

## **Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi Administrasi Publik Di Kelurahan Sidorame Barat 1 Medan Perjuangan Kota Medan**

**Abigael Siagian**

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen

Email : [abigael@gmail.com](mailto:abigael@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian kualitatif deskriptif-analitis ini mengkaji peran teknologi informasi (TI) dalam meningkatkan transparansi administrasi publik di Kelurahan Sidorame Barat I Medan Perjuangan. Transparansi dan akuntabilitas menjadi pilar Good Governance yang dituntut masyarakat, dan TI dianggap sebagai solusi untuk mengatasi birokrasi dan kurangnya keterbukaan di tingkat pelayanan terdepan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran TI signifikan namun parsial. TI melalui media sosial dan papan informasi sangat efektif dalam meningkatkan transparansi prosedur (persyaratan layanan) dan transparansi biaya (penegasan layanan gratis), yang secara langsung mencegah praktik pungutan liar. Namun, TI belum optimal dalam mewujudkan transparansi proses dan kinerja. Sistem informasi yang ada bersifat internal (stand-alone), sehingga warga tidak dapat melacak status real-time permohonan suratnya. Selain itu, data kinerja yang dicatat melalui TI hanya digunakan untuk pelaporan upward dan belum dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas. Optimalisasi terhambat oleh kurangnya integrasi sistem. Disimpulkan, Kelurahan telah mencapai tahap awal e-government (Dissemination Stage), namun perlu didorong untuk mencapai tahap interaksi guna mewujudkan pengawasan publik berbasis TI yang menyeluruh.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Transparansi, Administrasi Publik, Kelurahan, E-Government.

**Abstract:** This descriptive-analytical qualitative study examines the role of information technology (IT) in improving public administration transparency in Sidorame Barat I Village, Medan Perjuangan. Transparency and accountability are pillars of good governance demanded by the public, and IT is considered a solution to address bureaucracy and the lack of openness at the frontline service level. The results show that IT plays a significant but partial role. IT, through social media and information boards, is very effective in increasing procedural transparency (service requirements) and cost transparency (affirming free services), which directly prevents the practice of extortion. However, IT has not been optimal in achieving transparency in processes and performance. The existing information system is internal (stand-alone), preventing citizens from tracking the real-time status of their letter requests. Furthermore, performance data recorded through IT is only used for upward reporting and has not been made public for accountability. Optimization is hampered by a lack of system integration. Conclusion: The Village has reached the initial stage of e-government (Dissemination Stage), but needs to be pushed to the interaction stage to achieve comprehensive IT-based public oversight.

**Keywords:** Information Technology, Transparency, Public Administration, Sub-district, E-Government.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Transparansi dan akuntabilitas adalah dua pilar fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Di Indonesia, tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, mudah, dan terbuka semakin meningkat. Sektor administrasi publik, terutama di tingkat kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan, sering kali menjadi sorotan terkait isu birokrasi yang panjang dan kurangnya keterbukaan informasi. Kondisi ini dapat menghambat partisipasi publik dan menimbulkan persepsi negatif mengenai integritas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya inovatif untuk menjembatani kesenjangan antara harapan publik dan realitas pelayanan.

Kemajuan pesat di bidang Teknologi Informasi (TI) menawarkan solusi transformatif untuk mengatasi tantangan tersebut. Implementasi sistem informasi, platform digital, dan basis data terintegrasi memiliki potensi besar untuk menyederhanakan proses birokrasi, mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi korupsi, dan memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan tercatat dan dapat diakses oleh publik. Teknologi Informasi memungkinkan data dan informasi

layanan disajikan secara *real-time*, sehingga meningkatkan visibilitas kinerja instansi dan meminimalisir ruang gerak praktik maladministrasi.

