

PERAN INOVASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS ADMINISTRASI PELAYANAN DI KANTOR WALIKOTA PALEMBANG

YOVI AGUS SALIM

Nim : 21.11.224

Program Studi : Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

ABSTRACT

Yovi Agus Salim, 2025, The Role of Digital Innovation in Improving the Effectiveness of Service Administration at the Palembang Mayor's Office, Public Administration Department, Satya Negara Palembang College of Administration (STIA). Primary Advisor (I) Dr. Supadi, S.Sos., M.Si., and Secondary Advisor (II) Rahmawati, SH., M.Si.

This study aims to analyze the role of digital innovation in improving the effectiveness of service administration at the Palembang Mayor's Office. This innovation aims to improve the effectiveness of public services.

This study uses an empirical legal method with a qualitative approach. Primary data was obtained through interviews with relevant parties, such as employees at the Palembang Mayor's Office and the public, while secondary data came from legal documents, reports, and relevant literature. The analysis was conducted to evaluate the effectiveness of public service administration, the obstacles faced in this digital innovation, and its impact on the quality of public services.

The research results show that while enhancing digital innovation in public services at the Palembang Mayor's Office, implementation still faces several challenges, such as lack of coordination between agencies, limited human resources, and uneven understanding of current technology. However, this policy has proven effective in accelerating service delivery and providing certainty in decisions to the public.

Keywords: Digital Innovation, Administrative Effectiveness, Palembang Mayor's Office

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, transformasi digital telah menjadi kebutuhan mendasar bagi semua sektor, termasuk pemerintahan. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Palembang menghadapi tantangan yang kompleks dalam pelayanan administrasi publik yang efektif dan efisien. Kantor Walikota Palembang, sebagai pusat administrasi pemerintahan kota, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mengoordinasikan berbagai fungsi pemerintahan di tingkat kota.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang tahun 2023, jumlah penduduk kota Palembang telah mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,8% per tahun. Pertumbuhan populasi ini berbanding lurus dengan peningkatan kebutuhan pelayanan administrasi publik. Sementara itu, laporan tahunan Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan mengindikasikan bahwa masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi yang lambat, prosedur yang rumit, dan kurangnya transparansi dalam proses birokrasi di

beberapa instansi pemerintah termasuk di lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Kebijakan nasional tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan. Kota Palembang sendiri telah mulai menginisiasi beberapa program digitalisasi administrasi seperti penerapan sistem e-office dan pelayanan publik berbasis online, namun berdasarkan Indeks SPBE yang dirilis oleh Kementerian PANRB, implementasi dan integrasi sistem digital di Kota Palembang masih memerlukan peningkatan signifikan.

Transformasi digital dalam administrasi pemerintahan tidak hanya menyangkut pengadaan infrastruktur teknologi, tetapi juga mencakup aspek yang lebih kompleks seperti perubahan pola kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, reformasi regulasi, dan restrukturisasi proses bisnis pemerintahan. Hal ini sejalan dengan konsep smart governance yang menjadi bagian integral dari visi smart city yang mulai dirintis oleh Pemerintah Kota Palembang.

Berbagai kota di Indonesia seperti Surabaya, Bandung, dan Jakarta telah menunjukkan

keberhasilan dalam mengimplementasikan inovasi digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan. Surabaya dengan program e-government-nya berhasil meraih penghargaan tingkat nasional dan internasional. Pengalaman kota-kota tersebut dapat menjadi pembelajaran berharga bagi Kota Palembang dalam mengembangkan model inovasi digital yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan lokal.

Implementasi inovasi digital di Kantor Walikota Palembang juga perlu mempertimbangkan berbagai kendala seperti keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, dan kesenjangan digital di masyarakat. Studi dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa penetrasi internet di Sumatera Selatan mencapai 64,8% pada tahun 2023, namun kesenjangan masih terjadi antara wilayah perkotaan dan pinggiran serta antar kelompok usia dan tingkat pendidikan.

Oleh karena itu, penelitian tentang peran inovasi digital dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang menjadi sangat relevan dan strategis. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan konsep administrasi publik digital, tetapi juga dapat menjadi masukan praktis bagi pengambil kebijakan di Pemerintah Kota Palembang dalam merancang dan mengimplementasikan program transformasi digital yang komprehensif dan berkelanjutan. Dengan adanya inovasi digital yang tepat, diharapkan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat Kota Palembang.

Dengan demikian, inovasi digital memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang. Dengan terus mendorong transformasi digital, diharapkan sistem pemerintahan dapat berjalan lebih optimal, efisien, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian khususnya pada aspek peran inovasi digital serta cara meningkatkan efektivitas administrasi di kantor walikota Palembang, peneliti menarik sebuah judul **“Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Pelayanan Di Kantor Walikota Palembang.”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran inovasi digital dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan inovasi digital dalam efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dampak penerapan inovasi digital terhadap efektivitas administrasi pelayanan di kantor Walikota Palembang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi inovasi digital dalam efektivitas administrasi pelayanan publik.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Inovasi Digital

Inovasi digital adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan atau memperbarui produk, layanan, dan proses guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan integrasi dengan teknologi digital ini mencakup penggunaan teknologi seperti komputasi awan (*cloud computing*), kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), *Internet of Things* (IoT), big data dan blockchain.

Konsep Inovasi Digital

Inovasi digital adalah proses menciptakan, mengembangkan, atau mengadopsi teknologi digital baru untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan nilai tambah, atau mengubah cara kerja dalam berbagai sektor.

Menurut OECD (2005) dan dikembangkan oleh para ahli lainnya, inovasi digital dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis:

1. Inovasi Produk
Pengembangan produk berbasis teknologi, seperti aplikasi seluler dan perangkat pintar.
2. Inovasi Proses
Optimalisasi operasional menggunakan sistem digital, seperti otomatisasi manufaktur.
3. Inovasi Model Bisnis
Penerapan strategi digital dalam bisnis, seperti model langganan berbasis digital.
4. Inovasi Layanan
Penggunaan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, seperti layanan pelanggan berbasis chatbot.

Dampak Inovasi Digital

Dampak inovasi digital adalah segala bentuk perubahan, baik positif maupun negatif, yang timbul sebagai akibat dari penerapan teknologi digital dalam proses, sistem, layanan, maupun interaksi di berbagai sektor kehidupan. Dampak ini bisa dirasakan secara langsung oleh individu, organisasi, maupun masyarakat luas dalam jangka pendek maupun panjang. Beberapa pendapat para ahli tentang dampak inovasi digital antara lain:

Inovasi digital berdampak positif terhadap pelayanan publik dengan meningkatkan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, juga menimbulkan tantangan dalam hal kesiapan SDM dan infrastruktur.

