MASALIQ
Jurnal Pendidikan dan Sains

e-ISSN: 2808-8115
p-ISSN: 2809-1051

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/masaliq.v5i5.6927

HAMBATAN PENGGUNAAN APLIKASI *MYKOPAY* DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI *SMART CITY* DI KOTA PAYAKUMBUH

Barriers to the Use of the MyKoPay Application in Supporting Smart City Transformation in Payakumbuh City

Miftahul Hasnah & Syamsir
Universitas Negeri Padang
miftahulhasnah30@gmail.com; syamsirsaili@yahoo.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 20, 2025	Jul 13, 2025	Jul 25, 2025	Jul 30, 2025

Abstract

The advancement of digital technology has prompted local governments to deliver public services through adaptive and effective electronic platforms. One concrete implementation in Payakumbuh City is the MyKopay application, designed as an integrated platform for various public services in support of the city's smart transformation initiative. However, the functional realization of this application remains suboptimal. This study aims to examine the barriers to the implementation of the MyKopay application as part of the smart city transformation in Payakumbuh. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews, field observations, and documentation, and analyzed using the Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) framework. The findings reveal several obstacles, including weak coordination among local government agencies (OPDs), limited technical human resources, low levels of digital literacy among the public, the absence of technical regulations, and insufficient public outreach. These factors contribute to the low adoption and utilization of the application. The study concludes that institutional strengthening, human resource capacity building, the development

Masaliq Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

of supporting regulations, and effective communication and education strategies are essential to ensure that digital applications serve as practical solutions for public service delivery rather than mere symbols of modernization.

Keywords: Barriers; MyKopay Application; Digital Transformation; Smart City; Public Services

Abstrak: Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah daerah untuk menyelenggarakan layanan publik berbasis elektronik secara adaptif dan efektif. Salah satu implementasi konkret di Kota Payakumbuh adalah kehadiran aplikasi MyKopay yang dirancang sebagai platform integrasi berbagai jenis layanan publik dalam rangka mendukung transformasi menuju *smart city*. Namun, realisasi fungsional aplikasi ini belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hambatan dalam implementasi aplikasi MyKopay sebagai bagian dari inisiatif transformasi kota pintar di Kota Payakumbuh. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi MyKopay menghadapi berbagai hambatan, seperti lemahnya koordinasi antar-organisasi perangkat daerah (OPD), keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknis, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ketiadaan regulasi teknis dan minimnya sosialisasi publik. Faktor-faktor tersebut menyebabkan rendahnya tingkat adopsi dan pemanfaatan aplikasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, penyusunan regulasi pendukung, serta strategi komunikasi dan edukasi yang efektif menjadi kunci agar aplikasi digital benar-benar berfungsi sebagai solusi pelayanan publik dan bukan sekadar simbol modernisasi.

Kata Kunci: Hambatan; Aplikasi MyKopay; Transformasi Digital; Kota Pintar; Layanan Publik.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan dewasa ini menjadi suatu keharusan yang tidak bisa dihindari. Dalam era digital yang semakin berkembang, konsep *smart city* menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi (Soraya et al., 2023). Kota Payakumbuh, sebagai salah satu kota berkembang di Sumatera Barat, turut mengadopsi pendekatan ini dengan mengembangkan berbagai inovasi digital, salah satunya melalui aplikasi MyKopay. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah transaksi dan pelayanan publik secara elektronik, yang mencakup berbagai fitur seperti pembayaran retribusi, informasi layanan kota, hingga pelaporan masyarakat (Latif et al., 2024). Dengan kehadiran MyKopay, pemerintah Kota Payakumbuh berharap dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif sesuai dengan visi transformasi menuju *smart city*.

Meskipun telah diluncurkan dan disosialisasikan kepada masyarakat, implementasi aplikasi MyKopay di lapangan masih menghadapi sejumlah hambatan. Penggunaan aplikasi ini belum merata di seluruh lapisan masyarakat, dan masih banyak warga yang lebih memilih cara konvensional dalam mengakses layanan publik (Dwiyanto, 2018). Beberapa faktor seperti keterbatasan literasi digital, kurangnya perangkat pendukung seperti *perceived ease of use* dan jaringan internet yang stabil, serta belum maksimalnya edukasi dan pendampingan pengguna menjadi kendala utama dalam adopsi teknologi ini. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan ideal *smart city* dengan realita penggunaan teknologi di masyarakat.