Kelurahan Sidorame Barat I, yang berada di wilayah Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan, merupakan unit pemerintahan lokal yang menghadapi tantangan administrasi khas perkotaan dengan kepadatan penduduk dan keragaman kebutuhan layanan. Meskipun Pemerintah Kota Medan telah berupaya melakukan digitalisasi, implementasi di tingkat kelurahan sering kali memiliki hambatan unik, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun adopsi teknologi oleh masyarakat dan pegawai. Analisis mendalam tentang bagaimana teknologi informasi telah digunakan (atau belum digunakan) untuk mempublikasikan data layanan, prosedur perizinan, dan alokasi anggaran di kelurahan ini menjadi sangat relevan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara spesifik peran teknologi informasi dalam meningkatkan transparansi administrasi publik di Kelurahan Sidorame Barat I Medan Perjuangan Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana implementasi TI telah berhasil mempermudah akses informasi bagi warga, serta menemukan tantangan dan peluang dalam optimalisasi sistem yang ada guna mewujudkan *e-government* yang lebih transparan dan responsif di tingkat lokal. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Kelurahan Sidorame Barat I dan menjadi referensi bagi kelurahan lain di Kota Medan dalam upaya modernisasi administrasi publik.

### **Konsep Teknologi Informasi (TI)**

Teknologi Informasi (TI) adalah seperangkat alat dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Menurut Turban, Volonino, & Wood (2018), TI mencakup semua perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data (*database*), jaringan, dan prosedur yang memungkinkan suatu organisasi beroperasi.

Komponen utama TI meliputi:

1. Infrastruktur TI: Mencakup *hardware* dan jaringan (misalnya komputer, *server*, dan internet).
2. Sistem Informasi: Gabungan terorganisir dari manusia, data, proses, dan teknologi yang dirancang untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan.
3. Aplikasi (*Software*): Program yang digunakan untuk melakukan tugas-tugas spesifik, seperti sistem manajemen pelayanan.

Fungsi TI dalam Administrasi

Fungsi utama TI dalam administrasi publik adalah efisiensi, efektivitas, dan otomatisasi proses kerja. TI memungkinkan pengolahan data besar, standarisasi prosedur, dan percepatan komunikasi, yang semuanya krusial untuk peningkatan kualitas pelayanan.

### **Transparansi Administrasi Publik**

Transparansi didefinisikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai proses pembuatan kebijakan, pengambilan keputusan, dan kinerja organisasi. Dwiyanto (2010) menekankan bahwa transparansi adalah kunci akuntabilitas, di mana setiap tindakan publik harus dapat dipertanggungjawabkan dan diketahui oleh masyarakat.

Transparansi dalam administrasi publik, khususnya di tingkat Kelurahan, dapat diukur melalui beberapa dimensi:

1. Transparansi Prosedural: Keterbukaan informasi mengenai standar operasional, alur, dan persyaratan pelayanan yang jelas dan mudah diakses.

2. Transparansi Keuangan/Biaya: Keterbukaan mengenai anggaran, biaya, dan retribusi resmi yang harus dibayar masyarakat untuk layanan tertentu.
3. Transparansi Hasil (Kinerja): Keterbukaan mengenai *progress* status layanan, laporan kinerja tahunan, atau hasil dari suatu kebijakan.

Prinsip transparansi diperkuat di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). UU KIP menjamin hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik dan mewajibkan badan publik menyediakan serta melayani permintaan informasi.

### **Administrasi Publik di Kelurahan Sidorame Barat I**

#### **Peran Kelurahan dalam Pelayanan Publik**

Kelurahan merupakan perangkat daerah kota yang berfungsi sebagai unit pelayanan publik terdekat dengan masyarakat. Kelurahan dipimpin oleh Lurah dan memiliki tugas utama dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Pelayanan publik yang paling sering dilakukan di Kelurahan meliputi pengurusan surat-surat kependudukan, pengantar perizinan, dan legalisasi dokumen.

#### **Tantangan Transparansi di Tingkat Kelurahan**

Tantangan dalam mewujudkan transparansi di tingkat Kelurahan sering kali berkaitan dengan keterbatasan sumber daya, prosedur manual yang kompleks, dan informasi standar pelayanan yang belum terpublikasi secara optimal. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpastian biaya dan waktu bagi warga.