Dampak inovasi digital dapat dilihat dari perubahan signifikan dalam cara masyarakat bekerja, belajar, berinteraksi, dan mengakses layanan. Dampaknya bisa sangat positif seperti peningkatan efisiensi, transparansi, dan jangkauan layanan, tetapi juga memunculkan tantangan baru seperti keamanan data, ketimpangan digital, dan kebutuhan akan literasi teknologi.

Implementasi Inovasi Digital

Implementasi inovasi digital merujuk pada penerapan teknologi digital secara nyata dalam kegiatan organisasi, bisnis, pemerintahan, maupun sektor publik lainnya.

Menurut Vial (2019), implementasi inovasi digital melibatkan empat aspek penting, beberapa faktor penting harus diperhatikan:

1. Infrastruktur Teknologi
Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan akses terhadap perangkat digital.
2. Literasi Digital
Peningkatan keterampilan teknologi bagi masyarakat dan tenaga kerja.
3. Dukungan Regulasi
Kebijakan yang mendorong ekosistem digital yang adil dan kompetitif.
4. Keamanan Data
Perlindungan privasi dan keamanan siber untuk menghindari penyalahgunaan data.

Manfaat Inovasi Digital

Menurut Bharadwaj et al (2013) ada beberapa manfaat inovasi digital, Berikut adalah beberapa manfaat utama inovasi digital:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas
 - a. Proses bisnis menjadi lebih cepat dan otomatis, mengurangi waktu dan biaya operasional.
 - b. Pekerjaan yang dulunya manual bisa digantikan dengan sistem digital yang lebih akurat.

2. Mempermudah Akses Informasi dan Komunikasi

- a. Informasi dapat diakses dengan cepat melalui internet dan berbagai platform digital.
- b. Komunikasi menjadi lebih mudah melalui media sosial, email, dan aplikasi chatting.

3. Mendorong Inovasi dan Kreativitas

- a. Teknologi digital memungkinkan lahirnya ide-ide baru dalam berbagai industri, seperti fintech, edutech, dan healthtech.
- b. Penggunaan AI, IoT, dan big data membuka peluang baru dalam pengembangan produk dan layanan.

4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

- a. Pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih transparan dan cepat melalui e-government.
- b. Sektor kesehatan dan pendidikan semakin berkembang dengan sistem digital, seperti telemedicine dan e-learning.

5. Mempermudah Transaksi dan Bisnis Digital

- a. E-commerce dan pembayaran digital semakin berkembang, membuat transaksi lebih praktis dan aman.
- b. UMKM bisa menjangkau pasar lebih luas dengan pemasaran digital.

6. Meningkatkan Keamanan dan Keandalan Data

- a. Dengan enkripsi dan sistem keamanan canggih, data dapat terlindungi dengan lebih baik.
- b. *Cloud computing* memungkinkan penyimpanan dan akses data yang lebih fleksibel dan aman.

7. Mendukung Keberlanjutan dan Ramah Lingkungan

- a. Digitalisasi mengurangi penggunaan kertas dan sumber daya lain yang berlebihan.
- b. Teknologi hijau seperti smart grid dan kendaraan listrik membantu mengurangi dampak lingkungan.

Peran Inovasi Digital Menurut Para Ahli

Menurut Peter F. Drucker, Inovasi memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis dan kewirausahaan. Ia mendefinisikan inovasi sebagai “alat spesifik bagi wirausahawan, cara mereka memanfaatkan perubahan sebagai peluang untuk bisnis atau layanan yang berbeda”. Dalam pandangannya, inovasi bukan hanya tentang menciptakan produk atau layanan baru, tetapi juga mencakup penemuan metode baru dalam proses bisnis dan penciptaan model bisnis yang berbeda.

Selain itu, Drucker juga mengidentifikasi lima sumber peluang inovasi yang dapat ditemukan dalam perusahaan atau industri, yaitu:

1. Kejadian Tak Terduga
2. Ketidaksesuaian
3. Kebutuhan Proses
4. Perubahan Persepsi
5. Pengetahuan Baru

Dengan demikian, menurut Drucker, inovasi bukan hanya sekadar penciptaan hal baru, tetapi juga proses yang sistematis dan terencana yang dapat menciptakan nilai tambah, meningkatkan efisiensi, dan memberikan solusi yang lebih baik dalam suatu konteks.

Teori Administrasi Publik Digital

Teori administrasi publik digital adalah pendekatan dalam administrasi publik yang berfokus pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan serta pelayanan publik. Teori ini berkembang sebagai respons terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta kebutuhan akan sistem pemerintahan yang lebih modern, cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Karakteristik Administrasi Publik Digital

Karakteristik administrasi publik merujuk pada ciri-ciri atau unsur utama yang membedakan administrasi publik dari bentuk administrasi lainnya (seperti administrasi bisnis). Karakteristik ini mencerminkan fungsi, prinsip, dan tujuan administrasi dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan urusan publik dan pelayanan masyarakat.

Definisi Teori Administrasi Publik Digital Menurut Para Ahli

1. Dunleavy et al. (2006) – Digital Era Governance (DEG)
2. Janowski (2005) – Digital Government Evolution
3. Margetts & Dunleavy (2013) – The Digital State
4. Heeks (2001) – e-Government Success and Failure

Pengertian Efektivitas Administrasi

Efektivitas administrasi dapat didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi atau sistem dalam mencapai target yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan optimal. Efektivitas administrasi sering dikaitkan dengan seberapa baik suatu kebijakan atau proses administrasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan organisasi pemerintahan (Robbins & Coulter, 2022).

Efektivitas Administrasi

Efektivitas administrasi merupakan konsep yang mengukur sejauh mana suatu administrasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi publik, efektivitas mengacu pada kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan responsif kepada masyarakat.

Walikota Palembang

Walikota Palembang adalah kepala pemerintahan di Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. Peran Walikota Palembang sangat penting dalam menentukan arah kebijakan dan pembangunan kota, termasuk pengelolaan infrastruktur, pelayanan publik, dan program-program kesejahteraan masyarakat. Berikut Penjelasan lengkap mengenai jabatan Walikota Palembang:

1. Tugas dan Wewenang
 - a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan daerah Kota Palembang.
 - b. Membina dan mengawasi penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.
 - c. Mengusulkan rancangan peraturan daerah (perda) kepada DPRD Kota Palembang.
 - d. Menetapkan peraturan walikota.
 - e. Mengangkat dan memberhentikan pejabat daerah.
 - f. Membina hubungan kerja dengan seluruh instansi terkait.
2. Sejarah Jabatan
 - a. Jabatan Walikota Palembang telah ada sejak zaman pemerintahan Hindia Belanda, yaitu sekitar tahun 1920.
 - b. Setelah kemerdekaan Indonesia, jabatan ini terus berlanjut dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah mencakup penggabungan antara teori, observasi, fakta, serta kajian pustaka yang akan dijadikan landasan melakukan karya tulis ilmiah. kerangka berpikir dibuat ketika memaparkan konsep-konsep penelitian.