Selain itu, dari sisi teknis dan kelembagaan, aplikasi MyKopay juga menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan data, integrasi dengan sistem lainnya, serta kesiapan sumber daya manusia di lingkungan pemerintah daerah. Ketidakterpaduan antar sistem informasi, kurangnya pembaruan konten dan fitur aplikasi, serta lambatnya respon terhadap keluhan teknis pengguna, menjadi indikasi bahwa masih terdapat celah dalam implementasi kebijakan berbasis teknologi ini. Ketiadaan mekanisme evaluasi dan monitoring yang berkelanjutan terhadap pemanfaatan aplikasi ini juga memperlambat proses adaptasi masyarakat terhadap layanan digital (Hasriani, 2023).

Dari sisi sosial-budaya, masih terdapat resistensi terhadap perubahan kebiasaan masyarakat yang selama ini terbiasa dengan layanan tatap muka. Budaya digital yang belum sepenuhnya mengakar, terutama di kalangan masyarakat usia lanjut dan kelompok ekonomi menengah ke bawah, menjadikan adopsi MyKopay berjalan lambat. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, namun juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna utama. Maka dari itu, perlu adanya pendekatan yang lebih inklusif dan partisipatif dalam mendorong perubahan perilaku menuju penggunaan layanan digital secara aktif (Kaseng, 2023).

Berdasarkan uraian di atas, maka penting untuk mengkaji secara mendalam hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi MyKopay sebagai bagian dari strategi transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh. Penelitian ini berangkat dari kegelisahan atas ketidaksesuaian antara potensi teknologi dan penerapannya dalam konteks lokal. Penelitian ini merupakan pengembangan dari kajian sebelumnya yang membahas implementasi MyKopay secara umum dalam kerangka *smart city*. Namun, berbeda dengan studi terdahulu yang berfokus pada potensi dan strategi implementasi aplikasi, penelitian ini secara khusus mengkaji hambatan-hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi tersebut,

baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun sosial. Dengan menitikberatkan pada aspek tantangan dan keterbatasan sistemik, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih kritis terhadap evaluasi digitalisasi layanan publik di tingkat daerah. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji hambatan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi MyKopay sebagai bagian dari upaya transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengkaji secara mendalam hambatan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi MyKopay di Kota Payakumbuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. . Informan terdiri dari pejabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh, perwakilan dari dinas pengguna seperti Dinas Koperasi dan Pariwisata, serta pengguna aktif maupun non-aktif aplikasi MyKopay. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yaitu mulai dari Mei hingga Juni 2025, dengan tahapan kegiatan meliputi persiapan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir. Validitas data diuji dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, untuk memastikan keabsahan informasi dari berbagai perspektif.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan kerangka Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) yang dikembangkan oleh Venkatesh dan Bala. Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan), *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), *computer self-efficacy, perceived enjoyment*, dan *subjective norm*. Dalam konteks penelitian ini, TAM 3 digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kognitif dan sosial-psikologis yang memengaruhi masyarakat dalam menerima dan menggunakan aplikasi MyKopay. Dengan menggunakan kerangka ini, peneliti dapat memetakan hambatan-hambatan yang bersifat teknis, kultural, maupun kelembagaan yang menjadi penghalang utama dalam keberhasilan implementasi MyKopay sebagai bagian dari transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi MyKopay di Kota Payakumbuh yang awalnya digagas sebagai sebuah super-aplikasi layanan publik belum

mampu merepresentasikan fungsi dan tujuan idealnya dalam mendukung transformasi *smart city*. Berdasarkan observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Payakumbuh, ditemukan bahwa pengelolaan teknis aplikasi belum tertata optimal. Seorang staf ASN di Diskominfo menyatakan:

"Sejak non-ASN ditiadakan, kita kekurangan personel yang punya kemampuan teknis, terutama dalam pengembangan sistem. Akhirnya, kalau ada masalah teknis, kita lambat merespons, apalagi untuk update fitur."

