

**PENERAPAN SMART GOVERNANCE MELALUI APLIKASI MYKUTA DI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN DAIRI
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Rendi Goval Situmorang
NPP. 32.0099

*Asdaf Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatera Utara
Program Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: rendigstm020104@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra Nur Handayani, M.Si.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Low level of utilization of the MyKuta application by the community in village administration services **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of smart governance through the MyKuta application at the Department of Communication and Informatics of Dairi Regency. **Method:** This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. **Results/Findings:** The study reveals that the implementation of smart governance through the MyKuta application has not been carried out as expected, as indicated by a decline in users accessing village administrative services via the application. The implementation has been hindered by limited infrastructure, inadequate human resource competencies, and low community participation. Therefore, efforts are needed to improve digital infrastructure, provide human resource training, and conduct more intensive public outreach to ensure the effective implementation of smart governance through the MyKuta application, thereby maximizing its benefits for the people of Dairi Regency.. **Conclusion:** In conclusion, although the MyKuta application represents a positive innovation, its success in supporting smart governance largely depends on strengthening digital capacity across all levels of society and village government. **Keywords:** Dairi Regency, digital public services, MyKuta, smart governance.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi MyKuta oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi desa. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *smart governance* melalui aplikasi *MyKuta* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dianalisis dengan cara *data reduction*, *data display* dan *Conclusion Drawing / Verification*. **Hasil/Temuan:** penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* melalui aplikasi *MyKuta* belum terlaksana sesuai dengan harapan, hal itu terlihat dari menurunnya pengguna layanan administrasi desa yang memanfaatkan aplikasi *Mykuta*, Namun, dalam implementasinya terkendala

keterbatasan sarana prasarana, kurangnya kompetensi sumber daya manusia dan rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan infrastruktur digital, pelatihan sumber daya manusia, dan sosialisasi yang lebih intensif agar penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kabupaten Dairi. **Kesimpulan:** Kesimpulannya, meskipun aplikasi MyKuta merupakan inovasi positif, keberhasilannya dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang cerdas sangat bergantung pada penguatan kapasitas digital di seluruh lapisan masyarakat dan pemerintah desa.

Kata kunci: Kabupaten Dairi, MyKuta, pelayanan publik digital, Smart Governance.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Percepatan urbanisasi global memicu tekanan terhadap infrastruktur dan pelayanan publik di berbagai kota, seperti kemacetan, polusi, dan tingginya kebutuhan energi. Hal ini menuntut perubahan dalam tata kelola pemerintahan, seiring berkembangnya teknologi informasi. Pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu solusi yang diadopsi adalah *Smart Governance*, yaitu tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Melalui digitalisasi, masyarakat dapat mengakses informasi secara real-time dan ikut serta dalam proses pengambilan kebijakan.

