



Optimalisasi *Smart Public Management* di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung untuk Pembangunan Berkelanjutan

Erizal Candra Efendi^{1*}, Yulia Ningsih²

^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia.

E-mail: efendierizalcandra@gmail.com^{1*}, yulianingsih@umnyarsi.ac.id²

Alamat Kampus: Jl. Tan Malaka, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26138

*Korespondensi Penulis: efendierizalcandra@gmail.com¹

Abstract. *The implementation of Smart Public Management (SPM) in village governance aims to enhance efficiency, transparency, and public participation in administrative services. This study analyzes the optimization strategy of SPM at the Pasie Laweh Lubuk Alung Village Head Office to support sustainable development. A qualitative descriptive approach was employed, using in-depth interviews, observations, documentation, and questionnaires with village officials and service users. The findings reveal several challenges in implementing SPM, including limited technological infrastructure, low digital literacy among officials, and limited community participation in tech-based services. To address these issues, strategies such as improving human resource capacity through digital training, strengthening infrastructure, and promoting the benefits of digital services to the public are necessary. Collaboration with educational institutions and the private sector is also essential to support the development of an optimal digital system. With the right strategies, the Pasie Laweh Lubuk Alung Village Head Office is expected to improve the effectiveness of digital public services, enhance governance transparency, and foster active community involvement. Optimizing Smart Public Management can serve as a model for other village governments in building a modern, efficient, and sustainable administrative system.*

Keywords: *Smart Public Management, Public Services, E-Government, Digital Governance, Sustainable Development*

Abstrak. Penerapan *Smart Public Management* (SPM) dalam pemerintahan nagari bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam layanan pemerintahan. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi optimalisasi SPM di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM di nagari tersebut masih menghadapi kendala seperti infrastruktur teknologi yang terbatas, literasi digital aparatur yang rendah, dan partisipasi masyarakat yang minim dalam layanan berbasis teknologi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan digital, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi manfaat layanan digital kepada masyarakat. Kolaborasi dengan institusi pendidikan dan sektor swasta juga penting untuk mendorong pengembangan sistem digital yang optimal. Dengan strategi yang tepat, Kantor Wali Nagari Pasie Laweh diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital, memperkuat tata kelola yang transparan, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pembangunan. Optimalisasi SPM ini dapat menjadi model bagi pemerintahan nagari lain dalam mewujudkan sistem administrasi yang modern, efisien, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Smart Public Management, Pelayanan Publik, E-Government, Tata Kelola Digital, Pembangunan Berkelanjutan*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk di tingkat pemerintahan nagari. Konsep *Smart Public Management* (SPM) menjadi solusi strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintahan (Meijer and Bolívar 2016). Kantor Wali Nagari sebagai unit pemerintahan desa memiliki peran krusial dalam pelayanan publik yang optimal. Dalam konteks pembangunan berkelanjutan, implementasi SPM menjadi aspek penting guna memastikan efektivitas tata kelola nagari yang berorientasi pada efisiensi sumber daya, pelayanan prima, serta partisipasi aktif masyarakat (Churniawan 2023).

Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, sebagai salah satu nagari di Kabupaten Padang Pariaman, menghadapi tantangan dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan efisien. Keterbatasan dalam sistem administrasi manual, kurangnya pemanfaatan teknologi, serta rendahnya partisipasi masyarakat menjadi kendala dalam pencapaian tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, optimalisasi *Smart Public Management* menjadi langkah strategis dalam memperbaiki sistem pelayanan publik dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan nagari. Konsep *Smart Public Management* mengacu pada penerapan teknologi digital, kebijakan berbasis data, serta tata kelola yang inovatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut (Meijer and Bolívar 2016), SPM berfokus pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi, partisipasi masyarakat, serta responsivitas dalam pelayanan publik. Dengan demikian, implementasi konsep ini tidak hanya berdampak pada peningkatan layanan pemerintahan, tetapi juga mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pembangunan.