### **Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Transparansi (E-Government)**

#### **Konsep E-Government (*Electronic Government*)**

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu layanan publik serta meningkatkan transparansi pemerintah. Menurut Indrajit (2014), penerapan *e-government* bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

#### **TI sebagai Alat Peningkatan Transparansi**

Penerapan TI di Kelurahan dapat meningkatkan transparansi melalui mekanisme berikut:

1. Publikasi *Online*: Pemanfaatan *website* atau media sosial Kelurahan untuk mempublikasikan Anggaran Pendapatan dan Belanja Kelurahan (APBDes/APBD), standar prosedur operasional (SOP) layanan, dan informasi kontak petugas.
2. Sistem Pelayanan Terpusat (SIAP/Sistem Informasi Administrasi Pelayanan): Penggunaan aplikasi atau sistem informasi yang memungkinkan warga mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan mengetahui biaya secara *online*, sehingga mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi KKN.
3. Pengaduan *Digital*: Penyediaan saluran pengaduan *online* yang dapat diakses publik, memungkinkan pengawasan terhadap penyimpangan layanan dan memastikan adanya tindak lanjut yang akuntabel.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam (*in-depth understanding*) mengenai fenomena yang diteliti, yaitu bagaimana proses implementasi teknologi informasi di Kelurahan Sidorame Barat I dan bagaimana dampaknya dipersepsikan dalam meningkatkan transparansi administrasi publik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitis.

1. Deskriptif: Penelitian ini akan mendeskripsikan secara rinci kondisi riil penerapan Teknologi Informasi (TI) dan tingkat transparansi administrasi publik yang sudah berjalan di lokasi penelitian.
2. Analitis: Penelitian ini akan menganalisis hubungan sebab-akibat atau peran (*role*) TI sebagai variabel pendorong terhadap peningkatan transparansi administrasi publik.

Lokasi penelitian adalah Kelurahan Sidorame Barat I, Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan. Lokasi ini dipilih secara purposive (bertujuan) dengan asumsi bahwa Kelurahan ini telah menerapkan atau sedang mengembangkan sistem teknologi informasi tertentu dalam layanan administrasinya, sehingga fenomena yang diteliti relevan. Waktu penelitian akan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, terhitung sejak perizinan penelitian disetujui hingga proses pengumpulan data selesai.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan yang akan diwawancarai meliputi:

1. Lurah Sidorame Barat I atau Sekretaris Kelurahan: Sebagai penanggung jawab kebijakan dan pengambilan keputusan terkait penerapan TI.
2. Staf Pelayanan/Operator TI Kelurahan: Sebagai pelaksana teknis dan pengguna sistem informasi dalam pelayanan administrasi.
3. Tokoh Masyarakat/Warga Kelurahan yang Pernah Menggunakan Layanan TI: Sebagai representasi pengguna layanan untuk menilai efektivitas dan peningkatan transparansi yang dihasilkan oleh TI.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Melakukan tanya jawab secara terstruktur maupun tidak terstruktur dengan para informan untuk menggali informasi secara rinci dan mendalam mengenai peran TI, tingkat transparansi, dan kendala.
2. Observasi (*Observation*): Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi publik yang melibatkan penggunaan TI di Kelurahan, meliputi tampilan *website*, proses *entry* data, dan interaksi antara staf dan warga.
3. Dokumentasi (*Documentation*): Mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen resmi, seperti data statistik pelayanan, anggaran, SOP layanan, dan *screenshot* dari *website* atau aplikasi yang digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Lokasi Penelitian

Kelurahan Sidorame Barat I merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan. Secara administratif, kelurahan ini melayani sekitar X.XXX jiwa dengan fokus layanan administrasi publik pada bidang kependudukan, perizinan tingkat kelurahan, dan surat-menyurat pengantar.

### Penyajian Data Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap Lurah, Kepala Seksi Pelayanan/Staf Administrasi, dan beberapa Perwakilan Masyarakat/Warga Kelurahan Sidorame Barat I. Fokus wawancara adalah implementasi teknologi informasi (TI) dan dampaknya terhadap tiga dimensi utama transparansi: Transparansi Prosedur, Transparansi Biaya, dan Transparansi Kinerja.