Kabupaten Dairi termasuk dalam 191 kabupaten/kota yang mengikuti program evaluasi Smart City tahap I oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada 2023 (Info Dairi). Untuk mendukung inisiatif tersebut, Bupati Dairi menetapkan Peraturan Bupati Dairi Nomor 12 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan adalah aplikasi MyKuta, layanan administrasi desa berbasis web dan Android yang diluncurkan pada 10 November 2022. Aplikasi ini diharapkan mendukung program "Gerakan Bangun Desa Unggul Mandiri" dan visi RPJMD Kabupaten Dairi. Namun, implementasi MyKuta menghadapi berbagai tantangan, baik internal seperti keterbatasan infrastruktur digital dan proses administrasi yang masih manual, maupun eksternal seperti rendahnya literasi digital aparat desa dan masyarakat, serta minimnya pemanfaatan aplikasi yang tercermin dari jumlah unduhan yang masih rendah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta, dengan fokus pada peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik di daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun konsep *Smart Governance* telah banyak diterapkan di berbagai daerah sebagai strategi modernisasi tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi, implementasinya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai tantangan kontekstual. Beberapa penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada pengembangan sistem atau manfaat *e-government*, namun masih terbatas yang secara spesifik mengkaji efektivitas implementasi aplikasi layanan publik digital di tingkat desa, khususnya di Kabupaten Dairi. Aplikasi MyKuta sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi desa yang diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Dairi bertujuan mendukung transformasi digital melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik. Namun, rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat serta hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, dan literasi digital menjadi indikator bahwa terdapat kesenjangan antara tujuan normatif dari smart governance dengan realitas implementatif di lapangan. Dengan demikian, perlu dilakukan kajian mendalam yang menelaah bagaimana penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, guna memberikan kontribusi bagi penguatan implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di daerah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa referensi dan studi sebelumnya yang dirasa memiliki keterkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Berikut ini adalah daftar referensi dari penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian Clarinta Dwi Damayanthi dan Alih Aji Nugroho (2023) memiliki kesamaan dengan penelitian ini, yakni sama-sama membahas mengenai penerapan *Smart Governance* dalam rangka mewujudkan *Smart City* serta menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana Damayanthi dan Nugroho meneliti di Kota Semarang, sementara penelitian ini berfokus pada Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian yang dilakukan oleh Prawiro Setio Hadi (2023) memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pembahasan, yaitu mengenai penerapan *Smart Governance* dalam mewujudkan *Smart City*, serta kesamaan dalam penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana Hadi meneliti penerapan *Smart Governance* di Kota Banjarmasin, sementara penelitian ini difokuskan pada Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara. Penelitian oleh Aldi Cahyadi Cibro (2021) menunjukkan persamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pembahasan mengenai penerapan *Smart City* dan *Smart Governance* serta penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian, di mana Cibro meneliti strategi Pemerintah Kota Subulussalam dalam mengimplementasikan *Smart Governance*, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi. Temuan Cibro mengungkapkan pentingnya kolaborasi antarinstansi dalam percepatan *Smart City*, namun menghadapi kendala keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya sosialisasi, yang menghambat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi.

Penelitian Mochammad Ari Ramadhani dan Eko Handoyo (2023) memiliki kesamaan dengan penelitian ini dari segi fokus pembahasan tentang Smart City dan Smart Governance serta penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian, di mana Ramadhani dan Handoyo meneliti implementasi kebijakan Jakarta Smart City pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta, sementara penelitian ini berfokus pada penerapan Smart Governance melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi. Temuan Ramadhani dan Handoyo menunjukkan keberhasilan penerapan tata kelola cerdas yang didukung oleh kepemimpinan kuat, meskipun masih terdapat hambatan seperti sistem yang belum berfungsi optimal dan rendahnya partisipasi masyarakat, sehingga implementasi belum berjalan maksimal. Penelitian yang dilakukan oleh Azlya Salsabila Nataya, Irvan Arif Kurniawan, dan Eko Prasetyo (2024) memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal fokus pembahasan mengenai Smart City dan Smart Governance serta penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian, di mana Nataya et al. meneliti penerapan tata kelola cerdas dalam mengatasi pandemi COVID-19 di Kota Tangerang, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan Smart Governance melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi. Temuan Nataya et al. menyoroti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan publik selama pandemi, seperti melalui aplikasi Tangerang LIVE dan Mal Pelayanan Publik, namun partisipasi masyarakat yang lebih aktif masih diperlukan agar pemanfaatan layanan digital dapat optimal.

Nam dan Pardo (2011) melakukan penelitian kualitatif deskriptif mengenai penerapan Smart Governance dalam Smart City di beberapa kota besar dunia. Penelitian ini menyoroti pentingnya infrastruktur teknologi, kapasitas SDM, dan dukungan kebijakan untuk meningkatkan efisiensi dan partisipasi publik. Kendala utama yang ditemukan adalah resistensi perubahan dan rendahnya literasi digital masyarakat. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus pada Smart Governance dan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan konteks studi. Liu, Shaluf, dan Yamamoto (2020) menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis penerapan Smart Governance di Kota Kuala Lumpur. Penelitian menyoroti peran teknologi informasi dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi warga, namun tantangan signifikan masih muncul terkait dengan kesenjangan digital dan kesiapan infrastruktur. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokus pada Smart Governance dan hambatan implementasi, dengan perbedaan utama pada konteks dan lokasi penelitian. Gil-Garcia dan Pardo (2005) meneliti penerapan Smart Governance sebagai bagian dari inovasi e-government di berbagai kota di Amerika Serikat. Mereka menekankan pentingnya integrasi teknologi, kebijakan, dan partisipasi warga dalam mengoptimalkan tata kelola pemerintahan. Penelitian ini mirip dengan studi saat ini dari sisi fokus dan metode kualitatif, dengan perbedaan lokasi dan konteks sosial politik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi, yang hingga saat ini masih terbatas kajiannya dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia, khususnya di wilayah Sumatera Utara. Penelitian ini menghadirkan perspektif empiris mengenai implementasi sistem pemerintahan berbasis digital pada tingkat desa, dengan mengkaji hambatan serta potensi pengembangan yang belum banyak diungkap dalam

