



Implementasi Kebijakan dalam Pemanfaatan Fitur E-Kelurahan pada Aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu

Imelda Safitri^{1*}, Asrifai², Syamsul Bahri³

¹⁻³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Tadulako, Indonesia

Email: imeldasafitri49@gmail.com¹, asrifai@untad.ac.id², sy2msul@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: imeldasafitri49@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the implementation of policies regarding the use of the e-Kelurahan feature in the Sangu Palu application in Taipa Village. The study employs George C. Edward III's policy implementation theory, which consists of four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature review involving nine informants. The findings indicate that the implementation of the e-Kelurahan policy has not yet run optimally. The main obstacle lies in the communication aspect, particularly the lack of direct public socialization regarding the use of the application, resulting in low public understanding and limited utilization of digital services. In addition, training for village officials has not been conducted continuously, as it was only provided during the initial implementation stage. Therefore, periodic retraining is needed to improve technical competence and evaluate service performance. Although the aspects of disposition and bureaucratic structure have generally functioned well, they have not been sufficient to optimize digital service utilization. These findings are consistent with the Electronic-Based Government System (SPBE) evaluation results, which place Palu City in the "sufficient" category, indicating the need for further improvement in digital service implementation.*

Keywords: *Communication; Implementation; Policy Implementation; Policy; Resources.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan dalam pemanfaatan fitur e-Kelurahan pada aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa. Penelitian ini menggunakan teori George C. Edward III tentang Implementasi Kebijakan, yang mencakup empat aspek yaitu Komunikasi (*Communication*), Sumber daya (*Resources*), Disposisi (*Disposition*), dan Struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan dengan melibatkan 9 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dalam pemanfaatan fitur e-Kelurahan pada aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa belum berjalan secara optimal. Dari keseluruhan aspek, hambatan utama terdapat pada aspek komunikasi, khususnya tidak adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait penggunaan fitur e-kelurahan sehingga pemahaman masyarakat terhadap layanan digital masih rendah dan tingkat pemanfaatan fitur pada aplikasi masih minim. Selain itu, pelatihan bagi aparatur kelurahan belum dilakukan secara berkelanjutan karena hanya dilakukan pada tahap awal penerapan aplikasi, sehingga diperlukan pelatihan ulang sebagai bentuk penyegaran dan evaluasi kemampuan teknis dalam penggunaan fitur. Sementara pada aspek lainnya seperti disposisi dan struktur birokrasi telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya mampu mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan digital di masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil evaluasi indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu yang masih berada pada kategori cukup, sehingga menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital di Kota Palu masih memerlukan peningkatan dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Implementasi; Kebijakan; Komunikasi; Sumber Daya.

1. PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan dan harus menampilkan keefektifan dari kebijakan itu sendiri (Slamet Hariyono et al., 2025; Yuli, 2020). Implementasi suatu program dilakukan untuk melihat bagaimana pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan di lapangan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara optimal (Firmansyah et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah memanfaatkan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, penggunaan teknologi informasi dan transaksi elektronik bertujuan untuk memajukan kepentingan umum, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, dan memastikan kepastian hukum dalam penggunaan teknologi informasi (Indonesia, 2008).

Smart Government merupakan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, mempermudah akses terhadap informasi, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan (Ach. Nanang Wijaya & Aminullah Aminullah, 2026; Wirawan et al., 2025). Rusmawaty dan Nasrullah (2025) menyatakan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan akhir dari *smart governance*.

Di Indonesia, arah pembangunan *e-government* dikuatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta agenda *Smart City* yang mendorong setiap pemerintah daerah untuk mengoptimalkan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan publik (Firdiyani et al., 2025; Marsudi Marsudi et al., 2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilaksanakan dengan maksud dapat mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Sarabiti et al., 2024).

Sebagai tindak lanjut atas kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Kota Palu menetapkan Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam rangka memperkuat pelaksanaan SPBE, Pemerintah Kota Palu mengembangkan aplikasi layanan digital Sangu Palu sebagai layanan terpadu untuk layanan kependudukan, pengaduan, bantuan sosial, dan promosi UMKM (Susanto, 2024).

Salah satu fitur utama dalam Aplikasi Sangu Palu adalah Fitur E-Kelurahan, yang ditujukan khusus untuk mendukung pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Fitur E-Kelurahan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual di kantor kelurahan (Aditya Joshua K et al., 2026). Kehadiran fitur ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus melalui proses yang panjang serta dapat mengurangi waktu tunggu dalam proses pelayanan.