‘Secara lebih spesifik, kerangka berpikir merujuk pada cara berpikir membantu peneliti untuk merancang dan mengorganisir ide-ide serta variabel- variabel yang akan diuji, sementara dalam kehidupan sehari-hari, kerangka berpikir membantu dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci,² teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/deduktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna dan mengkonstruksi fenomena dari pada generalisasi (Sugiyono, 2019:26). Dikatakan kualitatif karena penelitian ini berusaha untuk menjelaskan objek yang relevan dengan fenomena atau masalah yang ada, (Amirudin: 2003).

Definisi Konsep

Konsep merupakan pemikiran dasar yang diperoleh dari fakta peristiwa, pengalaman melalui generalisasi dan berpikir abstrak. Konsep merupakan prinsip dasar yang sangat penting dalam proses belajar.

Menurut Sagala (2010:56), definisi konsep adalah buah pemikiran seseorang atas kelompok orang yang dinyatakan dalam definisi sehingga melahirkan produk pengetahuan meliputi prinsip, hukum dan teori konsep diperoleh dari fakta, peristiwa, pengalaman, melalui generalisasi dan berpikir abstrak, kegunaan konsep untuk menjelaskan dan meramalkan.

Ada definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Peran Inovasi

Peran adalah serangkaian tindakan, fungsi, atau tanggung jawab yang harus dijalankan oleh

seseorang, kelompok, atau suatu entitas dalam suatu sistem atau lingkungan tertentu. Inovasi adalah proses menciptakan memperkenalkan sesuatu yang baru, baik dalam bentuk ide, metode, produk, layanan, atau teknologi, untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan manfaat dalam berbagai aspek kehidupan.

Efektivitas Administrasi

Efektivitas administrasi adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Efektivitas administrasi mengacu pada sejauh mana sistem administrasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien dan optimal. Administrasi yang efektif memastikan bahwa proses kerja berjalan lancar, keputusan dibuat berdasarkan data yang akurat dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.

Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Salmaa (2022) dalam Sugiyono (2016) adalah seperangkat lengkap petunjuk tentang apa yang harus diamati dalam mengukur atau menguji suatu variabel dalam pengujian kesempurnaan. Operasional variabel mampu menetapkan aturan dan prosedur bagi penulis dalam menjalankan penelitian agar pengumpulan data dan analisis lebih terarah, fokus, efisien, serta konsisten, (Sugiono:2016).

Definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Tabel Operasional Konsep

No	Konsep	Indikator
1	Peran Inovasi (Peter F. Drucker)	1. Kejadian Tak Terduga 2. Ketidaksesuaian 3. Kebutuhan Proses 4. Perubahan Persepsi 5. Pengetahuan Baru
2	Efektivitas Administrasi (Richard L. Daft)	1. Efisiensi Operasional 2. Kualitas Layanan Publik 3. Transparansi dan Akuntabilitas 4. Responsivitas 5. Partisipasi Publik

Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi atau data, atau diamati selama proses penyelidikan ilmiah, memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian (Burhan Bungin, 2010). Penentuan Informan Penelitian yang dipilih dari Burhan Bungin adalah:

Purposive Sampling, Burhan Bungin menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, informan dipilih dengan purposive sampling (pemilihan tujuan), yaitu pemilihan berdasarkan

kriteria tertentu yang relevan dengan masalah penelitian. Pemilihan ini tidak dilakukan secara acak, melainkan berdasarkan penilaian peneliti terhadap siapa yang memiliki informasi yang paling mendalam dan relevan mengenai fenomena yang diteliti.

Informan penelitian dapat berupa pernyataan, informasi atau data yang dapat membantu dalam memahami informasi tentang Peran Inovasi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi di Kantor Walikota Palembang. Untuk mengetahui informasi tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Adapun informan penelitian sebagai berikut :

Tabel Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Kepala Sub Bagian Kepegawaian Umum	1 Orang
2	Staff Bagian Kepegawaian Umum	2 Orang
3	Masyarakat	3 Orang
Jumlah		6 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data yang kemudian akan diteliti oleh peneliti. Artinya, teknik pengumpulan data memerlukan langkah yang tepat, sistematis, dan strategis agar bisa mendapatkan data yang valid dan akurat sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Sehingga untuk mendapatkannya, peneliti benar-benar harus terjun dan melihat serta mengetahui langsung bagaimana teknik pengumpulan data tersebut dilakukan. Adapun teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang sering digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data dari seseorang atau kelompok orang. Wawancara dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, dan dapat dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang yang disebut interviewer.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat berdasarkan

pencatatan berbagai sumber informasi yang dilakukan untuk menyimpan dokumen dengan memakai aktualitas yang teliti dari penulis sumber informasi khusus dari sebuah risalah, amanat, buku, dan Undang-Undang.

4. Study Pustaka

Study pustaka adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, menelaah, dan menganalisis informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan dokumen lainnya. Metode ini digunakan untuk memahami konsep, teori, atau hasil penelitian yang telah ada tanpa melakukan eksperimen atau pengambilan data langsung di lapangan.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan teknik mengenai cara si peneliti dalam menganalisis sebuah data. Proses ini dilakukan rangka mendapatkan pemahaman mendalam dan informasi penting. Analisis data akan menghasilkan sebuah insight yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai hal.

Analisis menurut Miles dan Huberman dalam Hardani (2020 :163) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut meliputi sebagai berikut: (Hardani:2020)

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, mengelompokkan, mengarahkan dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi.

Tahapan operasional reduksi data dalam konteks teori triangulasi berfokus pada penggunaan berbagai sumber, metode, atau teori untuk meningkat validitas dan keakuratan dalam proses analisis data atau metode untuk memastikan konsistensi dan memperkaya hasil temua. Berikut adalah tahapan operasional dari reduksi data dalam teori triangulasi:

a. Verifikasi Temuan (Triangulasi)

1. Triangulasi Data: Pada tahap ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk memverifikasi temuan. Triangulasi ini dilakukan dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode untuk memastikan bahwa temuan tersebut konsisten.
2. Triangulasi Metode: Menggunakan metode yang berbeda, seperti wawancara dan observasi, untuk memverifikasi temuan yang diperoleh.
3. Triangulasi Teoritis: Memanfaatkan berbagai teori untuk memverifikasi apakah temuan yang diperoleh sesuai dengan teori-teori yang ada. Pendekatan ini membantu memastikan analisis data dilakukan dengan cara yang valid dan berdasarkan perspektif teoritis yang beragam.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir berdasarkan pada uraian sebelumnya atau keputusan yang didapatkan berdasarkan metode berpikir induktif dan deduktif. Simpulan yang dibuat harus selaras dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dijelaskan. Simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Peneliti dalam hal ini akan memaparkan hasil penelitian tentang Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Pelayanan Di Kantor Walikota Palembang, dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka dalam pengumpulan data terhadap informan dan narasumber yang dirasa berkompeten dan mampu memberikan informasi serta pemahaman kepada penulis terkait fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar didalam pengumpulan data.