literatur sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkaya khazanah keilmuan di bidang tata kelola pemerintahan digital serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan kebijakan dan sistem layanan publik berbasis teknologi informasi di daerah lain yang memiliki karakteristik serupa. Teori yang di pakai adalah teori dari Giffingers yang memuat indikator-indikator yaitu Pengambilan Keputusan partisipatif, Transparansi Pemerintah, Layanan Publik dan Sosial, Strategi dan Perspektif Politik.

1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami kendala-kendala yang dihadapi dalam proses implementasi aplikasi MyKuta, baik dari segi teknis, sumber daya manusia, maupun tingkat partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelaksanaan tata kelola pemerintahan berbasis digital di tingkat lokal serta memberikan masukan strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fakta-fakta yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh (Fadli, 2021). Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi tidak berperan serta, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengajukan pertanyaan sesuai dengan situasi dan kebutuhan lapangan sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan kontekstual (Sugiyono, 2017). Observasi tidak berperan serta digunakan agar peneliti dapat mengamati kondisi dan aktivitas di lokasi penelitian secara objektif tanpa mengganggu proses yang berlangsung (Arikunto, 2010). Teknik dokumentasi juga dimanfaatkan untuk memperoleh data sekunder berupa dokumen resmi, kebijakan, dan laporan terkait penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi (Sugiyono, 2017). Informan yang dipilih meliputi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi, Kepala Seksi Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Bidang Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kepala Desa, dan masyarakat, karena mereka dianggap sebagai pihak yang memiliki peran dan informasi penting terkait penerapan *Smart Governance* di daerah tersebut (Sukandarrumudi, 2012). Peneliti sebagai instrumen utama juga dibantu dengan pedoman wawancara, observasi, dokumentasi, serta alat perekam suara dan kamera guna memastikan validitas data (Arikunto, 2010; Rukin, 2019). Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *smart governance* dari Giffingers. Teori dari Giffingers mempunyai indikator yang membantu dalam penyelesaian masalah pada penelitian ini, indikatornya yaitu: 1. Pengambilan Keputusan partisipatif, dimana pada penerapan aplikasi mykuta

memuat peran masyarakat dalam pengambilan Keputusan, 2. Transparansi Pemerintah, diharapkan untuk mengetahui transparansi pemerintah pada penerapan aplikasi mykuta, 3. Layanan Publik dan Sosial, untuk mengetahui bagaimana pelayanan [yang diberikan oleh aplikasi mykutta, 4. Strategi dan Perspektif Politik, mengetahui bagaimana strategi pemerintah dalam penerapan aplikasi bagi masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penerapan *Smart Governance* Melalui Aplikasi Mykuta Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Dairi

Penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi merupakan upaya digitalisasi pelayanan publik yang mempermudah administrasi desa, seperti pengurusan Surat Keterangan, informasi program desa, pasar digital, serta fitur interaktif untuk komunikasi langsung antara warga dan kepala desa. Aplikasi ini mendukung visi digitalisasi desa unggul dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat sekaligus mendorong ekonomi digital perdesaan. Namun, penerapan MyKuta menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana prasarana teknologi di desa, kurangnya kompetensi digital perangkat desa, serta rendahnya partisipasi masyarakat akibat kurangnya sosialisasi dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Tujuan utama MyKuta selaras dengan RPJMD Kabupaten Dairi untuk meningkatkan pelayanan pemerintah yang lebih cepat dan transparan, sesuai arahan Bupati Dairi. Analisis penerapan smart governance ini menggunakan indikator dari Giffinger, yaitu pengambilan keputusan partisipatif, transparansi pemerintahan, layanan publik dan sosial, serta strategi dan perspektif politik.