Meskipun fitur E-Kelurahan telah disediakan sebagai sarana pelayanan administrasi berbasis digital, dalam praktiknya pemanfaatan layanan tersebut tidak selalu berjalan secara optimal (Putri Cinta Mei & Audi Dwi Santoso, 2026). Fenomena tersebut ditemukan di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu. Dalam rangka mendukung kebijakan transformasi digital dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kelurahan Taipa diarahkan oleh Tim Pengelola Sangu Palu untuk mengimplementasikan layanan administrasi berbasis. Sejalan dengan penerapan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa, pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu masih menghadapi berbagai tantangan.

Hal tersebut terlihat dari hasil evaluasi indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) tahun 2024 yang menunjukkan bahwa Kota Palu masih berada di angka 2,58 dengan predikat “Cukup”. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik di Kota Palu masih belum berjalan secara optimal, khususnya dalam pemanfaatan layanan digital dan penerapan pelayanan elektronik kepada masyarakat. (Laksana, 2024)

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dari pihak Kelurahan Taipa, sejak diterapkannya penggunaan aplikasi Sangu Palu pada tahun 2024 hingga tahun 2026, penggunaan fitur E-Kelurahan oleh masyarakat masih tergolong sangat rendah. Dari data pelayanan yang diperoleh, sejauh ini hanya terdapat dua masyarakat yang menggunakan fitur E-Kelurahan secara langsung dalam proses pelayanan administrasi. Sementara itu, sebagian besar masyarakat masih lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan untuk melakukan pengurusan administrasi dibanding menggunakan layanan melalui aplikasi.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pelayanan berbasis elektronik dengan pelaksanaannya di lapangan. Hal ini sejalan dengan hasil evaluasi indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Palu yang masih berada pada kategori “Cukup”, sehingga menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital di Kota Palu masih memerlukan peningkatan dalam pelaksanaannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dalam pemanfaatan aplikasi layanan digital tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam melihat pelaksanaan dan pemanfaatan fitur E-Kelurahan di Kelurahan Taipa.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif untuk menganalisis implementasi kebijakan dalam pemanfaatan fitur *e-kelurahan* pada aplikasi *Sangu Palu*. Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu, dengan waktu penelitian disesuaikan berdasarkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan penelitian. Populasi penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi aplikasi *Sangu Palu*, sedangkan sampel atau informan dipilih secara purposif sebanyak 9 orang yang meliputi Lurah Kelurahan Taipa, Admin *Sangu Palu* Kelurahan Taipa, Ketua RW, serta Tim Pengelola Aplikasi *Sangu Palu*.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara, buku catatan, alat dokumentasi, dan telepon genggam untuk merekam data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai implementasi kebijakan pemanfaatan fitur *e-kelurahan* pada aplikasi *Sangu Palu* di Kelurahan Taipa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Komunikasi (*Communication*)

Implementasi fitur *e-kelurahan* pada aplikasi *Sangu Palu* di Kelurahan Taipa melalui alur komunikasi secara berjenjang mulai dari tim pengelola, pihak kelurahan, hingga perangkat RW. Informasi terkait aplikasi telah disampaikan melalui sosialisasi, pelatihan, serta koordinasi langsung kepada aparatur kelurahan. Pada tingkat kelurahan, informasi kemudian diteruskan kepada masyarakat melalui RT/RW serta pelayanan langsung di kantor kelurahan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyampaian informasi kepada masyarakat belum dilakukan secara menyeluruh dan masih terbatas pada kanal tertentu. Temuan dari wawancara juga menunjukkan adanya data pengguna aktif fitur *e-kelurahan* di Kelurahan Taipa yang masih sangat terbatas. Hal ini memperkuat indikasi bahwa komunikasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat secara efektif.

Tabel 1. Nama-nama pengguna Fitur E-kelurahan Taipa

No.	Kelurahan	Nama Akun	Tanggal Pengajuan	Jenis Surat	Jenis Pengajuan
1.	Taipa	Imelda Safitri	2025-06-12 08:04:23	Surat Keterangan Ekonomi Lemah	Aplikasi
2.	Taipa	Jamani	2026-01-19 21:14:43	Surat Keterangan Domisili Usaha	Aplikasi

Sumber : Kelurahan Taipa (2026).