Hal ini mengindikasikan bahwa faktor 'computer self-efficacy' dan 'perceived ease of use' dalam kerangka TAM 3 belum terpenuhi dari sisi penyelenggara.

Dari sisi koordinasi antar instansi, hasil wawancara dengan perwakilan dari salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang seharusnya bertanggung jawab atas konten menyebutkan bahwa mereka tidak menerima arahan atau regulasi teknis yang jelas untuk mengelola fitur yang berada di bawah kewenangan mereka. Seorang informan dari Dinas Pariwisata mengatakan:

"Kami pikir itu urusan Diskominfo saja, kami tidak diberi peran atau panduan soal apa yang harus kami update di aplikasi."

Situasi ini mencerminkan lemahnya dukungan kelembagaan dan regulasi formal, yang dalam TAM 3 berkaitan dengan lemahnya faktor '*facilitating conditions*' dan '*subjective norm'*, di mana instansi pengguna tidak merasa didorong atau difasilitasi secara struktural untuk berkontribusi.

Sementara itu, dari aspek pengguna aplikasi, temuan di lapangan mengungkapkan bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa itu MyKopay dan bagaimana cara menggunakannya. Dalam wawancara dengan seorang pelaku usaha kuliner di pusat kota, ia mengatakan:

"Saya baru dengar sekarang soal MyKopay. Kalau memang untuk promosi usaha, kenapa tidak pernah ada sosialisasi ke pelaku UMKM seperti kami?"

Pernyataan ini mengindikasikan kegagalan dalam strategi komunikasi publik, di mana promosi aplikasi lebih bersifat simbolik dan terbatas di media sosial, tanpa menyentuh komunitas masyarakat secara langsung. Aspek ini berkaitan dengan rendahnya '*perceived*

usefulness' dan '*perceived enjoyment'*, karena masyarakat tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang manfaat konkret aplikasi tersebut.

Selain itu, kendala teknis seperti ketersediaan aplikasi yang hanya berbasis Android serta persyaratan registrasi yang kompleks (mengunggah KTP lokal dan menunggu verifikasi manual) turut menurunkan minat pengguna untuk mengakses layanan digital ini. Salah satu mahasiswa menyampaikan:

"Saya punya HP iPhone, tapi aplikasinya tidak tersedia. Lagi pula, saya juga tidak punya KTP Payakumbuh, jadi waktu coba daftar, malah tidak bisa."

Hal ini memperkuat bahwa faktor penghalang dalam '*perceived ease of use'* dan '*output quality*' berperan besar dalam membentuk pengalaman pengguna yang buruk, yang pada akhirnya memengaruhi intensi penggunaan dalam jangka panjang.

Tabel 1. Analisis Hambatan Penggunaan Aplikasi MyKopay Berdasarkan Kerangka TAM 3

Komponen TAM 3	Temuan Lapangan	Sumber Informasi / Kutipan Wawancara
Perceived Usefulness	Masyarakat tidak memahami manfaat konkret aplikasi MyKopay dalam kehidupan sehari-hari.	"Saya baru dengar sekarang soal MyKopay… kenapa tidak pernah ada sosialisasi ke pelaku UMKM seperti kami?" – Pelaku usaha
Perceived Ease of Use	Proses registrasi rumit (perlu KTP lokal dan verifikasi manual); aplikasi hanya tersedia di Android.	"Saya punya HP iPhone, tapi aplikasinya tidak tersedia... Saya juga tidak punya KTP Payakumbuh." – Mahasiswa pendatang
Computer Self-Efficacy	ASN yang mengelola aplikasi tidak memiliki kemampuan teknis yang memadai; tidak ada pelatihan intensif.	"Kita kekurangan personel yang punya kemampuan teknis... jadi kalau ada masalah, kita lambat merespons." – ASN Diskominfo
Subjective Norm	OPD tidak merasa memiliki tanggung jawab atas fitur aplikasi yang menjadi bagian dari domain mereka.	"Kami pikir itu urusan Diskominfo saja, kami tidak diberi peran atau panduan soal apa yang harus kami update." – Perwakilan OPD
Facilitating Conditions	Tidak adanya regulasi teknis seperti SK Wali Kota yang mengatur peran OPD dalam pengelolaan aplikasi.	Hasil observasi dokumen dan wawancara: belum ada aturan formal yang mendorong koordinasi lintas OPD.
Perceived Enjoyment	Aplikasi dianggap tidak menarik dan tidak menyenangkan karena konten tidak diperbarui dan tidak relevan.	Fitur-fitur seperti promosi UMKM dan lowongan kerja stagnan sejak awal peluncuran – Hasil observasi lapangan
Output Quality	Respons aplikasi lambat, fitur banyak yang tidak berfungsi optimal, pembaruan tidak konsisten.	Hasil pengamatan teknis dan keluhan masyarakat selama wawancara.