Beberapa indikator utama dalam *Smart Public Management* meliputi *Smart Governance*, *Smart Services*, *Smart Infrastructure*, *Smart People*, *Smart Economy*, dan *Smart Environment*. *Smart Governance* menekankan penerapan sistem pemerintahan berbasis teknologi untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Sementara itu, *Smart Services* bertujuan mengoptimalkan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Sopamena 2024). Selain itu, *Smart Infrastructure* berperan dalam penyediaan infrastruktur digital dan sistem pendukung yang memungkinkan kelancaran operasional dalam pemerintahan, seperti *e-government* dan database terintegrasi. Di sisi lain, *Smart People* menekankan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam

pemerintahan melalui pelatihan teknologi, peningkatan literasi digital, dan penguatan keterampilan berbasis digital. *Smart Economy* dan *Smart Environment* juga menjadi aspek penting dalam mendukung pembangunan ekonomi berbasis data dan tata kelola lingkungan yang berkelanjutan (Istighfarah, Puspaningrum, and Andiriyanto 2021).

Berbagai penelitian telah dilakukan terkait penerapan konsep *Smart Public Management* dalam tata kelola pemerintahan. Misalnya, penelitian oleh (Meijer and Bolívar 2016) menyoroti pentingnya *Smart Governance* dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan publik di pemerintahan lokal. Selain itu, studi oleh (Gil-Garcia, Dawes, and Pardo 2018) mengidentifikasi bahwa adopsi teknologi digital dapat mempercepat proses administrasi serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan.

Di Indonesia, beberapa penelitian telah mengkaji implementasi teknologi dalam pemerintahan desa. Penelitian oleh (Wardani and Andriyani 2017) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi desa dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mempermudah pengawasan terhadap kebijakan pemerintah desa. Studi lain oleh (Mukhsin 2020) menyoroti tantangan utama dalam implementasi teknologi di pemerintahan desa, yaitu kurangnya literasi digital dan sumber daya manusia yang memadai. Meskipun banyak penelitian telah membahas implementasi *Smart Public Management* di berbagai tingkat pemerintahan, kajian yang secara khusus menyoroti optimalisasi konsep ini di Kantor Wali Nagari masih terbatas. Studi ini menawarkan perspektif baru mengenai bagaimana *Smart Public Management* dapat diadaptasi pada konteks pemerintahan nagari dengan mempertimbangkan faktor budaya lokal, kapasitas sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi yang tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi optimalisasi *Smart Public Management* di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung guna mendukung pembangunan berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi pemerintahan nagari dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Dengan adanya optimalisasi *Smart Public Management*, diharapkan Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung dapat menjadi contoh penerapan tata kelola pemerintahan yang modern, efisien, dan berbasis teknologi. Dampak yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan lokal serta mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di wilayah tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena bertujuan untuk memahami dan menganalisis implementasi *Smart Public Management* (SPM) di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung secara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi fenomena secara holistik melalui pengumpulan data berbasis pengalaman, persepsi, dan interaksi sosial (Creswell and Creswell 2017). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi aktual implementasi *Smart Public Management* (SPM) serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam penerapannya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, yang dipilih karena memiliki potensi dalam penerapan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan publik namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasi *Smart Public Management* (SPM). Subjek penelitian terdiri dari aparatur pemerintahan nagari, masyarakat pengguna layanan, serta pemangku kepentingan lainnya yang terlibat dalam kebijakan dan implementasi tata kelola digital di nagari.