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa jumlah pengguna fitur e-kelurahan masih sangat rendah. Kondisi ini memperkuat hasil wawancara sebelumnya bahwa komunikasi yang dilakukan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara optimal, sehingga pemanfaatan layanan digital belum berkembang secara maksimal.

Sumber Daya (*Resources*)

Kelurahan Taipa dalam implementasi e-kelurahan telah memiliki dukungan yang cukup dalam bentuk sumber daya manusia dan fasilitas. Aparatur kelurahan telah memiliki kemampuan dasar dalam penggunaan teknologi dan telah ditunjuk admin khusus untuk mengelola fitur e-kelurahan. Selain itu, fasilitas seperti komputer dan jaringan internet telah tersedia dan mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun, ditemukan bahwa kemampuan teknis admin masih terbatas karena pelatihan yang diberikan belum bersifat berkelanjutan. Beberapa fitur dalam aplikasi juga belum sepenuhnya dikuasai oleh pelaksana.

Disposisi (*Disposition*)

Pelaksana kebijakan memiliki sikap yang mendukung terhadap penerapan fitur e-kelurahan. Pihak kelurahan menunjukkan komitmen dalam mendukung dan mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan digital karena dinilai dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi. Selain itu, perangkat RW juga menilai bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam pelayanan publik, meskipun pemanfaatannya masih belum maksimal di tingkat masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, tidak ditemukan adanya penolakan dari pelaksana kebijakan terhadap implementasi aplikasi Sangu Palu, melainkan terdapat dukungan dan sikap positif terhadap keberlanjutan program.

Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi dalam implementasi fitur e-kelurahan telah memiliki pembagian tugas yang jelas antara pihak pengelola, kelurahan, dan perangkat RW. Admin kelurahan bertugas mengoperasikan aplikasi dan memproses layanan administrasi, sementara pegawai lain membantu proses pelayanan sesuai tugas masing-masing. Selain itu, terdapat SOP yang

menjadi pedoman pelaksanaan layanan serta koordinasi yang dilakukan secara berjenjang dari pemerintah kota hingga tingkat kelurahan. Untuk memperjelas struktur pengelolaan dalam implementasi aplikasi Sangu Palu, berikut disajikan susunan tim pengelola yang memiliki peran dalam pengembangan dan operasional sistem:

Tabel 2. Nama, Jabatan, Tugas dan Peran Tim Pengelola Sangu Palu

No.	Nama	Jabatan	Tugas dan peran
1.	Fiki J Bhayangkara, S.T	Koordinator	Mengatur dan mengawasi pengembangan sistem
2.	Saribonan Laisa, S.I.Kom	Wakil Koordinator	Fitur bantuan
3.	Moh. Rizani, S.I.Kom	Wakil Koordinator	Fitur Produk lokal
4.	Imran Rosadi, S.I.Kom	Wakil Koordinator	Fitur Lapor Walikota
5.	Rahmadani, S.E	Wakil Koordinator	Fitur E-kelurahan
6.	Ananda Puspitasari, S.Kom	Wakil Koordinator	Sosial media Sangu Palu
7.	Nur Ainun Alfiani, S.I.Kom	Wakil Koordinator	Fitur Palu pangan
8.	Abd Rachim I Butolo	Wakil Koordinator	Fitur Berita dan pengumuman

Sumber : (Palu, 2026).

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa struktur pengelolaan aplikasi Sangu Palu telah dibagi secara sistematis berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing anggota tim. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fitur e-kelurahan tidak hanya berada di tingkat kelurahan, tetapi juga didukung oleh struktur pengelolaan di tingkat kota yang memiliki peran spesifik dalam pengembangan dan operasional sistem. Selain itu, pembagian tugas ini memperkuat pelaksanaan layanan di tingkat kelurahan karena setiap fungsi dalam sistem telah memiliki penanggung jawab yang jelas, sehingga mendukung keberlangsungan implementasi kebijakan secara lebih terarah.

PEMBAHASAN

Komunikasi (*Communication*)

Aspek komunikasi dalam implementasi fitur e-kelurahan berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh kelompok sasaran. Meskipun transmisi informasi telah berjalan dari tim pengelola ke kelurahan, serta diteruskan ke masyarakat melalui perangkat RW, namun kejelasan dan kedalaman informasi masih terbatas. Kondisi ini menyebabkan pemahaman masyarakat terhadap fitur e-kelurahan tidak merata.