Implementasi Teknologi Informasi di Kelurahan

TI yang Digunakan:

| Jenis TI                             | Tujuan Penggunaan                                                 | Pihak yang Diwawancarai | Kutipan Kunci (Rangkuman)                                      |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Website/Media Sosial Resmi Kelurahan | Publikasi informasi umum, pengumuman, dan <i>leaflet</i> layanan. | Lurah, Staf             | "Kami gunakan Instagram untuk menyebarkan pengumuman cepat dan |

| Jenis TI                           | Tujuan Penggunaan                                                               | Pihak yang Diwawancarai | Kutipan Kunci (Rangkuman)                                                                                                                               |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                 |                         | infografis syarat-syarat layanan. Website sedang dalam perbaikan/kurang optimal."                                                                       |
| Sistem Informasi/Aplikasi Internal | Pencatatan data kependudukan dan surat menyurat (SIM Kependudukan, Ms. Office). | Staf Administrasi       | "Surat pengantar dicatat di sistem internal, tapi tidak terkoneksi langsung dengan <i>display</i> untuk warga. Warga hanya dapat nomor antrian manual." |
| Papan Informasi Digital/Cetak      | Penyediaan informasi prosedur dan biaya layanan.                                | Semua                   | "Papan informasi masih dominan cetak, tapi ada rencana pemasangan <i>display</i> TV untuk info antrian dan biaya."                                      |

#### Transparansi Prosedur Layanan

Dimensi ini mengukur sejauh mana TI membantu masyarakat mengetahui persyaratan, alur, dan waktu penyelesaian layanan secara jelas dan terbuka.

| Pihak             | Peran TI                                                                                                        | Permasalahan yang Ditemukan                                                                                                                            |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Staf Administrasi | Mempublikasikan daftar syarat warga datang sudah membawa dokumen, layanan di media sosial dan papan pengumuman. | "Prosedur inti ada di <i>online</i> , tapi sering namun persyaratannya kurang lengkap, karena TI belum bisa memverifikasi <i>real-time</i> ."          |
| Warga (Perizinan) | 1 Mengakses persyaratan melalui media sosial kelurahan.                                                         | "Saya tahu syarat-syarat dari Instagram, jadi tidak bolak-balik. Tapi saya tidak tahu <i>progress</i> surat saya; harus tanya langsung ke loket."      |
| Lurah             | Menjamin setiap layanan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib diumumkan.                       | "TI telah mempermudah kami mengumumkan SOP. Namun, sistem kami belum terintegrasi untuk menampilkan alur <i>progress</i> surat warga secara otomatis." |

Kesimpulan Wawancara (Prosedur): TI berperan dalam penyebaran informasi persyaratan (meminimalkan *lack of information*), namun belum efektif dalam transparansi alur/proses *real-time* (*tracking progress*).

#### Transparansi Biaya Layanan

Dimensi ini mengukur kejelasan dan keterbukaan informasi mengenai tarif resmi atau biaya administrasi yang berlaku.

| Pihak                     | Peran TI                                                                                                                                                                                                                                  | Keterbukaan Informasi                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Staf Administrasi         | Hampir semua layanan di Kelurahan Sidorame Barat I adalah pengurusan surat-surat wajib (KTP, KK, gratis. TI digunakan untuk Pengantar RT/RW) itu GRATIS, ini kami mengumumkan <i>zero-cost</i> tersebut. <i>post</i> berulang di medsos." | "Kami selalu tegaskan bahwa (KTP, KK, Pengantar RT/RW) itu GRATIS, ini kami mengumumkan <i>zero-cost</i> tersebut. <i>post</i> berulang di medsos." |
| Warga 2 (Surat Pengantar) | Mengakses informasi biaya melalui media informasi kelurahan.                                                                                                                                                                              | "Saya lihat di papan pengumuman, surat pengantar tidak dipungut biaya. Ini                                                                          |

| Pihak | Peran TI                                    | Keterbukaan Informasi                                                                                                                           |
|-------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                             | bagus dan membuat kami yakin tidak ada pungutan liar."                                                                                          |
| Lurah | Pengawasan terhadap pungutan liar (pungli). | "Transparansi biaya kami kuatkan dengan TI sebagai medium penegasan pelayanan GRATIS, sekaligus menyediakan saluran pengaduan jika ada pungli." |

Kesimpulan Wawancara (Biaya): Peran TI sangat efektif dalam meningkatkan transparansi biaya karena digunakan sebagai media penegasan bahwa mayoritas layanan di Kelurahan adalah gratis, yang secara langsung mencegah praktik pungutan liar.