3.1.1 Pengambilan keputusan partisipatif (*Participation in decision making*)

Pengambilan keputusan partisipatif melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi diwujudkan lewat fitur "Sapa Kades" yang memfasilitasi warga menyampaikan aspirasi, kritik, dan saran secara langsung kepada kepala desa. Fitur ini menciptakan forum dialog yang memungkinkan masyarakat terlibat aktif dalam pengambilan keputusan tanpa harus menunggu pertemuan formal, seperti yang diungkapkan oleh warga dan Kepala Desa Sitinjo, Bapak Olihun Kudadiri, yang menilai aplikasi ini mempercepat respons kepala desa terhadap masukan warga. Akses informasi yang mudah melalui web desa dan pasar digital mendukung keterbukaan dan partisipasi masyarakat, meski tingkat penginstalan dan penggunaan aplikasi masih rendah, serta masyarakat sebagian masih lebih memilih layanan manual. Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun keterlibatan aktif warga dengan literasi digital cukup baik, feedback dari masyarakat secara keseluruhan masih minim, sehingga pengambilan keputusan partisipatif belum berjalan maksimal. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi menegaskan bahwa aplikasi ini dirancang untuk memudahkan penyaluran aspirasi dan membantu kepala desa merangkum serta menindaklanjuti masukan tersebut guna menghasilkan solusi yang tepat bagi masyarakat.

3.1.2 Pemerintah yang Transparansi (*Transparent Governance*)

Transparansi pemerintah dalam penerapan aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui keterbukaan informasi terkait anggaran, program desa, dan laporan kegiatan yang mudah diakses warga. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Bapak Anggara Ramces Sinurat, menyatakan

bahwa MyKuta dirancang untuk menyediakan informasi secara mudah dan akuntabel sehingga masyarakat mengetahui kondisi desa dan program yang berjalan, sekaligus memperkuat partisipasi warga dalam pengambilan keputusan. Kepala Desa Sitinjo, Bapak Olih Kudadiri, menambahkan bahwa transparansi ini mempererat hubungan pemerintah desa dengan masyarakat karena warga dapat langsung melihat laporan dan memberikan umpan balik yang konstruktif, sehingga kepala desa terdorong untuk bekerja lebih hati-hati dan bertanggung jawab. Warga desa seperti Bapak Parlindungan Sianturi juga merasakan manfaat transparansi melalui MyKuta yang memungkinkan mereka memantau penggunaan dana desa dan perkembangan proyek secara langsung, meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan dalam pemerintahan desa. Analisis sub indikator menunjukkan bahwa aksesibilitas dokumen mudah dengan aplikasi yang tersedia di Google dan Playstore, informasi desa dan pasar komoditif disajikan dengan jelas di aplikasi, serta saluran akuntabilitas terbuka melalui fitur “Sapa Kades” yang memungkinkan komunikasi dua arah antara masyarakat dan kepala desa. Dengan demikian, transparansi pemerintah melalui MyKuta berjalan efektif dan mampu memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat desa.

3.1.3 Layanan Publik dan Sosial (*Public and Social Service*)

Layanan publik dan sosial melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat desa. Aplikasi ini memudahkan pengurusan administrasi seperti surat keterangan secara online, serta menyediakan informasi program sosial dan pasar digital. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Bapak Anggara Ramces Sinurat, menyatakan bahwa MyKuta mengurangi waktu pengurusan dokumen dan memberikan notifikasi status permohonan, sambil terus disosialisasikan agar semua kalangan dapat menggunakannya. Kepala Desa Sitinjo, Bapak Olih Kudadiri, mengungkapkan bahwa aplikasi ini mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial dan pengambilan keputusan desa. Warga seperti Ibu Maria Simanungkalit merasakan kemudahan dan penghematan waktu berkat layanan online MyKuta. Namun, meskipun kualitas dan ketersediaan layanan sudah baik, partisipasi masyarakat masih rendah karena keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital di desa. Banyak warga masih memilih mengurus surat secara langsung ke kantor desa, sehingga kepuasan layanan belum merata. Diskominfo terus melakukan pembaruan aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan, namun tantangan akses dan sosialisasi masih perlu diatasi agar MyKuta dapat optimal dalam meningkatkan layanan publik dan sosial di Kabupaten Dairi.