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa hambatan utama dalam penggunaan aplikasi MyKopay di Kota Payakumbuh mencakup berbagai aspek yang tercermin dalam

komponen utama TAM 3, mulai dari rendahnya *perceived usefulness* karena minimnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat aplikasi, hingga lemahnya *facilitating conditions* akibat tidak adanya regulasi teknis yang mengatur peran instansi terkait. Pengalaman pengguna juga terhambat oleh proses registrasi yang rumit dan akses aplikasi yang terbatas hanya pada sistem Android, yang mengurangi *perceived ease of use*. Selain itu, kompetensi teknis yang rendah di kalangan pengelola, tidak adanya pelatihan, serta koordinasi antar-OPD yang lemah memperburuk situasi, sebagaimana tercermin pada variabel *computer self-efficacy* dan *subjective norm*. Fitur aplikasi yang tidak diperbarui secara rutin juga berdampak pada rendahnya *perceived enjoyment* dan *output quality*, yang pada akhirnya membentuk persepsi negatif masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, semua indikator TAM 3 menunjukkan adanya hambatan struktural, teknis, dan sosial yang signifikan terhadap adopsi dan keberhasilan MyKopay sebagai sarana pendukung transformasi *smart city* di Payakumbuh.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa hambatan dalam penggunaan MyKopay bukan hanya berasal dari sisi teknis aplikasi, tetapi juga dari sisi kelembagaan, komunikasi publik, dan persepsi masyarakat terhadap teknologi. Dengan menggunakan kerangka TAM 3, terlihat bahwa hampir semua variabel penting dalam model baik kognitif, afektif, maupun sosial belum terpenuhi secara optimal. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *smart city* bukan hanya bergantung pada tersedianya platform digital, melainkan juga pada kesiapan ekosistem pendukung, sinergi antarlembaga, dan keterlibatan aktif masyarakat sebagai pengguna akhir.

PEMBAHASAN

Implementasi aplikasi MyKopay sebagai salah satu instrumen utama dalam transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh menunjukkan adanya hambatan signifikan yang tidak hanya berasal dari sisi teknis, tetapi juga dari lemahnya struktur kelembagaan dan ekosistem pendukung. Berdasarkan teori TAM 3 yang dikembangkan (Venkatesh & Bala, 2008) keberhasilan adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk *perceived usefulness, perceived ease of use, subjective norm*, dan *facilitating conditions*. Dalam konteks MyKopay, aspek-aspek tersebut belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga aplikasi tidak mampu mencapai performa yang diharapkan.

Dari sisi *perceived usefulness*, atau persepsi kegunaan, masyarakat Payakumbuh belum merasakan manfaat langsung dari aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari. Banyak fitur yang

stagnan sejak peluncuran, seperti konten promosi UMKM, lowongan kerja, dan informasi wisata, yang tidak diperbarui secara berkala. Hal ini menyebabkan pengguna tidak melihat nilai tambah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian oleh (Azkiya & Labibah, 2023), tentang teori TAM, menunjukkan bahwa persepsi kegunaan adalah salah satu prediktor utama dalam menentukan apakah seseorang bersedia menggunakan teknologi baru. Dalam kasus ini, persepsi tersebut menjadi lemah karena aplikasi tidak relevan secara fungsional bagi masyarakat.