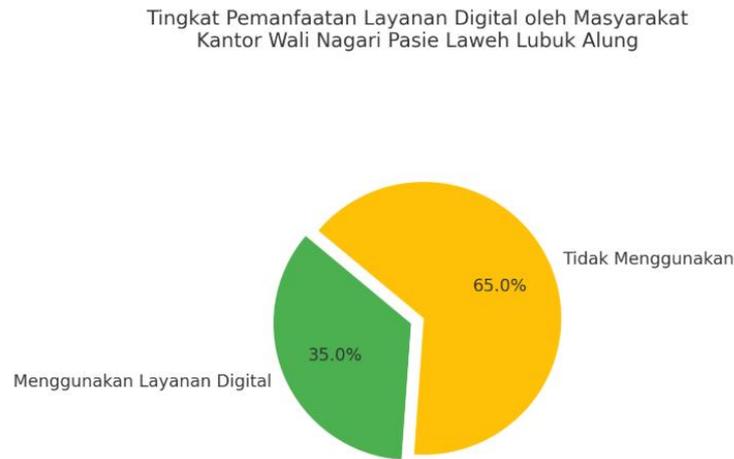
Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan selama dua bulan, dari Maret hingga April 2025, agar peneliti dapat mengamati dinamika pelayanan publik secara menyeluruh, baik pada hari kerja biasa maupun saat volume pelayanan meningkat, sehingga data yang diperoleh lebih representatif dan konsisten. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan aparatur nagari, perangkat desa, dan masyarakat untuk menggali informasi seputar penerapan teknologi dan hambatanya; observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan guna memahami efektivitas sistem digital; dokumentasi dari laporan resmi dan regulasi pemerintah nagari; serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kendala dalam mengakses layanan digital. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis tematik (Braun dan Clarke 2006) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang difokuskan pada efektivitas SPM, kendala implementasi, dan respons masyarakat. Untuk menjaga validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu, yaitu dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, serta dokumen resmi; menggunakan beragam metode pengumpulan data; dan mengumpulkan data dalam waktu yang berbeda untuk menjamin konsistensi temuan (Creswell dan Creswell 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

1) Penerapan Teknologi dalam Pelayanan Publik

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung telah dimulai melalui penggunaan sistem digital untuk pencatatan data kependudukan dan perizinan usaha. Langkah ini merupakan bagian dari modernisasi administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian, implementasi sistem digital ini masih dihadapkan pada berbagai hambatan, seperti keterbatasan perangkat komputer, koneksi internet yang belum merata, serta rendahnya kompetensi teknis aparatur nagari. Hambatan ini menunjukkan bahwa upaya digitalisasi belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan peningkatan infrastruktur serta dukungan pelatihan teknis yang berkelanjutan bagi aparatur pemerintahan (Adinur 2025).



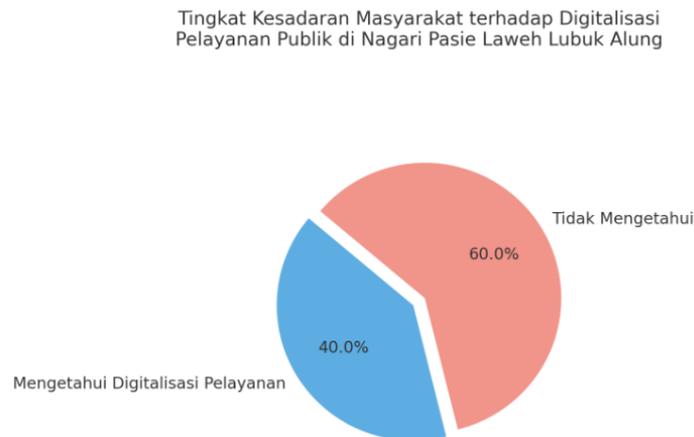
Gambar 1. Tingkat Pemanfaatan Layanan Digital di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital masih terbatas pada penggunaan internal oleh pegawai nagari, sementara pemanfaatan oleh masyarakat belum maksimal. Sebagaimana ditunjukkan pada grafik di atas, hanya sekitar 35% masyarakat yang memanfaatkan layanan digital, sedangkan 65% masih lebih memilih layanan konvensional. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat layanan digital, serta kurangnya edukasi terkait cara penggunaannya. Banyak warga yang belum mengetahui adanya sistem pendaftaran online untuk dokumen administrasi, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor. Menurut Adinur (2025), peningkatan efektivitas layanan digital harus diiringi dengan sosialisasi masif dan strategi komunikasi yang lebih inklusif, seperti melalui media sosial, banner, dan pelatihan langsung kepada masyarakat.