Sistematika penulisannya berdasarkan variabel Peran Inovasi memiliki empat indikator yaitu kejadian tak terduga, ketidaksesuaian, kebutuhan proses, perubahan persepsi, pengetahuan baru. Sedangkan dalam indikator Efektivitas Administrasi memiliki lima indikator yaitu efisiensi operasional, kualitas layanan publik, transparansi dan akuntabilitas, responsivitas, partisipasi publik.

Peran Inovasi Digital Dan Efektivitas Administrasi Di Kantor Walikota Palembang

Dalam mendeskripsikan hasil penelitian dengan judul Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Pelayanan Di Kantor Walikota Palembang maka peneliti mendiskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

1. Peran Inovasi

Terdapat lima indikator dalam indikator ini yaitu : Kejadian Tak Terduga, Ketidaksesuaian, Kebutuhan Proses, Perubahan Persepsi, Pengetahuan Baru, berikut ini adalah data dari hasil penelitian tersebut:

2. Kejadian Tak Terduga

Kejadian tak terduga adalah peristiwa yang terjadi secara mendadak dan tidak direncanakan sebelumnya, sehingga mengganggu kelancaran aktivitas atau proses yang sedang berlangsung.

Hasil Observasi

Sistem inovasi digital yang selama ini diandalkan terutama mesin antrian elektronik dan pelacakan dokumen berbasis komputer mengalami gangguan teknis. Selama hampir dua jam, sistem tersebut tidak dapat diakses oleh petugas maupun masyarakat. Akibatnya, masyarakat yang sebelumnya terbiasa menggunakan sistem digital mengalami kebingungan, sementara antrian manual menumpuk di depan meja pelayanan. Petugas terlihat kewalahan mengatur antrian secara manual karena tidak adanya prosedur

alternatif yang terstruktur. Kejadian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi dalam mengelola risiko atau gangguan teknis.

a. Ketidaksesuaian

Ketidaksesuaian adalah kondisi atau keadaan di mana suatu hal tidak sesuai atau tidak memenuhi standar, kriteria, atau harapan yang ditetapkan. Dalam konteks tertentu, ketidaksesuaian bisa meujuk pada perbedaan antara yang seharusnya dan kenyataannya.

Berikut hasil temuan Ketidaksesuaian contoh gambar website sanjo di Pemerintahan Kota Palembang:

b. Kebutuhan Proses

Kebutuhan Proses adalah jenis kebutuhan dalam rekayasa perangkat lunak atau pengembangan sistem yang berkaitan dengan bagaimana sistem dikembangkan, dijalankan, dan dipelihara, bukan apa yang dilakukan sistem tersebut.

Hasil Observasi

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Walikota Palembang, ditemukan bahwa inovasi digital telah terintegrasi dalam sistem pelayanan administrasi. Inovasi ini mencakup digitalisasi proses antrian, layanan informasi, pelacakan dokumen, serta notifikasi penyelesaian dokumen.

Secara umum, implementasi teknologi ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan sistem manual yang sebelumnya sering memunculkan keluhan seperti antrean panjang, ketidakaturan jadwal, dan kurangnya transparansi dalam pemrosesan dokumen.

Namun, proses ini masih menghadapi tantangan. Salah satu kejadian tak terduga yang sempat diamati adalah gangguan teknis pada sistem digital, yang mengakibatkan kekacauan antrean dan ketegangan antara pemohon dan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas inovasi digital juga bergantung pada kesiapan teknis, SOP cadangan, dan pelatihan petugas dalam menangani situasi darurat.

c. Perubahan Persepsi

Perubahan persepsi adalah suatu kondisi di mana cara seseorang memahami, menafsirkan, atau menilai sesuatu berubah dari sebelumnya. Persepsi melibatkan proses mental dalam menangkap dan memberi makna pada informasi dari lingkungan sekitar.

Pelayanan manual di Kantor Walikota Palembang masih menjadi bagian penting dalam sistem administrasi pemerintahan kota, khususnya dalam melayani masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital. Di tengah upaya transformasi digital yang terus didorong oleh Pemerintah Kota Palembang, pelayanan manual tetap dijaga untuk memastikan inklusivitas dan kemudahan akses bagi seluruh warga.

d. Pengetahuan Baru

Pengetahuan Baru adalah informasi, pemahaman atau keterampilan yang sebelumnya belum dimilikiseseorang atau kelompok, dan diperoleh melalui pengalaman, pembelajaran, atau inovasi.

Penyimpanan arsip manual masih menjadi bagian penting dalam sistem administrasi di Kantor Walikota Palembang. Meskipun digitalisasi arsip mulai diterapkan secara bertahap, sebagian besar dokumen-dokumen lama dan beberapa dokumen yang belum terdigitalisasi masih disimpan secara fisik dengan prosedur manual yang terstruktur.

2. Efektivitas Adminitrasi

Efektivitas Administrasi mengacu pada sejauh mana suatu sistem atau proses administrasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini bukan hanya tentang melakukan sesuatu dengan benar (efisiensi), tetapi juga tentang melakukan hal yang benar (efektivitas) untuk mencapai hasil yang diinginkan.

a. Efisiensi Operasional

Efisiensi Operasional adalah kemampuan suatu organisasi atau bisnis untuk memaksimalkan output (hasil) dengan meminimalkan input (sumber daya) yang digunakan dalam proses operasionalnya.

Hasil Observasi

Berdasarkan pengamatan langsung di beberapa unit pelayanan di Kantor Walikota Palembang, terlihat adanya upaya nyata dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui penataan ulang sistem kerja dan pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu indikator efisiensi yang menonjol adalah pemangkasan waktu pelayanan berkat penerapan sistem digital seperti antrian elektronik, pelacakan dokumen online, dan arsip digital. Petugas tidak lagi mengandalkan proses manual secara penuh, sehingga dapat melayani lebih banyak pemohon dalam waktu yang lebih singkat.

Tabel Diagram Perbandingan Waktu Proses (Manual vs Digital)

Tahapan	Manual (Menit)	Digital (Menit)
Input & Pengetikan	10	3
Pencetakan & Pengarsipan Manual	15	0
Distribusi	10	1
Tanda Tangan	5	1
Total	40 menit	5 menit

b. Kualitas Layanan Publik

Kualitas Layanan Publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat (sebagai penerima layanan) dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kemudahan akses, kecepatan, akurasi, keandalan, responsifitas, hingga keramahan petugas pelayanan.