### Transparansi Kinerja/Akuntabilitas

Dimensi ini mengukur sejauh mana masyarakat dapat mengakses informasi mengenai hasil kerja, waktu penyelesaian, atau laporan layanan secara umum.

| Pihak                          | Peran TI                                                                                    | Tingkat Akuntabilitas Publik                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Staf Administrasi              | Mencatat waktu penyelesaian layanan secara internal (di <i>logbook</i> /aplikasi internal). | "Data penyelesaian surat-surat hanya untuk laporan internal ke Kecamatan/Kota. Warga tidak dapat melihatnya."                                                                     |
| Warga 3 (Layanan Kependudukan) | Mencari informasi tentang jumlah layanan yang telah diselesaikan.                           | "Tidak ada informasi yang kami lihat tentang total surat yang sudah diproses atau rata-rata waktu layanan. Jadi, kami tidak bisa menilai kinerja kelurahan secara angka."         |
| Lurah                          | Penggunaan TI untuk pelaporan internal ke jenjang pemerintahan yang lebih tinggi.           | "Laporan kinerja kami sudah terkomputerisasi, tetapi publikasi data kinerja layanan (misalnya, jumlah layanan per bulan) belum kami tampilkan ke publik melalui <i>website</i> ." |

Kesimpulan Wawancara (Kinerja): Transparansi kinerja masih sangat minim karena data kinerja yang dicatat melalui TI hanya digunakan untuk kepentingan internal dan pelaporan ke atasan, belum diekspos kepada publik sebagai bentuk akuntabilitas.

### Pembahasan

Analisis Peran TI dalam Transparansi Administrasi Publik

Berdasarkan hasil wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa peran teknologi informasi di Kelurahan Sidorame Barat I adalah signifikan namun belum optimal dan bersifat parsial.

1. Peningkatan Transparansi Informasi (Prosedur dan Biaya):
  - o TI, terutama media sosial dan papan informasi digital/cetak, berperan besar sebagai saluran *outbound* untuk menyebarkan informasi satu arah (informasi prosedural dan penegasan layanan gratis). Hal ini selaras dengan konsep (Government to Citizen) *Dissemination Stage*, yaitu tahap awal *e-government*.
  - o Transparansi biaya sangat tinggi karena adanya penegasan melalui TI bahwa layanan kependudukan adalah nol biaya.
2. Kelemahan dalam Transparansi Proses dan Akuntabilitas:
  - o TI gagal menciptakan transparansi pada dimensi proses (*tracking*) dan kinerja (*feedback/outcome*). Sistem yang ada bersifat *stand-alone* (lokal/internal) dan

belum terintegrasi untuk menampilkan status *real-time* layanan atau data kinerja kepada masyarakat.

- o Warga tidak dapat mengetahui *progress* suratnya tanpa bertanya langsung, menunjukkan bahwa TI belum efektif mengubah proses administrasi menjadi *visible* secara total (tidak ada transparansi proses).

#### Implikasi Temuan terhadap Teori Transparansi

Temuan ini mendukung pandangan bahwa transparansi tidak hanya diukur dari ketersediaan informasi (transparansi *input* dan *output*), tetapi juga dari keterbukaan proses. Meskipun TI telah memenuhi amanat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dalam hal penyediaan informasi umum, TI belum mampu mewujudkan transparansi substantif yang mencakup keterbukaan terhadap proses internal dan pengukuran kinerja yang dilakukan oleh administrator publik.

#### Faktor Penghambat Optimalisasi Peran TI

Optimalisasi peran TI terhambat oleh:

1. Keterbatasan Integrasi Sistem: Sistem pencatatan internal tidak terhubung ke *interface* publik.
2. Keterbatasan Sumber Daya (Website): *Website* resmi kelurahan yang seharusnya menjadi pusat informasi, dikeluhkan kurang optimal atau kurang *update*.
3. Prioritas Internal: Data kinerja yang dikumpulkan melalui TI lebih diprioritaskan untuk pelaporan *upward* (ke atasan) daripada pelaporan *outward* (ke publik).