Wawancara dengan aparatur nagari juga mengungkapkan bahwa meskipun pegawai menyadari pentingnya digitalisasi, mereka masih kesulitan dalam pengoperasian sistem karena keterbatasan pelatihan dan ketidakterbiasaan menggunakan perangkat lunak administrasi. Selain itu, sistem yang digunakan saat ini belum terintegrasi secara menyeluruh, menyebabkan proses administrasi menjadi lambat dan tidak efisien. Misalnya, data kependudukan dan perizinan masih dikelola di platform berbeda, sehingga menyulitkan pencarian informasi. Untuk mengatasi hal ini, perlu dikembangkan sistem e-government yang terintegrasi, peningkatan kompetensi pegawai, serta pengadaan perangkat dan infrastruktur yang memadai. Dengan pendekatan yang menyeluruh, transformasi digital di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh dapat lebih efektif, meningkatkan efisiensi kerja, dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan merata (Adinur 2025).

2) Partisipasi Masyarakat dalam Sistem Digital

Tingkat partisipasi masyarakat dalam sistem digital pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh, Lubuk Alung, tergolong masih rendah bila dibandingkan dengan wilayah lain yang telah menerapkan digitalisasi lebih dulu. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, hanya 40% responden yang mengetahui adanya program digitalisasi pelayanan di nagari tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa proses sosialisasi dan edukasi digital belum optimal. Sebagian besar warga belum memahami manfaat dan cara penggunaan sistem digital tersebut, sehingga masih bergantung pada layanan konvensional yang memerlukan kehadiran langsung di kantor nagari. Kurangnya pemahaman ini menjadi faktor utama mengapa sistem digital belum dimanfaatkan secara maksimal. (Andre, 2025). Grafik batang berikut menggambarkan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai digitalisasi pelayanan nagari:



Gambar 2. Tingkat Kesadaran Masyarakat terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik di Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung

Keterbatasan informasi yang diterima masyarakat menjadi penyebab utama rendahnya penggunaan layanan digital, terutama dalam hal administrasi seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, hingga perizinan usaha. Banyak warga tidak tahu cara menggunakan layanan tersebut karena pemerintah nagari belum menyampaikan informasi secara menyeluruh dan berulang. Akibatnya, masyarakat tetap mengandalkan metode manual, meskipun layanan digital telah diperkenalkan. Keadaan ini diperburuk oleh literasi digital yang rendah, terutama pada kelompok usia lanjut, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi ketika menggunakan teknologi daring. Banyak masyarakat merasa sistem digital sulit dan tidak aman, karena kurangnya pemahaman terhadap keamanan siber (Andre, 2025; Adinur, 2025).

Selain faktor literasi dan sosialisasi, kendala teknis juga turut memperburuk rendahnya partisipasi digital. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat pendukung seperti smartphone atau komputer, terutama dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Bahkan bagi yang memiliki perangkat, kualitas jaringan internet di beberapa wilayah nagari masih buruk sering lambat atau tidak stabil. Biaya kuota yang mahal pun menjadi penghalang tambahan. Jika tidak ada solusi konkret, maka kesenjangan digital akan semakin melebar. Oleh karena itu, pemerintah nagari perlu memperluas sosialisasi, menyediakan pelatihan digital, serta bekerja sama dengan penyedia layanan internet guna memperkuat infrastruktur digital di daerah tertinggal. Fasilitas seperti pojok digital dan akses Wi-Fi gratis publik juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan dukungan tersebut, efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital akan lebih mudah terwujud (Adinur, 2025).

3) Tantangan dalam Implementasi *Smart Public Management*

Implementasi *Smart Public Management* (SPM) di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya literasi digital, dan minimnya anggaran yang tersedia. Infrastruktur teknologi yang belum memadai, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya perangkat yang sesuai, menghambat pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, sebagian besar pegawai nagari belum memiliki keterampilan memadai dalam menggunakan teknologi digital, sehingga masih bergantung pada metode manual yang menyebabkan proses administrasi menjadi lambat dan rentan kesalahan. Minimnya program pelatihan juga memperparah kondisi ini, padahal keterampilan digital yang memadai sangat dibutuhkan untuk mendukung efisiensi dan transparansi layanan publik (Adinur, 2025).