Hasil Observasi

Observasi lapangan yang dilakukan di Kantor Walikota Palembang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik telah mengalami peningkatan dalam beberapa aspek penting. Di antaranya adalah keramahan petugas, kejelasan informasi layanan, kecepatan dalam penanganan dokumen, serta kemudahan akses melalui media digital. Masyarakat yang datang mengurus administrasi umumnya menerima layanan dengan prosedur yang jelas dan waktu tunggu yang relatif singkat.

Namun, hasil observasi juga mencatat bahwa kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan dalam aspek konsistensi antar petugas, kesiapan menghadapi lonjakan pengunjung, dan aksesibilitas bagi kelompok rentan (misalnya lansia atau penyandang disabilitas). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas administrasi tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi, tetapi juga dari kemampuan sistem untuk melayani secara adil dan inklusif.

c. Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan Akuntabilitas adalah dua konsep yang saling terkait dan sangat penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), organisasi, maupun bisnis. Keduanya memastikan bahwa tindakan dan keputusan dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Hasil Observasi

Observasi yang dilakukan di lingkungan Kantor Walikota Palembang memperlihatkan adanya peningkatan upaya untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang transparan dan akuntabel.

Transparansi tampak dari penyediaan informasi layanan yang mudah diakses, seperti alur pengurusan dokumen yang ditampilkan di layar digital, papan pengumuman, dan website resmi. Selain itu, masyarakat dapat memantau perkembangan proses administrasi secara daring, yang memungkinkan mereka mengetahui posisi atau status dokumen secara real-time.

Dari sisi akuntabilitas, sistem pencatatan digital menyimpan jejak layanan secara otomatis. Setiap proses yang dilakukan oleh petugas terekam dalam sistem, mulai dari waktu layanan, jenis pelayanan, hingga nama petugas yang menangani. Hal ini menciptakan mekanisme pengawasan internal yang lebih kuat, karena data yang tercatat dapat diaudit kapan pun dibutuhkan. Meski demikian, observasi juga mencatat bahwa sebagian unit belum sepenuhnya konsisten dalam mempublikasikan laporan pelayanan atau menindaklanjuti umpan balik masyarakat, yang menjadi catatan penting untuk penguatan akuntabilitas secara menyeluruh.

Dokumen Pendukung (Diagram Transparansi dan Akuntabilitas)

d. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan dan kemauan suatu organisasi, sistem, atau individu untuk memberikan respon yang cepat, tepat, dan efektif terhadap kebutuhan, permintaan, atau perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi langsung, responsivitas pelayanan administrasi di Kantor Walikota Palembang menunjukkan adanya peningkatan dalam hal kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat. Salah satu wujud responsivitas yang terlihat adalah kehadiran layanan bantuan informasi langsung (helpdesk), serta penggunaan media digital seperti WhatsApp, email, dan media sosial untuk menjawab pertanyaan atau keluhan masyarakat secara cepat.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa waktu atau momen ketika respons petugas agak lambat, terutama saat jam sibuk atau ketika terjadi gangguan sistem digital. Ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada sistem dan niat untuk

merespons cepat, kapasitas dan ketahanan sistem pelayanan tetap perlu ditingkatkan agar mampu memberikan respons yang konsisten sepanjang waktu.

e. Partisipasi Publik

Partisipasi Publik adalah proses yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan atau program yang mempengaruhi kehidupan

Hasil Observasi

Dari hasil observasi di Kantor Walikota Palembang, terlihat bahwa partisipasi publik memegang peranan penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi. Partisipasi publik yang aktif dapat memberikan masukan, kritik, dan dukungan yang konstruktif sehingga proses administrasi menjadi lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Inovasi Digital Dalam Efektivitas Administrasi Di Kantor Walikota Palembang

Adapun peneliti mendeskripsikan hasil wawancara tentang faktor pendukung dan faktor penghambat dari peran inovasi dan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah elemen atau kondisi yang membantu, memperkuat, dan mempermudah tercapainya suatu tujuan atau keberhasilan suatu proses, program, atau kegiatan.

a. Dukungan Kebijakan

Dukungan kebijakan adalah segala bentuk kebijakan, peraturan, program, atau keputusan resmi yang dibuat oleh pemerintah atau pimpinan suatu organisasi untuk mendorong, memperkuat, atau memfasilitasi pelaksanaan suatu kegiatan atau tujuan tertentu.

Aspek dan Hasil Observasi Kebijakan Pemerintah Daerah

Tersedia Peraturan Walikota (Perwali) terkait transformasi digital layanan publik. Kebijakan ini menjadi dasar hukum untuk digitalisasi administrasi.

Komitmen Pimpinan

Walikota dan pejabat tinggi menunjukkan komitmen kuat melalui peluncuran program layanan berbasis aplikasi seperti "Palembang Smart City".

Anggaran dan Pendanaan

Alokasi anggaran dari APBD cukup signifikan untuk pengadaan infrastruktur digital dan pelatihan SDM.

SOP Digitalisasi

Sudah terdapat SOP (Standard Operating Procedure) untuk proses layanan online seperti pembuatan surat domisili, surat keterangan usaha, dan lain-lain.

Integrasi Sistem

Sistem layanan mulai terintegrasi melalui portal terpadu, meski belum sepenuhnya optimal.

Pelatihan dan Sosialisasi

Tersedia program pelatihan rutin untuk ASN dalam menggunakan aplikasi administrasi digital.

Partisipasi Publik

Masyarakat dilibatkan dalam uji coba aplikasi dan diberikan edukasi digital melalui media sosial dan kelurahan.

Aspek dan Hasil Observasi Aksesibilitas Layanan Digital

Masyarakat merasa lebih mudah mengakses layanan secara online dibanding datang langsung ke kantor. Aplikasi seperti "Palembang Smart City" cukup dikenal.

Kepuasan Pengguna

Mayoritas pengguna merasa puas karena waktu layanan lebih cepat dan transparan, terutama dalam pengurusan surat menyurat dan informasi umum.

Partisipasi Aktif

Banyak warga mengikuti sosialisasi dan pelatihan yang diadakan pemerintah tentang penggunaan aplikasi.

Pendukung dari Respon Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian ini menemukan bahwa respon positif masyarakat menjadi faktor pendukung penting dalam keberhasilan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Masyarakat, khususnya generasi usia produktif, menunjukkan kemauan tinggi dalam memanfaatkan layanan digital karena kemudahan akses dan kecepatan proses. Tingkat literasi digital yang memadai, partisipasi dalam sosialisasi, serta tersedianya infrastruktur internet turut memperkuat penerimaan masyarakat terhadap transformasi layanan administrasi.