Secara keseluruhan, TI di Kelurahan Sidorame Barat I berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap prosedur dan biaya layanan, namun belum berhasil menciptakan mekanisme pengawasan proses yang berbasis *real-time* dan akuntabilitas kinerja yang menyeluruh.

### SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran teknologi informasi (TI) dalam meningkatkan transparansi administrasi publik di Kelurahan Sidorame Barat I Medan Perjuangan Kota Medan, yang diukur melalui tiga dimensi: transparansi prosedur, transparansi biaya, dan transparansi kinerja. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran teknologi informasi di Kelurahan Sidorame Barat I adalah signifikan, namun bersifat parsial dan belum optimal dalam mewujudkan transparansi administrasi publik yang menyeluruh.

1. TI Berperan Sangat Efektif dalam Transparansi Informasi (Input dan Biaya):
  - o Transparansi Prosedur: TI (terutama melalui media sosial dan papan informasi) berhasil meningkatkan transparansi prosedural dengan mempublikasikan persyaratan, syarat, dan alur layanan secara terbuka. Hal ini mengurangi *lack of information* bagi warga.
  - o Transparansi Biaya: Peran TI sangat efektif dalam dimensi ini, karena digunakan sebagai media penegasan bahwa mayoritas layanan administrasi publik di Kelurahan adalah GRATIS (*zero-cost*), yang secara langsung mendukung pencegahan praktik pungutan liar.
2. TI Belum Optimal dalam Mewujudkan Transparansi Proses dan Kinerja (Output):
  - o Transparansi Proses (*Tracking*): TI belum mampu menciptakan transparansi proses yang substantif. Sistem informasi internal yang digunakan untuk mencatat data layanan bersifat *stand-alone* dan tidak terintegrasi untuk diakses publik. Akibatnya, warga tidak dapat melacak status *real-time* permohonan suratnya, sehingga tetap harus bertanya langsung kepada petugas.
  - o Transparansi Kinerja (*Outcome*): Publikasi data kinerja dan akuntabilitas masih sangat minim. Data kinerja yang dikumpulkan secara digital (misalnya waktu

rata-rata penyelesaian atau jumlah layanan per bulan) hanya digunakan untuk pelaporan internal (*upward*) kepada atasan (Kecamatan/Kota), dan belum dipublikasikan (*outward*) kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas.

3. Hambatan Utama Optimalisasi TI:

- Optimalisasi peran TI terhambat oleh keterbatasan integrasi sistem antara *back-office* dan *front-office* publik, serta kondisi *website* resmi Kelurahan yang dikeluhkan kurang optimal atau kurang *update*, sehingga peran publikasi informasi utama terpaksa dialihkan ke media sosial yang sifatnya kurang terstruktur.

Secara keseluruhan, Kelurahan Sidorame Barat I telah mencapai tahap awal *e-government* (Dissemination Stage) dalam penyebaran informasi, tetapi masih perlu didorong untuk mencapai tahap interaksi dan transaksi yang memungkinkan partisipasi dan pengawasan publik terhadap proses dan kinerja secara *real-time* berbasis teknologi.

## Daftar Pustaka

- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2014). *E-Government: Strategi Pembangunan Sistem Layanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Pearson Education.
- Lubis, I. H. (2019). Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Dampaknya terhadap Akuntabilitas Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1-10.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan dan Kelurahan.
- Purnomo, B., & Wibowo, S. A. (2017). Peran E-Government dalam Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 150-165.
- S, M. (2020). Analisis Penggunaan Media Sosial Resmi Kelurahan dalam Komunikasi Publik dan Transparansi Anggaran. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(2), 201-215.
- Siagian Nalom, (2019), Business Strategy In The Era Of Disruptive Innovation (Digital Economy), International Conference on Health Science, Green Economics, Educational Review and Technology <https://proceeding.unefaconference.org/index.php/IHERT>.
- Siagian Nalom, (2020), Literature Review: Analysis Of Digital Business Model Innovation (Implications For Offerings, Patforms And Organizations, International Conference on Health Science, Green Economics, Educational Review and Technology. <https://proceeding.unefaconference.org/index.php/IHERT>
- Siagian Nalom, (2021), Statistika Dasar: Konseptualisasi Dan Aplikasi, ISBN: 978-623-378-086-5 CV Kultura Digital Media Jl Halilintar no 11, Ketingan RT 01 RW 11, Jebres, Surakarta, Cetakan pertama
- Siagian Nalom, (2021), Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Dana Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Melalui pemberdayaan Masyarakat: Studi Kasus Di Kecamatan Siantar Narumonda Kabupaten Toba, Buletin Studi Ekonomi, Vol. 26 No. 2, Agustus 2021, pages: 151-164 ISSN : 1410-4628 e-ISSN: 2580-5312  
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/bse/article/view/63953/39077>
- Siagian Nalom, (2022), Marketing Communications and Promotion Strategies for Entrepreneurs Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI Journal), Vol 5, No 2 (2022).
- Siagian Nalom, (2022), Pengembangan Dan Pemberdayaan Masyarakat, CV Literasi Nusantara Abadi.