Selain masalah teknis dan sumber daya manusia, kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran serta resistensi terhadap perubahan. Pengadaan dan pemeliharaan teknologi informasi membutuhkan biaya besar, termasuk untuk perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan internet yang stabil. Keterbatasan dana menyebabkan pemerintah nagari kesulitan memperbarui atau memperbaiki sistem digital yang ada. Di sisi lain, baik aparatur pemerintah maupun masyarakat masih mempertahankan cara konvensional karena sudah terbiasa, serta muncul kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi digital, baik dari segi keamanan data maupun kemungkinan bertambahnya beban kerja. Hal ini memperlihatkan bahwa resistensi terhadap perubahan menjadi faktor penting yang harus diatasi agar SPM dapat berjalan dengan lancar (Adinur, 2025).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan, pengalokasian anggaran yang memadai untuk pengadaan dan pemeliharaan teknologi informasi, serta pendekatan yang lebih proaktif dalam menyosialisasikan manfaat digitalisasi. Pemerintah nagari perlu berinovasi dengan mencari sumber pendanaan alternatif seperti kerja sama dengan pihak swasta atau bantuan pemerintah pusat. Sosialisasi yang intensif kepada masyarakat dan pegawai mengenai manfaat dan keamanan sistem digital juga penting agar resistensi terhadap perubahan dapat diminimalkan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan implementasi *Smart Public Management* (SPM) di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Adinur, 2025).

4) Strategi Optimalisasi Implementasi *Smart Public Management*

Mengoptimalkan implementasi *Smart Public Management* (SPM) di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung memerlukan strategi yang diterapkan secara bertahap dan berkelanjutan. Peningkatan kapasitas aparatur nagari melalui program pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan sistem digital menjadi langkah utama. Dengan pelatihan rutin dan sistematis, pegawai nagari akan lebih siap dalam mengoperasikan berbagai aplikasi dan sistem berbasis teknologi, serta memiliki pemahaman mengenai keamanan siber. Pendekatan interaktif dan berbasis praktik langsung diperlukan dalam proses pelatihan agar pegawai lebih memahami penggunaan teknologi, sementara evaluasi berkala memastikan pelatihan tersebut berdampak pada peningkatan pelayanan publik (Adinur, 2025).

Selain peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi dan sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi bagian penting dari strategi implementasi SPM. Pemerintah nagari perlu bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan akses jaringan, serta mengadakan pengadaan perangkat teknologi yang memadai agar sistem digital dapat berjalan dengan optimal. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat digitalisasi pelayanan publik juga harus digalakkan melalui berbagai media komunikasi maupun kegiatan edukatif. Dengan pemahaman yang lebih baik, partisipasi masyarakat akan meningkat, sehingga mereka lebih mudah mengakses layanan pemerintahan secara daring. Pemerintah juga perlu menyediakan mekanisme umpan balik agar sistem digital yang diterapkan selalu relevan dengan kebutuhan masyarakat (Adinur, 2025).

Kolaborasi dengan pihak eksternal seperti lembaga pendidikan, sektor swasta, dan startup teknologi lokal menjadi solusi dalam menghadapi keterbatasan anggaran serta sumber daya teknologi di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung. Universitas dapat membantu menyediakan tenaga ahli untuk pelatihan, sementara sektor swasta dapat mendukung pengembangan sistem digital melalui program kemitraan atau CSR. Kolaborasi ini akan membantu penyediaan teknologi sekaligus mendorong inovasi dalam pengelolaan pemerintahan nagari. Dengan penerapan strategi yang tepat dan komprehensif, implementasi *Smart Public Management* (SPM) di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung diharapkan berjalan efektif, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah nagari (Adinur, 2025).