Sementara itu, *perceived ease of use* juga rendah akibat desain antarmuka aplikasi yang kurang intuitif dan prosedur teknis yang masih rumit. Proses pendaftaran yang mensyaratkan unggahan KTP lokal dan menunggu verifikasi manual menjadi kendala besar, terutama bagi warga luar daerah atau pelaku usaha dari luar kota yang ingin mengakses fitur. Hal ini diperburuk oleh keterbatasan platform yang hanya tersedia di sistem operasi Android, sehingga menutup akses bagi pengguna iOS. Penelitian oleh (Al-Shafi & Weerakkody, 2020) dalam konteks *e-government* di negara berkembang juga menekankan bahwa kemudahan akses dan antarmuka sangat penting untuk meningkatkan partisipasi pengguna.

Dari dimensi *subjective norm*, ditemukan bahwa banyak OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Payakumbuh tidak merasa memiliki peran atau kewajiban dalam mengelola konten MyKopay. Tidak adanya surat keputusan wali kota atau peraturan teknis yang mengatur pembagian tanggung jawab membuat masing-masing OPD cenderung pasif. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa OPD bahkan tidak mengetahui bahwa mereka memiliki kewenangan atas fitur-fitur tertentu dalam aplikasi. Ini mencerminkan lemahnya pengaruh sosial atau tekanan normatif terhadap institusi untuk terlibat aktif dalam pemanfaatan teknologi. Penelitian sebelumnya oleh (Ngadiman & Puspitasari, 2017) (Jazuli et al., 2023) juga sejalan menegaskan bahwa absennya dukungan regulatif dan kepemimpinan institusional dapat menurunkan motivasi pengguna dalam organisasi publik untuk mengadopsi sistem berbasis teknologi informasi.

Lebih jauh, *facilitating conditions* sebagai faktor pendukung penggunaan teknologi, juga tidak terpenuhi secara optimal. Penghapusan tenaga non-ASN yang sebelumnya menangani aspek teknis menyebabkan kekosongan kompetensi dalam pengelolaan sistem. ASN yang tersisa tidak semuanya memiliki latar belakang atau kemampuan teknis dalam pengembangan aplikasi digital. Minimnya pelatihan dan pembinaan berkelanjutan memperparah situasi ini. Dalam (Nadila et al., 2021) menyatakan bahwa kondisi pendukung institusional, seperti

pelatihan, regulasi, dan dukungan teknis, menjadi elemen krusial dalam meningkatkan adopsi teknologi baru.

Dari sisi masyarakat pengguna, ditemukan rendahnya tingkat literasi digital dan kurangnya sosialisasi publik secara langsung. Pemerintah Kota Payakumbuh selama ini lebih mengandalkan peluncuran simbolik dan penyebaran informasi melalui media sosial, tanpa strategi komunikasi publik yang menjangkau komunitas akar rumput. Edukasi berbasis komunitas, pelatihan tatap muka, atau bimbingan teknis di kelurahan belum dilaksanakan secara intensif. Studi oleh (Wahidmurni, 2017) tentang adopsi *e-government* juga menyatakan bahwa kepercayaan dan partisipasi pengguna akan meningkat bila didukung oleh komunikasi yang bersifat edukatif dan inklusif.

Ketika persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kegunaan aplikasi tidak terpenuhi, maka akan muncul resistensi terhadap perubahan kebiasaan. Hal ini sangat kentara dalam kelompok masyarakat usia lanjut, pedagang tradisional, dan warga yang kurang terpapar teknologi. Penolakan atau keengganan untuk menggunakan aplikasi MyKopay dalam mengakses layanan pemerintah menjadi bukti bahwa implementasi *smart city* bukan hanya persoalan teknologi, melainkan juga proses sosial dan budaya yang harus dibangun. Ini sejalan dengan penelitian (Yasin & Ahkam, 2023) yang menyebutkan bahwa *smart city* sejati tidak hanya mengandalkan perangkat digital, tetapi juga kecerdasan kolektif masyarakatnya.

