEMANG masih rendah karena kurangnya sosialisasi yang memadai dari pemerintah terkait manfaat dan cara penggunaannya. Tampilan monoton dan kurangnya respons administratif terhadap masukan masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi ini. Kedua, meskipun Pemerintah Daerah Kota Palembang, melalui DISKOMINFO, telah berupaya keras untuk memperbaiki dan mengembangkan SIDEMANG sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, tetap terdapat tantangan seperti masalah jaringan internet yang sering mengalami gangguan, keberadaan bug dalam aplikasi yang memerlukan perbaikan secara terus-menerus, dan perlunya perubahan paradigma terhadap teknologi di tingkat lokal, khususnya di Kelurahan Alang-Alang Lebar.

Untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas SIDEMANG, beberapa saran praktis dapat diberikan kepada DISKOMINFO Kota Palembang. Pertama, perlu ditingkatkan anggaran untuk pengembangan sumber daya manusia dan perekrutan pegawai yang berkompeten di bidang Teknologi Informasi. Kedua, pentingnya meningkatkan jumlah pegawai yang ahli di bidang teknologi informasi untuk mendukung pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi secara berkala. Ketiga, DISKOMINFO dapat mengadopsi prinsip Amati, Tiru, Modifikasi dari aplikasi terkemuka lainnya dalam hal tampilan agar lebih menarik dan user-friendly, mirip dengan aplikasi populer seperti Grab atau Shopee. Keempat, perlu diperbaiki kualitas server dengan meningkatkan bandwidth minimal hingga 500 Mbps untuk mengurangi kemungkinan gangguan teknis yang sering terjadi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan penerimaan SIDEMANG sebagai aplikasi unggulan dalam pelayanan administratif di Kota Palembang.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya berfokus pada satu kelurahan di Palembang, yaitu Kelurahan Alang-Alang Lebar, sehingga generalisasi temuan terhadap seluruh implementasi SIDEMANG di Kota Palembang mungkin terbatas. Kedua, keterbatasan waktu dan sumber daya membatasi dalam mendalami lebih jauh aspek teknis dan operasional aplikasi SIDEMANG serta dampaknya secara mendalam. Selanjutnya, tingkat partisipasi masyarakat yang rendah dapat mempengaruhi keseluruhan gambaran mengenai penerimaan dan penggunaan aplikasi ini di masyarakat luas. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam menyoroti tantangan dan potensi dalam pengembangan aplikasi e-government di tingkat lokal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk mengembangkan penelitian ini ke masa depan, penting untuk melibatkan lebih banyak kelurahan di Kota Palembang dalam studi komparatif untuk memperluas cakupan temuan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat fokus pada peningkatan interaksi dan pelibatan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIDEMANG melalui pendekatan partisipatif yang lebih intensif. Perlu juga untuk menjelajahi kemungkinan integrasi SIDEMANG dengan platform super apps dan pengembangan UI yang lebih menarik serta responsif, seiring dengan peningkatan infrastruktur teknologi informasi untuk mengatasi kendala jaringan yang masih ada. Dengan langkah-langkah ini, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih besar dalam meningkatkan efektivitas aplikasi e-government dalam melayani kebutuhan publik di Kota Palembang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk terlibat dalam penelitian ini. Saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan wawasan selama proses penelitian. Tanpa kerjasama dan kontribusi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan dan penataan tenaga kerja di masa mendatang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita dapat terus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Angga Nugraha Sentana, & Abdurrazzaq, M. A. (2023). Pembangunan Aplikasi Pengambilan Keputusan Pemberian Surat Keterangan Tidak Mampu Berbasis Website Pada Kelurahan Rawaterate. *KALBISCIENTIA Jurnal Sains Dan Teknologi*, 10(02).
<https://doi.org/10.53008/kalbiscientia.v10i02.3111>
- Ariyadi, B. M., & Bahar. (2016). Model Aplikasi Sistem Pelayanan Terpadu Pada Kantor Kelurahan. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 5(1).

- Budi, B., Subekti, Z. M., . R., Suryadi, M. D., & Ardiansyah, R. (2021). Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Pada Kelurahan Mangun Jaya. *Jurnal ICT : Information Communication & Technology*, 20(1). <https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v20i1.343>
- Fansuri, E. Q., & Hidayah, E. S. (2021). PEMANFAATAN APLIKASI E-PUNTEN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TINGGAL SEMENTARA (SKTS) DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2123>
- Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Ratnaningsih, P. W., & E, A. A. M. S. (2022). Media penelitian kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM* (Vol. 5, Issue January).
- Huda, M. S., & Susanti, N. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Surat Keterangan pada Kantor Desa (SI SUKET). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 2(2). <https://doi.org/10.24176/ijtis.v2i2.6275>
- Indriyani, F. (2016). Aplikasi Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha Berbasis Web. *Swabumi*, IV(2).
- Muqorobin, M., Muslihah, I., Rokmah, S., Rozaq Rais, N. A., Pardanawati, S. L., & Samanto, H. (2022). Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Kelurahan Gawan Tanon Kabupaten Sragen Berbasis Web. *BUDIMAS : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 4(1). <https://doi.org/10.29040/budimas.v4i1.4385>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*.
- Nurqolbiah, N., Malfiany, R., & Suherman, Y. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Usaha Pada Kelurahan Karangpawitan. *Dirgamaya: Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.35969/dirgamaya.v2i2.245>
- Ramadhani, S., Hermawanto, F., & Mariani, A. (2019). Aplikasi Pelayanan Surat Menyurat Desa Tanah Putih Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi Indonesia (JTII)*, 3(2). <https://doi.org/10.30869/jtii.v3i2.265>
- Rijali, A. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33). <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., & Rudianto, B. (2021). APLIKASI PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BERBASIS WEB. *Hexagon Jurnal Teknik Dan Sains*, 2(2). <https://doi.org/10.36761/hexagon.v2i2.1089>
- Sari sasi gendro, dea aulya. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (Issue March).
- Thabroni, G. (2022). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif (Konsep & Contoh). In *Serupa.Id*.
- Vauzia, F., Kirana, N. W., Rosulindo, P. P., Wusqo, U., & Akmal, M. (2023). Pembuatan dan Pelatihan Penggunaan Aplikasi Permohonan Surat Keterangan Berbasis Website di Desa Sariwangi. *Sewagati*, 8(1). <https://doi.org/10.12962/j26139960.v8i1.790>
- Wijayanti, E., & Saputro, H. (2020). APLIKASI BERBASIS WEB UNTUK PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DI KANTOR DESA HONGGOSOCO KABUPATEN KUDUS. *Jurnal Dialektika Informatika (Detika)*, 1(1). <https://doi.org/10.24176/detika.v1i1.5519>