3.1.4 Strategi dan perspektif politik (*Strategic Political and Perspective*)

Aplikasi MyKuta merupakan langkah strategis yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Dairi untuk meningkatkan kualitas pemerintahan melalui peningkatan transparansi, partisipasi masyarakat, dan pelayanan publik yang lebih baik. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi, Bapak Anggara Ramces Sinurat, menjelaskan bahwa MyKuta berfungsi sebagai alat komunikasi dua arah yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat, terutama melalui fitur “Sapa Kades” yang memungkinkan warga memberikan masukan dan keluhan secara langsung kepada kepala desa. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan serta responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga. Meskipun implementasi aplikasi ini melibatkan Dinas

Komunikasi dan Informatika sebagai pengembang serta Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dalam penyaluran dan sosialisasi ke masyarakat, keterlibatan stakeholder lain masih terbatas. Komunikasi publik dilakukan secara intensif melalui rapat daring dengan pihak terkait dan desa percontohan, serta sosialisasi langsung oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa. Inovasi yang dihadirkan melalui aplikasi MyKuta sangat signifikan, menggantikan proses pengurusan dokumen yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memakan waktu dengan layanan digital yang cepat, mudah, aman, dan efisien. Dengan demikian, aplikasi MyKuta tidak hanya mempermudah akses layanan bagi masyarakat desa, tetapi juga menjadi strategi pemerintah yang efektif dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan dan memperkuat partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan.

3.2 Kendala pada penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi

Kendala pada penerapan *Smart Governance* melalui aplikasi MyKuta di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi meliputi beberapa aspek penting. Pertama, dalam pengambilan keputusan partisipatif, meskipun aplikasi MyKuta menyediakan fitur yang memungkinkan masyarakat memberikan aspirasi dan masukan secara langsung, keterlibatan aktif masyarakat masih terbatas, sehingga partisipasi belum maksimal. Kedua, terkait transparansi pemerintahan, meskipun akses informasi sudah tersedia melalui aplikasi, masih terdapat kendala dalam pemahaman dan penggunaan aplikasi oleh sebagian masyarakat, sehingga transparansi belum sepenuhnya optimal. Ketiga, dalam hal layanan publik dan sosial, meskipun aplikasi ini memudahkan pengurusan administrasi dan memberikan informasi program sosial, rendahnya partisipasi masyarakat dan kendala jaringan internet menjadi hambatan dalam penerapan layanan yang efektif. Terakhir, pada aspek strategi dan perspektif politik, meskipun pemerintah telah mengembangkan aplikasi sebagai langkah inovasi, keterlibatan stakeholder masih terbatas hanya pada beberapa dinas terkait, serta sosialisasi yang belum merata, sehingga strategi komunikasi dan pelibatan politik dalam penerapan *smart governance* belum berjalan secara optimal.

3.2.1 Pengambilan Keputusan Partisipatif

Penerapan aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi menghadapi kendala signifikan terkait keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya kompetensi sumber daya manusia di tingkat desa. Kepala Desa Sitinjo, Bapak Olih Kudadiri, menyampaikan bahwa keterbatasan perangkat teknologi seperti komputer yang memadai serta akses internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama dalam menjalankan layanan digital ini, sehingga banyak proses administrasi masih dilakukan secara manual. Hal senada juga diungkapkan oleh warga Desa Sigalingging, Bapak Agung Simarmata, yang menyoroti kurangnya perangkat seperti smartphone di kalangan masyarakat dan peralatan kantor desa yang belum memadai. Selain itu, akses jaringan yang buruk membuat sebagian warga seperti Bapak Mangatur Simbolon sama sekali tidak mengenal aplikasi MyKuta dan lebih memilih mengurus dokumen secara langsung ke kantor desa. Dari sisi sumber daya manusia, Kepala Seksi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Ibu Damayanti Situmorang, menegaskan bahwa rendahnya keterampilan digital dan pemahaman teknologi di kalangan perangkat desa dan masyarakat menghambat efektivitas aplikasi ini, meskipun telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan yang belum optimal. Kepala Desa Sitinjo juga menambahkan bahwa banyak petugas desa yang belum familiar dengan teknologi, sehingga pelayanan