Kegagalan dalam membangun ekosistem digital yang komprehensif juga mencerminkan adanya ketimpangan antara niat kebijakan dan realitas pelaksanaan. Secara formal, pemerintah daerah telah menyatakan komitmennya dalam mendukung inovasi digital, namun pada level operasional belum terdapat sinergi antara visi makro dan kesiapan mikro. Tanpa adanya struktur koordinatif yang kuat, anggaran yang tepat sasaran, dan evaluasi kebijakan yang berkelanjutan, transformasi digital melalui MyKopay akan tetap stagnan. Ini menjadi pelajaran penting dalam konteks manajemen teknologi publik. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa adopsi teknologi publik haruslah memperhatikan user experience dan konteks lokal. Pendekatan yang hanya berfokus pada peluncuran aplikasi tanpa membangun partisipasi sosial dan kelembagaan justru akan menciptakan kesenjangan digital yang lebih besar. Dalam konteks teori TAM 3, kegagalan MyKopay adalah contoh konkret dari lemahnya *organizational readiness* dan absennya mekanisme *user-centered design* dalam perencanaan teknologi. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi publik harus dilakukan melalui pendekatan kolaboratif, adaptif, dan berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital dalam kerangka *smart city* bukan hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, melainkan oleh sinergi antara regulasi, kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, dan keterlibatan masyarakat. Pemerintah Kota Payakumbuh perlu mengevaluasi kembali pendekatan *top-down* dan lebih mendorong partisipasi lintas sektor melalui dialog publik, edukasi komunitas, serta pembinaan kelembagaan yang terstruktur. MyKopay memiliki potensi besar sebagai alat bantu layanan publik modern, namun hanya akan efektif jika dijalankan dalam ekosistem digital yang inklusif, adaptif, dan terintegrasi.

Implementasi aplikasi MyKopay dalam mendukung transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan, baik dari aspek teknis, kelembagaan, maupun sosial. Berdasarkan temuan penelitian dan analisis melalui kerangka TAM 3, pelaksanaan aplikasi ini belum menunjukkan efektivitas yang sejalan dengan tujuannya sebagai super-aplikasi pelayanan publik. Fitur yang tidak diperbarui, antarmuka yang kurang ramah pengguna, serta proses registrasi yang rumit menjadi hambatan teknis yang menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Di sisi kelembagaan, kurangnya regulasi teknis dan koordinasi antar-OPD melemahkan dukungan institusional yang seharusnya menopang pengelolaan konten dan fitur aplikasi. Sementara itu, strategi komunikasi yang kurang menyentuh akar rumput membuat masyarakat tidak memahami manfaat dan cara penggunaan MyKopay secara utuh. Oleh karena itu, implementasi MyKopay masih berjalan parsial dan belum mampu mencerminkan prinsip inklusivitas dan efisiensi yang menjadi dasar pembangunan *smart city* yang ideal.

KESIMPULAN

Dari pemaparan diatas disimpulkan bahwa Aplikasi MyKopay sebagai terobosan pelayanan berbasis digital di Kota Payakumbuh masih mengalami berbagai tantangan dalam realisasi pelaksanaannya, baik dari sisi manajerial, teknis, maupun pemanfaatan oleh masyarakat. Tidak hanya soal teknologi dan fitur, namun lebih pada persoalan fundamental seperti manajemen kelembagaan, kapasitas sumber daya, serta pendekatan komunikasi yang belum menyentuh kebutuhan masyarakat. Proses digitalisasi yang diharapkan menjadi akselerator pelayanan justru berisiko menjadi simbol belaka bila tidak ditopang oleh strategi sistemik yang inklusif dan responsif. Penelitian ini merekomendasikan agar Pemerintah Kota Payakumbuh memperkuat komitmen kebijakan terhadap keberlanjutan MyKopay,