3.2 Pembahasan

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung merupakan langkah awal menuju modernisasi administrasi berbasis digital. Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas sistem digital yang diterapkan masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Studi yang dilakukan oleh (Lukman and Sakir 2024) menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik adalah kesiapan teknologi serta kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut. Dalam konteks Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, keterbatasan perangkat keras dan akses internet yang masih belum merata menjadi penghambat utama dalam optimalisasi sistem digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haris et al. 2025), yang menyebutkan bahwa pelayanan berbasis digital di daerah pedesaan sering kali menghadapi kendala teknis, terutama dalam hal keterbatasan infrastruktur telekomunikasi dan kurangnya dukungan dari pemerintah daerah dalam pengadaan perangkat yang memadai.

Selain keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital di kalangan aparatur nagari juga menjadi tantangan signifikan dalam penerapan sistem digital. Hasil wawancara dengan pegawai menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem administrasi berbasis teknologi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Laily et al. 2024), keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada kompetensi digital aparatur pemerintah. Jika pegawai tidak memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi informasi, maka digitalisasi tidak akan berjalan dengan optimal. Dalam kasus Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, meskipun sistem telah diterapkan, masih banyak pegawai yang mengalami kesulitan dalam menginput data, mengelola dokumen secara digital, serta menangani permasalahan teknis yang muncul. Oleh

karena itu, pelatihan yang berkelanjutan sangat diperlukan untuk meningkatkan keterampilan pegawai agar mereka dapat mengoperasikan sistem digital dengan lebih baik (Fadri and Fil 2024). Selain dari sisi aparatur nagari, rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital juga menjadi permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini. Berdasarkan survei yang dilakukan, hanya 40% masyarakat yang mengetahui adanya layanan digital yang disediakan oleh Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai sistem digital belum dilakukan secara maksimal. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Prayuti 2024), sosialisasi yang intensif merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan adopsi layanan digital oleh masyarakat. Jika masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai manfaat dan cara menggunakan sistem digital, maka mereka cenderung tetap memilih metode konvensional dalam mengurus administrasi.

Faktor lain yang turut berkontribusi terhadap rendahnya partisipasi masyarakat adalah keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi dan koneksi internet. Penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviana, Warsono, and Astuti 2024) menemukan bahwa salah satu kendala utama dalam implementasi e-government di daerah pedesaan adalah rendahnya kepemilikan perangkat digital di kalangan masyarakat. Dalam konteks Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, masih banyak warga yang tidak memiliki smartphone atau komputer yang memadai untuk mengakses layanan digital. Selain itu, koneksi internet yang belum stabil di beberapa wilayah nagari juga menghambat mereka dalam menggunakan layanan online. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah perlu berperan lebih aktif dalam menyediakan akses teknologi yang lebih merata, misalnya dengan membangun infrastruktur internet yang lebih baik serta menyediakan fasilitas layanan digital gratis di kantor nagari agar masyarakat yang tidak memiliki perangkat pribadi tetap dapat mengakses layanan digital.

Selain kendala teknis dan partisipasi masyarakat, tantangan dalam integrasi sistem juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Saat ini, berbagai sistem yang digunakan di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung masih bersifat terpisah-pisah, sehingga menghambat efisiensi dalam pengelolaan data. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Sri Adiningsih 2019), integrasi sistem dalam administrasi pemerintahan merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Jika setiap layanan digital dapat terhubung dalam satu sistem yang terpusat, maka pencatatan dan pengelolaan data akan menjadi lebih mudah dan efisien. Oleh karena itu, Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung perlu berupaya untuk mengembangkan sistem yang lebih terintegrasi, sehingga seluruh data kependudukan, perizinan usaha, serta layanan administrasi lainnya dapat dikelola dalam satu platform digital yang terkoordinasi dengan baik.