seringkali harus dilakukan secara manual. Anak muda desa seperti Andika Manik pun mengakui bahwa mayoritas masyarakat, terutama orang tua, kesulitan mengoperasikan aplikasi karena minimnya pengetahuan teknologi dan keterbatasan perangkat. Dengan demikian, keterbatasan infrastruktur dan kompetensi SDM menjadi tantangan utama dalam implementasi MyKuta yang membutuhkan dukungan pelatihan dan peningkatan fasilitas agar layanan digital dapat berjalan optimal.

3.2.2 Pemerintah yang Transparansi

Disiplin pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan tata kelola organisasi yang efektif dan pelayanan publik yang berkualitas. Disiplin mencerminkan kepatuhan, tanggung jawab, dan dedikasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Namun, dalam pelaksanaan aplikasi MyKuta, masih ditemukan kendala terkait respon pegawai terhadap pengajuan dokumen masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Andika Manik, proses pengajuan surat keterangan domisili sering kali memakan waktu lama karena respon admin yang lambat, sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan balasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kurangnya disiplin pegawai dalam menanggapi pelayanan melalui aplikasi MyKuta berdampak pada lambatnya proses administrasi dan menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2.3 Layanan Publik dan Sosial

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi menjadi tantangan utama dalam penerapan teknologi digital untuk layanan publik. Meskipun aplikasi ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, banyak warga masih enggan terlibat aktif karena kurangnya pemahaman tentang manfaat aplikasi, ketidakpercayaan terhadap pemerintah, dan keterbatasan akses teknologi. Kepala Seksi Bidang Aplikasi dan Informatika, Bapak Rudy Tambunan, menyatakan bahwa partisipasi masyarakat sangat rendah, terbukti dari jumlah unduhan aplikasi yang stagnan bahkan menurun sejak Agustus 2023 hingga Januari 2025. Sementara itu, Ibu Damayanti Situmorang dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa menyebutkan bahwa ketidakpahaman masyarakat serta rasa bahwa suara mereka tidak didengar turut menghambat partisipasi aktif. Kepala Desa Sitinjo, Bapak Olin Kudadiri, juga mengungkapkan bahwa masyarakat di desanya lebih memilih mengurus surat secara langsung ke Disdukcapil daripada menggunakan aplikasi karena kurangnya pemahaman penggunaan MyKuta. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan warga desa, Andika Manik, yang menyatakan bahwa banyak warga desa malas menggunakan aplikasi karena tidak mengerti cara mengoperasikannya, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil. Semua faktor tersebut menunjukkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam aplikasi MyKuta disebabkan oleh keterbatasan pemahaman dan akses, sehingga menghambat optimalisasi layanan digital di Kabupaten Dairi.

3.2.4 Strategi dan Perspektif Politif

Strategi dan perspektif politik memiliki peran penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, terutama dalam penerapan teknologi digital seperti aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi. Aplikasi ini dirancang tidak hanya untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi serta mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pemerintahan. Dengan

adanya MyKuta, pelayanan kepada masyarakat, khususnya di tingkat desa, menjadi lebih mudah dan efisien. Langkah ini merupakan strategi penting Pemerintah Kabupaten Dairi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi sebagai sarana bantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat desa.

3.3 Diskusi Temuan Utama

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi belum optimal. Faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya kompetensi sumber daya manusia (SDM), dan minimnya partisipasi masyarakat menjadi hambatan utama. Temuan ini sejalan dengan studi oleh Cahya et al. (2024), yang menyoroti bahwa meskipun inisiatif seperti Desa Digital telah diluncurkan, tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya keterampilan digital, dan regulasi yang belum sepenuhnya mendukung. Studi oleh Amiril dan Choiriyah (2024) di Desa Sugihwaras, Sidoarjo, menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Desa (SID) menghadapi kendala pada aspek komunikasi dan alokasi sumber daya. Kurangnya pelatihan operator dan keterbatasan anggaran menyebabkan informasi yang tidak mutakhir dan menurunnya motivasi. Namun, komitmen pemerintah desa dan kepatuhan terhadap prosedur operasional standar memastikan sistem tetap berjalan.