membangun sistem koordinasi yang jelas antar OPD, menyediakan pelatihan teknis berkelanjutan, serta merancang program sosialisasi yang menyasar semua segmen masyarakat. Hanya dengan cara tersebut transformasi digital dapat menjadi proses yang transformatif, bukan sekadar proyek teknologi semata.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam mengungkap hambatan implementasi aplikasi MyKopay sebagai bagian dari transformasi *smart city* di Kota Payakumbuh dengan pendekatan berbasis kerangka TAM 3. Temuan ini tidak hanya memperkaya kajian akademik tentang adopsi teknologi dalam konteks pemerintahan daerah, tetapi juga memberikan masukan praktis bagi pembuat kebijakan, khususnya dalam merancang strategi digitalisasi yang lebih inklusif, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi layanan publik tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi, tetapi juga memerlukan ekosistem kelembagaan yang kuat, sinergi antarinstansi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta regulasi dan pelatihan yang berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluatif bagi pengembangan kebijakan digital di daerah lain yang tengah menuju implementasi *smart city* secara berkelanjutan.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah agar fokus diarahkan pada evaluasi mendalam terhadap efektivitas strategi komunikasi dan partisipasi publik dalam adopsi aplikasi layanan digital seperti MyKopay. Penelitian mendatang dapat mengeksplorasi bagaimana pendekatan berbasis komunitas, literasi digital, serta model pelibatan masyarakat akar rumput dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks *smart city*. Selain itu, disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed-method guna mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pengguna secara lebih luas, serta membandingkan efektivitas implementasi aplikasi serupa di kota lain. Dengan demikian, hasil penelitian lanjutan akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif untuk memperkuat kebijakan digital berbasis kebutuhan riil masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Shafi, S., & Weerakkody, V. (2020). *Factors affecting e-government adoption in the state of Qatar*. https://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/4395

Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, *14*(1), 59. https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3

Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Hasriani, H. (2023). Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Kecil Menengah Di Kantor Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Baca*, *2*(1), 8. https://jurnal.unpepabri.ac.id/index.php/baca/article/view/331

Jazuli, A., Salsabila, A. Y., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2023). The Strategy of the Head of Madrasah in Cultivating Fastabiqul Khoirot Culture in the State High School Environment in Batu City. *EDHJ Unnusa*, *8*(April), 56–65. https://journal2.unusa.ac.id/index.php/EHDJ/article/view/4849

Kaseng, E. S. (2023). Analisis Pendekatan Komunikasi Partisipatif Lembaga Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Untuk Pembangunan Berkelanjutan. *JERP: Jurnal Ekonomi Dan Riset Pembangunan*, *1*(3), 42.

Latif, N., Suharyanto, B. A., & Miradji, M. A. (2024). Digitalisasi Pengajuan Izin Usaha UMKM di Desa Banjarkemantren. *Jurnal Administrasi Digital*, *6*(1), 23. https://jurnal.unipasby.ac.id/ekobisabdimas/article/view/3911

Nadila, Z., Ahyaruddin, M., & Agustiawan, A. (2021). Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam Perspektif Teori Institusional: Sebuah Pendekatan Penelitian Campuran. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, *2*(2), 214–223. https://doi.org/10.37859/mrabj.v2i2.2559

Ngadiman, N., & Puspitasari, C. (2017). Pengaruh Leverage, Kepemilikan Institusional, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) Pada Perusahaan Sektor Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2010-2012. *Jurnal Akuntansi*, *18*(3). https://doi.org/10.24912/ja.v18i3.273

Soraya, D., Subiyakto, R., & Setiawan, R. (2023). Analisis Perkembangan Smart Government Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Tanjungpinang (Studi Kasus Diskominfo). *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, *15*(1), 1. https://doi.org/10.24198/jane.v15i1.39543

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, *39*(2), 273–315. https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x

Wahidmurni, W. (2017). Tantangan dan Strategi Penerapan E-Government di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *20*(3), 151–165. https://jurnal.ugm.ac.id/jsp/issue/view/2955

Yasin, M., & Ahkam, A. (2023). Evaluasi Kesiapan Infrastruktur Digital Daerah dalam Implementasi Smart city. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, *5*(1), 45–58. https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/issue/view/11