Hal ini sejalan dengan teori komunikasi menurut George C. Edwards III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi yang jelas, konsisten, dan dapat dipahami oleh seluruh pelaksana maupun kelompok sasaran kebijakan. Meskipun proses transmisi informasi telah dilakukan dari tingkat pengelola, efektivitas komunikasi masih belum sepenuhnya tercapai karena informasi belum dipahami

secara merata oleh masyarakat. Dengan demikian, aspek komunikasi masih menjadi faktor penghambat utama dalam optimalisasi layanan digital di Kelurahan Taipa.

Sumber Daya (*Resources*)

Aspek sumber dalam implementasi fitur e-kelurahan berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa tim pengelola fitur e-kelurahan telah memberikan sumber daya pendukung berupa pelatihan kepada pihak kelurahan sebagai pelaksana layanan. Namun, pihak kelurahan menilai bahwa pelatihan yang diberikan masih kurang optimal karena belum dilakukan secara berkelanjutan, sehingga admin pelayanan masih mengalami kesulitan dalam memahami beberapa teknis penggunaan fitur e-kelurahan. Kondisi ini sesuai dengan penjelasan Edwards III terkait Betapapun jelas, akurat dan konsistennya perintah implementasi kebijakan tersebut, namun apabila orang-orang yang bertanggungjawab terhadap implementasi kebijakan tersebut kekurangan sumber daya dalam pekerjaan mereka, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dengan demikian, implementasi fitur e-kelurahan pada aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa masih menghadapi hambatan pada aspek sumber daya, khususnya pada kemampuan teknis pelaksana dan keterbatasan informasi pendukung dalam penggunaan aplikasi pelayanan digital.

Disposisi (*Disposition*)

Aspek disposisi dalam implementasi fitur e-kelurahan berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sudah berjalan dengan baik. Pelaksana kebijakan memiliki sikap yang positif, komitmen yang kuat, serta tidak menunjukkan penolakan terhadap penerapan fitur e-kelurahan. Dukungan ini terlihat dari upaya kelurahan dalam mendorong masyarakat menggunakan aplikasi serta kesediaan perangkat RW dalam menyampaikan informasi kepada warga. Berdasarkan teori Edward III, sikap pelaksana yang mendukung merupakan faktor penting yang dapat memperkuat keberhasilan implementasi kebijakan. Dengan demikian, pada aspek disposisi, implementasi kebijakan fitur e-kelurahan pada aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa sudah berjalan dengan baik karena pelaksana menunjukkan dukungan terhadap pelayanan berbasis digital.

Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Aspek struktur birokrasi berdasarkan temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi fitur e-kelurahan telah berjalan baik sesuai dengan prinsip organisasi yang terstruktur. Tim pengelola dan pihak kelurahan telah memiliki pembagian tugas, koordinasi, serta mekanisme kerja yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Struktur pengelolaan aplikasi juga telah tersusun secara berjenjang mulai dari pemerintah kota, Dinas Kominfo, tim pengelola, hingga admin kelurahan sebagai pelaksana layanan di tingkat

operasional. Selain itu, pelaksanaan pelayanan telah didukung dengan adanya SOP dan pelatihan teknis sebagai pedoman kerja bagi pelaksana kebijakan. Kondisi ini sesuai yang telah dijelaskan oleh Edwards III bahwa struktur birokrasi berjalan dengan baik apabila adanya kejelasan hierarki, pembagian tugas, serta mekanisme kerja yang sudah terstruktur.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, Implementasi Kebijakan Dalam Pemanfaatan Fitur E-Kelurahan pada Aplikasi Sangu di Kelurahan Taipa, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu, belum berjalan secara optimal. Kondisi ini terutama disebabkan oleh tidak adanya sosialisasi khusus kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan digital sehingga pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fitur e-kelurahan masih rendah. Selain itu, pelatihan bagi aparatur kelurahan belum dilakukan secara berkelanjutan karena hanya dilaksanakan pada tahap awal penerapan aplikasi, sehingga kemampuan teknis dalam pengoperasian fitur masih terbatas ketika menghadapi kendala di lapangan. Meskipun demikian, pelaksana kebijakan telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan pelayanan berbasis digital, serta didukung oleh struktur birokrasi yang sudah berjalan melalui SOP, pembagian tugas, dan koordinasi yang jelas.