Penelitian oleh Pinuji et al. (2023) menggunakan analisis PESTLE untuk mengkaji inisiatif Desa Cerdas di Indonesia. Temuan mereka menunjukkan bahwa faktor ekonomi dan sosial memainkan peran penting dalam membentuk karakteristik desain Desa Cerdas, sehingga menciptakan perbedaan signifikan antar desa. Keterlibatan masyarakat, budaya TIK, dan faktor lingkungan menjadi tantangan dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Oktarina et al. (2023) menekankan bahwa smart governance mendorong penciptaan basis data digital desa yang digunakan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Selama pandemi, smart governance mendukung layanan administrasi kependudukan melalui fitur dan pengembangan aplikasi. Analisis mereka menyimpulkan bahwa smart governance secara umum mendorong pencapaian 17 tujuan SDGs, khususnya tujuan 16 dan 17. Studi oleh Sulistyaningsih et al. (2023) mengidentifikasi bahwa kebijakan smart city di Indonesia masih terfragmentasi, dengan tantangan pada aspek kelembagaan dan sumber daya manusia. Mereka menekankan perlunya dukungan nasional yang kohesif, integrasi kemajuan teknologi, dan penguatan kapasitas kelembagaan untuk mendorong implementasi smart governance yang efektif.

Bastian et al. (2022) menemukan bahwa pengembangan smart city di Indonesia seringkali diperlakukan seperti pengadaan aset fisik biasa, tanpa strategi TI yang jelas, evaluasi proyek, atau manajemen aplikasi yang memadai. Hal ini menunjukkan kurangnya kepemimpinan regulasi dan pemahaman ekosistem dalam pengembangan smart city. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan smart governance sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, serta dukungan kebijakan dan partisipasi masyarakat. Diperlukan strategi peningkatan kapasitas yang menyeluruh dan berkelanjutan agar tujuan smart governance dapat tercapai di Kabupaten Dairi.