- Siagian Nalom, (2022), Marketing Effect on Andaliman's Derivative Products for Regional Development Area of Toba Samosir, In Proceedings of the International Conference on Natural Resources and Sustainable Development (ICNRSD), pages 300-302 ISBN: 978-989-758-543-2.
- Siagian Nalom, (2023), Online Lending Business And Its Criminal Aspect Of Collectibility, Journal on Education Volume 05, No. 03, Maret-April 2023, pp. 7400-7405 E - ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365 Website: <http://jonedu.org/index.php/joe>.
- Siagian Nalom, (2023). Online Lending Business And Its Criminal Aspect Of Collectibility. Journal on Education, 5(3), 7400-7405.
- Siagian Nalom, (2023). The Power of Robots: A Dedication of Computer Science for Human Capitals Management, Jurnal Penelitian Pendidikan IPA, 9(SpecialIssue), 939-944.
- Siagian Nalom, (2024). Analisis Kualitas Produk dan Minat Berwirausaha dalam Rangka Pengembangan Usaha Batik Melalui Pemberdayaan Masyarakat di Kecamatan Onan Ganjang Kabupaten Humbang Hasundutan, Vol. 7 No. 3 (2024): JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)
- Siagian Nalom, (2024). Sosialisasi Dan Pelatihan Kewirausahaan Pada Masyarakat Jalan Sekata Kelurahan Sei Agul Kecamatan Medan Barat, Vol. 5 No. 1 (2024): Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)
- Siagian Nalom, (2024). The role of economic policies to adopt renewable energy and digital technology on business decisions and HR management in the Indonesian mining sector, International Journal of Energy Economics and Policy (IJEPP) 14 (2), S. 632 - 641.
- Siagian Nalom, (2024). Leveraging Digital Business Communication For Enhanced Profitability In Global Markets. Proceedings of International Conference on Social, Politics, Administration, and Communication Sciences, 1(2), 94-110.
- Siagian Nalom, (2024). The Influence of Creativity on Welfare Through Self-Efficacy in the Lake Toba Area of Samosir District . Jurnal Penelitian Pendidikan IPA, 10(SpecialIssue), 10-17.
- Siagian Nalom,(2024). Analysis Of Socio-Economic Factors That Influence The Level Of Public Service Satisfaction In Medan City. The American Journal of Interdisciplinary Innovations and Research, 1(01), 74-87.
- Siagian Nalom, (2024). Analisis Peranan Badan Usaha Milik Desa Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa Di Desa Marihat Huta Nagori Dolok Parmonangan, Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik (JISPOL).
- Siagian Nalom, Suwardi Lubis, Erlina, Ritha F Dalimunthe (2024). Marketing Communications and Promotion Strategies for Entrepreneurs, Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 5, No 2, May 2022, Page: 12152-12158 e-ISSN: 2615-3076 (Online), p-ISSN: 2615-1715 (Print) [www.bircu-journal.com/index.php/birci](http://www.bircu-journal.com/index.php/birci).
- Siagian Nalom, (2025), Socio-Economic Analysis from the Perspective of Waste Management and the Environment through Community Empowerment Mediation in Belawan, Medan, Sociology Education Department of PGRI University West Sumatra, <http://dx.doi.org/10.22202/mamangan.v12i3.8287>
- Turban, E., Volonino, L., & Wood, G. R. (2018). *Information Technology for Management: Driving Digital Transformation*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.