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung masih berada dalam tahap awal dan membutuhkan berbagai perbaikan agar lebih efektif. Beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala yang ada meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, penyediaan pelatihan bagi aparatur nagari, serta peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat. Selain itu, pemerintah nagari juga perlu menggandeng berbagai pihak, seperti penyedia layanan internet dan institusi pendidikan, untuk membantu mempercepat proses digitalisasi pelayanan publik. Dengan adanya sinergi antara berbagai pemangku kepentingan, diharapkan penerapan sistem digital di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung dapat berjalan lebih optimal, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *Smart Public Management* di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung masih menghadapi berbagai kendala, termasuk infrastruktur teknologi yang belum memadai, keterbatasan sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem digital, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan berbasis teknologi. Meskipun langkah awal dalam digitalisasi administrasi telah dilakukan, efektivitasnya masih belum optimal karena sistem yang digunakan belum terintegrasi dengan baik dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan upaya strategis seperti peningkatan infrastruktur digital, pengadaan perangkat yang lebih memadai, serta peningkatan literasi digital bagi aparatur pemerintahan dan masyarakat. Selain itu, pemerintah nagari perlu melakukan sosialisasi yang lebih masif dan menyediakan fasilitas akses internet yang lebih luas agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan digital. Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti lembaga pendidikan dan sektor swasta, juga dapat menjadi solusi dalam mendukung implementasi sistem digital secara lebih efektif.

Dengan menerapkan strategi yang komprehensif, *Smart Public Management* di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan partisipatif. Hal ini diharapkan dapat mempercepat pencapaian pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan nagari.

DAFTAR REFERENSI

- Adinur, P. (2025). *Wawancara mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung* [Wawancara pribadi].
- Andre. (2025). *Wawancara pribadi mengenai partisipasi masyarakat dalam sistem digital pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pasie Laweh Lubuk Alung, Bagian Pelayanan Publik* [Wawancara pribadi].
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Churniawan, E. (2023). Dan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam N. Fajarwati (Ed.), *Hukum tentang desa* (pp. 24–27). Jurnal Wacana Kinerja.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era digital dan dampaknya terhadap administrasi publik. Dalam *Reformasi birokrasi dalam administrasi publik: Tantangan dan peluang di era digital* (pp. 61–75).
- Gascó, M. (2017). Living labs: Implementing open innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 34(1), 90–98.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: Finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Haris, A. T. L. P. L., Alifa, N. R., Askhar, B. M., Haris, A. T. E., Solihin, D. A., Pranoto, G. A., & Bahasoan, A. N. (2025). *Bisnis digital: Implementasi konsep berkelanjutan*.
- Istighfarah, L., Puspaningrum, I. I., & Andiriyanto, A. (2021). Implementasi sistem informasi desa dan kawasan (SIDeKa) dalam percepatan kemandirian desa di Desa Pamolokan Kabupaten Sumenep. *Public Corner*, 16(1), 97–111. <https://doi.org/10.24929/fisip.v16i1.1599>
- Laily, N., Veranita, M., Supriatna, D., Budiarti, S., Iskandar, I., Sudrajat, A., & Taufik, Y. (2024). *Manajemen sumber daya manusia: Transformasi dan inovasi di era digital*.
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi digital dalam administrasi publik: Peluang dan tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042–1049.
- Meijer, A., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times* (pp. 282–291).

- Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses difusi inovasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1–19.
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913.
- Scholl, H. J., & Scholl, M. C. (2014). Smart governance: A roadmap for research and practice. In *iConference 2014 proceedings*.
- Sopamena, C. A. (2024). Digital revolution and public administration innovation: Increasing the efficiency and responsiveness of public services. *Journal of Governance*, 9(2). <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>
- Sri Adiningsih, S. E. (2019). *Transformasi ekonomi berbasis digital di Indonesia: Lahirnya tren baru teknologi, bisnis, ekonomi, dan kebijakan di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wardani, D. K., & Andriyani, I. (2017). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian intern terhadap keandalan pelaporan keuangan pemerintahan desa di Kabupaten Klaten. *Jurnal Akuntansi*, 5(2), 88–98.