Respon ini mencerminkan kesiapan publik dalam mendukung efektivitas pelayanan berbasis digital.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menghalangi, memperlambat, atau mengurangi efektivitas suatu proses atau tujuan yang ingin dicapai.

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) adalah kondisi di mana jumlah, kemampuan, atau kualitas tenaga kerja yang tersedia tidak mencukupi untuk mendukung pelaksanaan suatu program, tugas, atau kegiatan secara optimal.

Aspek Hasil Observasi Kompetensi Teknologi

Beberapa ASN masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan sistem digital karena minimnya pelatihan teknis.

Jumlah SDM Terbatas

Beban kerja administrasi digital belum seimbang dengan jumlah pegawai yang tersedia, terutama di bagian layanan langsung.

Adaptasi Perubahan

Tidak semua pegawai siap beradaptasi dengan perubahan menuju sistem digital, terutama yang sudah lama bekerja.

Kurangnya Pelatihan

Pelatihan digital belum dilakukan secara rutin dan merata di seluruh unit layanan.

Motivasi dan Kesadaran

Sebagian pegawai masih menganggap proses digital sebagai beban tambahan, bukan sebagai peningkatan efisiensi kerja.

Distribusi SDM Tidak Merata

Unit-unit di tingkat kelurahan sering kekurangan staf dengan kompetensi digital yang memadai.

b. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi adalah seluruh perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan, dan sistem pendukung lainnya yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, memproses, dan mengirimkan informasi secara digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi masih menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam penerapan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain adalah jaringan internet yang tidak stabil, yang menyebabkan gangguan dalam akses sistem pelayanan digital seperti e-office dan sistem

manajemen kepegawaian. Selain itu, masih banyak perangkat keras (hardware) yang sudah usang dan tidak mendukung sistem terbaru, sehingga memperlambat proses pelayanan.

Pembahasan

Berikut ini pembahasan mengenai Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Di Kantor Walikota Palembang yang dilakukan penulis dengan menggunakan dua konsep yaitu Peran Inovasi dan Efektivitas Administrasi.

Peran Inovasi Digital Dan Efektivitas Administrasi Di Kantor Walikota

Peran inovasi digital dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan adalah kontribusi teknologi digital dalam memperbaiki cara kerja administrasi agar lebih cepat, tepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1. Peran Inovasi

Peran inovasi adalah fungsi atau kontribusi dari suatu pembaruan (inovasi) dalam menciptakan perubahan positif, menyelesaikan masalah, atau meningkatkan kualitas suatu sistem, produk, atau layanan.

a. Kejadian Tak Terduga

Dalam proses penelitian mengenai peran inovasi digital di Kantor Walikota Palembang, ditemukan beberapa kejadian tak terduga yang memengaruhi efektivitas implementasi sistem digital. Beberapa temuan yang muncul di lapangan antara lain adalah gangguan teknis pada aplikasi layanan publik, rendahnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem baru, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital..

Berdasarkan analisis peneliti, kejadian-kejadian tak terduga tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digitalisasi dan realitas implementasi di lapangan. Konsep Design-Reality Gap dari Heeks (2002) menggambarkan bahwa semakin besar jarak antara rencana sistem dan kondisi nyata pengguna, semakin besar pula potensi kegagalan implementasi. Oleh karena itu, peran inovasi digital seharusnya tidak hanya difokuskan pada peluncuran sistem baru, tetapi juga pada kesiapan SDM, infrastruktur pendukung, dan keterlibatan masyarakat.

b. Ketidaksesuaian

Dalam pelaksanaan inovasi digital di Kantor

Walikota Palembang, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di lapangan. Temuan menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, masih banyak pegawai yang kesulitan mengoperasikan teknologi baru akibat kurangnya pelatihan dan pembiasaan. Selain itu, infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi kendala signifikan. Di sisi lain, masyarakat yang menjadi pengguna layanan digital ini masih banyak yang belum terbiasa menggunakan kanal online, sehingga partisipasi publik dalam memanfaatkan layanan digital masih rendah.

Analisis dari ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa inovasi digital di Kantor Walikota Palembang belum sepenuhnya terintegrasi dengan kondisi organisasi dan kebutuhan pengguna akhir. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan dan perbaikan infrastruktur teknologi.

c. Kebutuhan Proses

Dalam pelaksanaan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang, ditemukan kebutuhan proses yang krusial agar transformasi digital dapat berjalan efektif. Temuan lapangan menunjukkan bahwa prosedur administrasi yang masih bersifat manual dan terfragmentasi menjadi hambatan utama dalam optimalisasi teknologi digital. Selain itu, koordinasi antar unit kerja belum terintegrasi secara sistematis sehingga proses alur kerja menjadi lambat dan rentan kesalahan.

Berdasarkan analisis tersebut, kebutuhan proses dalam konteks inovasi digital di Kantor Walikota Palembang sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi. Transformasi digital perlu disertai dengan pemetaan ulang alur kerja, integrasi sistem antar unit, serta peningkatan komunikasi internal agar proses administrasi lebih efisien dan responsif.

d. Perubahan persepsi

Dalam pelaksanaan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang, terjadi perubahan persepsi baik di kalangan pegawai maupun masyarakat pengguna layanan. Temuan menunjukkan bahwa awalnya terdapat skeptisisme dan ketidakpercayaan terhadap efektivitas sistem digital baru, terutama karena kekhawatiran akan kesulitan penggunaan dan keamanan data. Namun, seiring waktu dan peningkatan sosialisasi serta pelatihan, persepsi mulai bergeser menjadi lebih positif. Pegawai mulai melihat inovasi digital sebagai alat

yang dapat mempermudah pekerjaan, sementara masyarakat semakin percaya bahwa layanan publik dapat diakses dengan lebih cepat dan transparan melalui kanal digital.

Analisis menunjukkan bahwa perubahan persepsi ini merupakan salah satu kunci keberhasilan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Untuk mempercepat dan memperluas perubahan persepsi positif, dibutuhkan strategi komunikasi yang efektif serta program pelatihan yang menyeluruh. Hal ini penting agar pegawai dan masyarakat dapat mengatasi rasa takut dan hambatan psikologis dalam menggunakan teknologi. Dengan demikian, inovasi digital tidak hanya mengubah cara kerja administrasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan dalam pelayanan publik.

e. Pengetahuan Baru

Dalam proses implementasi inovasi digital di Kantor Walikota Palembang, ditemukan adanya pengetahuan baru baik di kalangan pegawai maupun masyarakat yang menggunakan layanan digital. Temuan menunjukkan bahwa melalui pelatihan dan pengalaman langsung dalam menggunakan sistem digital, pegawai memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja.