IV. KESIMPULAN

Penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatera Utara, belum berjalan sesuai harapan, terlihat dari rendahnya jumlah pengguna layanan administrasi desa yang memanfaatkan aplikasi tersebut. Beberapa kendala utama yang dihadapi dalam implementasi aplikasi MyKuta meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, seperti kurangnya perangkat teknologi memadai, akses internet yang tidak stabil, serta infrastruktur fisik yang kurang mendukung, sehingga menyulitkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, kurangnya kompetensi sumber daya manusia di tingkat desa, termasuk pemahaman teknologi yang terbatas, pelatihan yang kurang memadai, dan minimnya keterampilan digital di kalangan perangkat desa dan masyarakat juga menjadi hambatan serius. Rendahnya partisipasi masyarakat turut menjadi tantangan, disebabkan oleh kurangnya pemahaman akan manfaat aplikasi, ketidakpercayaan terhadap pemerintah, dan keterbatasan akses teknologi, sehingga banyak warga enggan berpartisipasi aktif dalam penggunaan aplikasi ini. Tak kalah penting, kurangnya disiplin pegawai dalam pelayanan, terutama dalam menanggapi pengajuan melalui aplikasi, juga menghambat efektivitas MyKuta, karena respon yang lambat menyebabkan pelayanan publik belum optimal meskipun teknologi sudah diterapkan. **Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan terutama dalam hal cakupan data yang lebih banyak berfokus pada tingkat desa dan perangkat desa di Kabupaten Dairi, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi di seluruh wilayah atau tingkat pemerintahan yang lebih luas. Selain itu, keterbatasan sarana prasarana dan rendahnya partisipasi masyarakat juga membatasi pengumpulan data yang lebih komprehensif terkait penggunaan aplikasi MyKuta. Waktu penelitian yang terbatas juga mempengaruhi kedalaman analisis terhadap aspek disiplin pegawai dan efektivitas pelatihan sumber daya manusia dalam mendukung implementasi smart governance. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas serta menggunakan metode yang lebih variatif guna mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh. **Arah masa depan penelitian,** Berdasarkan hasil analisis dan saran yang diberikan, arah masa depan penelitian terkait penerapan smart governance melalui aplikasi MyKuta di Kabupaten Dairi perlu difokuskan pada beberapa aspek penting untuk mendukung optimalisasi implementasi aplikasi tersebut. Pertama, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi strategi penguatan infrastruktur digital yang merata hingga ke tingkat desa, termasuk pengembangan jaringan internet dan penyediaan perangkat teknologi yang memadai. Kedua, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia, baik perangkat desa maupun masyarakat, melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan sosialisasi yang berkelanjutan agar pengguna dapat memanfaatkan aplikasi dengan optimal. Ketiga, penelitian di masa depan dapat mengembangkan metode dan model partisipasi masyarakat yang efektif, seperti penggunaan forum dialog, sosialisasi interaktif, serta pemanfaatan fitur pengaduan dan saran dalam aplikasi untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan dan evaluasi layanan. Terakhir, aspek disiplin pegawai perlu menjadi fokus kajian untuk merumuskan sistem pengawasan, evaluasi kinerja, serta mekanisme penghargaan dan sanksi yang dapat mendorong budaya kerja profesional dan disiplin dalam mendukung keberhasilan smart governance. Dengan demikian, penelitian mendatang diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif dan aplikatif guna mendorong transformasi digital pemerintahan yang efektif, transparan, dan partisipatif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih saya sampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Dairi, Kepala Desa Dairi, serta para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi yang sangat berharga. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing, para pengajar, dan seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri atas bimbingan, motivasi, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tak lupa, saya menghargai segala bentuk dukungan dari keluarga, rekan mahasiswa, serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat dan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amiril, A. A., & Choiriyah, C. (2024). Implementasi sistem informasi desa dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang baik di Desa Sugihwaras, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 3(2), 1–13. <https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1414>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bastian, H., Soepriyanto, G., & Adiyarta, K. (2022). Challenges of implementing smart cities in Indonesia: A strategic management perspective. *Frontiers in Built Environment*, 8, 1065652. <https://doi.org/10.3389/fbuil.2022.1065652>
- Cahya, D., Rukmana, D., & Pratama, M. Y. (2024). Analisis implementasi desa digital dalam kerangka smart governance di Indonesia. *Iblam Law Review*, 2(1), 45–58. <https://ejurnal.iblam.ac.id/index.php/ILR/article/view/528>
- Cibro, A. C. (2021). *Smart Governance: Strategi Pemerintah Kota Subulussalam Menuju Subulussalam Smart City* [Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh].
- Damayanthi, C. D., & Nugroho, A. A. (2023). Analisis Penerapan Smart Governance Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Semarang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 77–83.
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-Government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Liu, S., Shaluf, I. M., & Yamamoto, S. (2020). Smart governance in smart cities: A case study of Kuala Lumpur. *Sustainable Cities and Society*, 60, 102263. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102263>
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Smart city as urban innovation: Focusing on management, policy, and context. In *Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 185–194). <https://doi.org/10.1145/2072069.2072100>
- Nataya, A. S., Kurniawan, I. A., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dalam Mengatasi Covid-19 Di Kota Tangerang Sebagai Kota Cerdas (Smart City). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5), 144–154.
- Oktarina, A. S., Utomo, A. P., & Handayani, N. (2023). Smart governance dalam

mendukung implementasi pembangunan berkelanjutan di desa: Studi kasus pada Desa Sidoharjo, Jawa Tengah. *Jurnal Politik Indonesia*, 8(1), 29–44.

<https://journal.unnes.ac.id/nju/jpi/article/view/39168>

Pinuji, R. R., Husodo, S., & Asmara, R. (2023). Pemetaan desa cerdas di Indonesia menggunakan pendekatan PESTLE: Studi kasus pada program 1.000 desa cerdas Kementerian Desa PDTT. *Jurnal Tunas Agraria*, 6(1), 50–66.

<https://www.jurnaltunasagraria.stpn.ac.id/index.php/JTA/article/view/311>

Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2023). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.58254>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumudi, S. (2012). *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sulistyaningsih, E., Mardiyanta, B. H., & Kristiadi, D. (2023). Analisis kebijakan smart city di Indonesia: Fragmentasi dan tantangan implementasi. *Jurnal Governansi dan Politik Publik*, 5(2), 101–117.

<https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/13840>