Temuan pada penelitian ini juga sejalan dengan kondisi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu yang masih berada pada kategori “cukup” sehingga menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE di Kota Palu masih menghadapi beberapa keterbatasan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital elektronik. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan penerapan SPBE tidak hanya dilihat dari tersedianya aplikasi atau sistem digital, tetapi juga dari optimalnya pelaksanaan layanan digital di tingkat pelaksana dan pemanfaatannya oleh masyarakat.

Peningkatan implementasi fitur e-kelurahan pada aplikasi Sangu Palu di Kelurahan Taipa perlu dilakukan melalui penguatan sosialisasi yang berkelanjutan dan lebih intensif kepada masyarakat, disertai pendampingan langsung agar pemahaman dan kemandirian penggunaan layanan digital dapat meningkat. Selain itu, diperlukan pelatihan lanjutan bagi admin dan aparatur kelurahan untuk memperbarui pemahaman teknis, meningkatkan kemampuan pengoperasian fitur, serta menangani kendala pelayanan, yang didukung dengan pendampingan teknis berkala dari tim pengelola. Upaya ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam penguatan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Palu agar tidak hanya berfokus pada penyediaan sistem, tetapi juga pada

peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan optimalisasi pemanfaatan layanan digital secara efektif oleh masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang terlibat serta memberikan dukungan moral maupun materil dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terimakasih secara khusus disampaikan kepada Dr. Asrifai, S.IP., M.Si dan Syamsul Bahri, S.Sos, M. Sc selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membantu meluangkan waktunya memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan selama proses penyusunan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan peneliti yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk diwawancarai terkait topik penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Ach. Nanang Wijaya, & Aminullah, A. (2026). Studi komparatif implementasi model pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Indonesia dan Singapura. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 3(1). <https://doi.org/10.62383/studi.v3i1.898>
- Aditya Joshua K., et al. (2026). Pelayanan administrasi dan umum di Kelurahan Plamongsari Kota Semarang: Birokrasi, mekanisme, kinerja, dan pemanfaatan teknologi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Terapan*, 3(1). <https://doi.org/10.62951/unggulan.v3i1.2956>
- Andini, D., Widodo, D., & Radjikan. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada aplikasi Klampid New Generation Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. 3(2), 173–181.
- Azis Nur Ilman, A., & Arumsari, N. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis electronic government melalui aplikasi Blakasuta di tiga kantor kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73. <https://doi.org/10.15294/upsj.v5i2.50318>
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Firdiyani, F., Prasetyo, E., Hilman, M., Tangerang, K., Digital, L. P., & Live, A. T. (2025). Tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan digital. 12, 775.
- Firmansyah, Alamsyah, M. N., & Sisrilnardi. (2023). Implementasi program tanah objek reforma agraria (TORA) di Kabupaten Sigi. 5(2), 39.
- Indonesia, R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Joko Pramono. (2020). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Unisri Press.
- Marsudi, M., et al. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang. *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, 2(3). <https://doi.org/10.62383/majelis.v2i3.976>

- Palu, T. P. S. (2026). *Laporan Sangu Palu Februari* (p. 2). Dinas Kominfo Kota Palu.
- Paramani, R. H., Hamim, U., & Nggilu, R. (2025). Implementasi kebijakan penggunaan aplikasi Digikel (Digitalisasi Kelurahan) dalam pengelolaan arsip di kelurahan se-Kecamatan Kota Utara Kota Gorontalo. 2(4), 1001–1012.
- Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. (2022).
- Putri Cinta Mei, & Audi Dwi Santoso. (2026). Efektivitas governansi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi LAPAK SARAH: Studi perubahan data pada kartu keluarga di Desa Dayu, Kecamatan Nglegok, Kabupaten Blitar. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(3). <https://doi.org/10.55606/jurrih.v5i3.8369>
- Rusdin, R. B., & Nasrullah. (2025). Inovasi smart governance di Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(3), 1514. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i3.7113>
- Sarabiti, M., Nawawi, M., & Sisrilnardi. (2024). Mewujudkan open government melalui Instagram Wali Kota Palu. 6(1), 187.
- Slamet Hariyono, et al. (2025). Implementasi kebijakan publik melalui sistem pelayanan rakyat Sidoarjo di Desa Medaeng. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(6). <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i6.1268>
- Susanto, G. (2024). Penerapan e-government dalam pelayanan publik. 1(5), 65.
- Wirawan, D. A., Pageno, I., & Alamsyah, M. N. (2025). Smart government dalam pelayanan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. 1(2), 136–137.
- Yuli, E. (2020). Implementasi kebijakan pendidikan. 30, 135.