Berdasarkan analisis, pengetahuan baru yang terbentuk merupakan faktor kunci dalam keberhasilan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Organisasi yang mampu mengelola dan memanfaatkan pengetahuan tersebut secara efektif akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan teknologi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan dan pembelajaran bersama harus menjadi prioritas dalam strategi digitalisasi.

2. Efektivitas Administrasi

Efektivitas administrasi adalah tingkat keberhasilan suatu sistem administrasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan. Ini mencerminkan seberapa baik proses administrasi dijalankan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi masyarakat atau organisasi.

a. Efisiensi Operasional

Dalam pelaksanaan administrasi di Kantor Walikota Palembang, temuan hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan efisiensi operasional melalui implementasi teknologi

informasi dan digitalisasi proses kerja. Digitalisasi dokumen dan penggunaan sistem informasi manajemen mempercepat pengolahan data serta meminimalisasi kesalahan manusia, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan tepat waktu..

Berdasarkan analisis tersebut, efisiensi operasional di Kantor Walikota Palembang dapat ditingkatkan melalui sinergi antara pemanfaatan teknologi digital dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Organisasi harus memperkuat integrasi sistem informasi antar unit kerja serta memberikan pelatihan berkelanjutan agar pegawai dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam penelitian mengenai efektivitas administrasi di Kantor Walikota Palembang, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan seiring dengan penerapan sistem administrasi yang lebih terstruktur dan berbasis teknologi. Data hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat merasakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel dibandingkan dengan sistem sebelumnya.

Berdasarkan analisis, peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Walikota Palembang sangat bergantung pada sinergi antara inovasi administrasi dan pendekatan humanis dalam pelayanan. Penerapan teknologi harus diimbangi dengan pelatihan petugas agar mampu memberikan layanan yang ramah dan responsif.

c. Transparansi dan Akuntabilitas

Dalam penelitian mengenai efektivitas administrasi di Kantor Walikota Palembang, ditemukan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan publik. Data menunjukkan bahwa penggunaan platform digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara real-time mengenai status pengajuan layanan dan prosedur administrasi, sehingga meminimalisir praktik-praktik yang tidak transparan seperti pungutan liar atau manipulasi data.

Berdasarkan analisis, peningkatan transparansi dan akuntabilitas di Kantor Walikota Palembang tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kapasitas sumber daya manusia dan kebijakan pengelolaan informasi yang baik. Penguatan pelatihan pegawai dalam pengelolaan data dan penerapan standar operasional prosedur yang jelas menjadi penting untuk menjaga integritas data dan

layanan.

d. Responsivitas

Dalam penelitian mengenai efektivitas administrasi di Kantor Walikota Palembang, temuan menunjukkan adanya peningkatan responsivitas dalam pelayanan publik berkat penerapan sistem administrasi digital. Masyarakat kini dapat mengakses layanan secara lebih cepat dan mendapatkan tanggapan atas pengaduan maupun permintaan informasi dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Berdasarkan analisis tersebut, responsivitas administrasi di Kantor Walikota Palembang sangat bergantung pada sinergi antara teknologi yang memadai dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Untuk mencapai tingkat responsivitas yang optimal, diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai agar mampu memanfaatkan teknologi secara efektif serta peningkatan infrastruktur digital yang merata di seluruh wilayah.

e. Partisipasi Publik

Hasil observasi di Kantor Walikota Palembang menunjukkan bahwa partisipasi publik dalam proses administrasi mengalami peningkatan seiring dengan penerapan inovasi digital yang memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. Masyarakat kini lebih aktif memberikan masukan dan mengajukan keluhan melalui platform online yang tersedia. Namun, masih ditemukan kesenjangan partisipasi terutama di kalangan masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi dan pemahaman digital yang rendah.

Berdasarkan analisis, efektivitas administrasi di Kantor Walikota Palembang dapat ditingkatkan dengan memperkuat partisipasi publik melalui pengembangan infrastruktur teknologi yang inklusif serta program edukasi masyarakat tentang pemanfaatan layanan digital. Pemerintah daerah perlu mendorong keterlibatan masyarakat secara aktif dan berkelanjutan dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Digital Dalam Efektivitas Administrasi Di Kantor Walikota Palembang

Adapun peneliti mendapatkan pembahasan dari hasil wawancara faktor pendukung dan faktor penghambat peran inovasi digital dan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah segala sesuatu yang mendorong, mempermudah, atau memperkuat tercapainya suatu tujuan atau hasil dalam suatu proses atau kegiatan. Berikut hasil penelitian faktor pendukung peran inovasi dan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang:

a. Dukungan Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan kebijakan dari pemerintah daerah menjadi faktor pendukung utama dalam keberhasilan implementasi inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Kebijakan yang jelas dan konsisten terkait penggunaan teknologi informasi, anggaran yang memadai, serta regulasi yang mendukung digitalisasi administrasi memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan sistem layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan analisis tersebut, dukungan kebijakan yang kuat dan adaptif menjadi fondasi penting dalam mempercepat penerapan inovasi digital dan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Walikota Palembang. Pemerintah daerah perlu terus mengembangkan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi serta menyediakan sumber daya yang memadai untuk pelatihan dan pengembangan infrastruktur digital.

b. Respon Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon positif masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Masyarakat menunjukkan antusiasme dalam menggunakan layanan digital yang lebih cepat dan mudah diakses, seperti pengajuan dokumen secara online dan pemantauan status layanan secara real-time. Respon ini memacu peningkatan kualitas pelayanan dan mendorong pemerintah daerah untuk terus mengembangkan fitur digital yang lebih user-friendly.

Berdasarkan analisis tersebut, respon masyarakat yang positif menjadi modal penting dalam mempercepat efektivitas inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Pemerintah daerah harus terus memperhatikan kebutuhan dan preferensi pengguna layanan dengan melakukan sosialisasi yang efektif serta mengembangkan antarmuka yang intuitif dan mudah diakses. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan tingkat adopsi teknologi, tetapi juga memperkuat

keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan berkualitas.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menghalangi, memperlambat, atau mengurangi efektivitas suatu proses atau tujuan yang ingin dicapai. Berikut hasil penelitian dari faktor penghambat peran inovasi digital dan efektivitas administrasi pelayanan di Kantor Walikota Palembang:

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam implementasi inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Meskipun teknologi sudah tersedia, masih banyak pegawai yang kurang memiliki kompetensi digital yang memadai, sehingga menghambat optimalisasi penggunaan sistem digital. Beberapa pegawai mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi baru, dan kurangnya pelatihan berkelanjutan memperparah kondisi ini.

Berdasarkan analisis tersebut, peningkatan kapasitas SDM menjadi prioritas utama dalam mendukung keberhasilan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Pemerintah daerah perlu menyelenggarakan pelatihan intensif dan berkelanjutan yang fokus pada peningkatan kompetensi digital serta perubahan sikap kerja yang adaptif terhadap teknologi baru. Dengan SDM yang kompeten dan terbuka terhadap inovasi, penggunaan teknologi digital dapat dioptimalkan sehingga efektivitas pelayanan administrasi dapat meningkat secara signifikan.

b. Infrastruktur Teknologi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi salah satu penghambat utama dalam penerapan inovasi digital di Kantor Walikota Palembang. Meskipun ada upaya pengembangan sistem digital, kendala seperti jaringan internet yang tidak merata, perangkat keras yang kurang memadai, serta masalah pemeliharaan teknis seringkali menghambat kelancaran proses administrasi digital.

Berdasarkan analisis tersebut, penguatan infrastruktur teknologi di Kantor Walikota Palembang harus menjadi prioritas strategis untuk mendukung efektivitas inovasi digital. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk peningkatan jaringan internet, pengadaan

perangkat teknologi yang memadai, serta perawatan sistem secara berkala.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, mengenai Peran Inovasi Digital Dalam Meningkatkan Administrasi Pelayanan Di Kantor Walikota Palembang dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan inovasi digital dalam efektivitas administrasi pelayanan di kantor Walikota Palembang telah berjalan dengan baik dan menunjukkan capaian yang positif. Inovasi digital memiliki peran strategis dalam mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi pelayanan. Penerapan sistem digital membawa sejumlah dampak yang signifikan, antara lain percepatan proses administrasi, peningkatan transparansi, kemudahan akses informasi bagi masyarakat, serta akurasi data yang lebih terjamin.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan implementasinya masih beberapa hambatan, seperti keterbatasan SDM yang kurang berkompetensi di bidang digital atau IT dan Infrastruktur Teknologi yang masih belum memadai jaringan servernya termasuk dalam SDM di bidang digital atau IT masih banyak di wilayah Kantor Walikota Palembang. Namun untuk faktor pendukungnya terdapat dukungan kebijakan yang dimana menjadi faktor utama keberhasilan dalam mengimplementasikan peraturan ini agar bisa terlaksana dengan baik dan respon masyarakat pun antusias menerima sistem digital ini karena memudahkan mereka untuk mengurus surat-menyurat tanpa harus bolak balik ke kantor.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, berikut adalah beberapa saran untuk Pemerintah Kota Palembang:

1. Untuk lebih meningkatkan peran inovasi digital di kantor walikota palembang maka lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dalam pemahaman inovasi digital secara intensif dan menyeluruh mengenai tata cara penggunaan layanan administrasi digital. Edukasi ini penting agar masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan dengan lebih mudah dan mandiri.
2. Untuk Pemerintah Kota Palembang lebih meningkatkan infrastruktur teknologi, seperti kapasitas jaringan dan server agar pelayanan

dapat berjalan tanpa hambatan teknis dan mengadakan pelatihan SDM di bidang digital atau IT agar meningkatkan kompetensi pegawai dalam memastikan sistem digital dapat dioperasikan secara optimal dan memberi manfaat maksimal bagi masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. "The theory of planned behavior: Frequently asked questions." *Human behavior and emerging technologies* 2.4 (2020): 314-324.
- Argote, Linda, and Ella Miron-Spektor. "Organizational learning: From experience to knowledge." *Organization science* 22.5 (2011): 1123-1137.
- Bagir Manan, *Menyongsong..*, Op. Cit., Hlm. 174.
- Basuki, J. 2018. *Administrasi Publik: Telaah Teoretis dan Empiris*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Bass, Julian M., and Richard Heeks. "Changing computing curricula in African universities: Evaluating progress and challenges via design-reality gap analysis." *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* 48.1 (2011): 1-39.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 213
- Bovens, Marcus Alphons Petrus, Robert E. Goodin, and Thomas Schillemans, eds. *The Oxford handbook public accountability*. Oxford handbooks, 2014.
- Bovaird, Tony, and Elke Loeffler. "Bringing the resources of citizens into public governance." *Enhancing public innovation by transforming public governance* (2016): 160-177.
- Brynjolfsson, Erik, and Andrew McAfee. *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. WW Norton & company, 2014.
- Davis, Fred D. "Technology acceptance model: TAM." Al-Suqri, MN, Al-Aufi, AS: *Information Seeking Behavior and Technology Adoption* 205.219 (1989): 5.
- El-Haq, I. M. 2022. Penerapan Teknologi Informasi Dalam Birokrasi Publik (Kantor Desa Kebonagung). Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(1), 99–104
- Fung, Archon. "Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future." *Public administration review* 75.4 (2015): 513-522.
- Hanasi, R. A. 2024. Peran Teknologi Informasi dalam Modernisasi Administrasi Publik.

Accepted: 26 April 2024, 2, 64-70.

Harahap, A. F. 2023. Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Partisipasi Publik pada Pengambilan Keputusan Tata Negara. *Accepted Aug 31th, 2023*, 9, 770-779.

Hoe, Siu Loon. "Tacit knowledge, Nonaka and Takeuchi SECI model and informal knowledge processes." *International Journal of Organization Theory & Behavior* 9.4 (2006): 490-502.

Irani, Zahir, Vlatka Hlupic, and George Giaglis. "business process reengineering: a modeling perspective." *International Journal of Flexible Manufacturing Systems* 13 (2001): 99-104.

García-Avilés, José-Alberto. "Diffusion of innovation." *The international Encyclopedia of media psychology* 1.8 (2020): 1-8.

Grönroos, Christian. "Service marketing research priorities." *Journal of Services Marketing* 34.3 (2020): 291-298.

Kompas.com: Profil Ratu Dewa, Anak Desa yang Kini Menjadi Wali Kota Palembang (<https://www.kompas.com/sumaterautara/read/2025/02/20/190000688/profil-ratu-dewa-anak-desa-yang-kini-menjadi-wali-kota->

palembang)

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia : Yudha Pratomo-Baharudin Tak Miliki Kedudukan Hukum Ajukan PPU Wali Kota Palembang (<https://www.mkri.id/index.php?page=web.Berita&id=22803>)

Littlejohn, S. W. 2014. Teori Komunikasi. Salemba Humanika.

Rondinelli, Nellis, dan Cheema, *Decentralization in development Countries*. (The World Bank, 1984), Hlm. 4. Dikutip oleh Sarajuddin, Dkk, Op. Cit, hlm. 66.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta.

Verihubs. (2022). Digitalisasi adalah Proses Fundamental di Era Modern, Simak di Sini! Retrieved from Verihubs website:

<https://verihubs.com/blog/digitalisasi-adalah/Efektivitas> Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara Tegar Pane Femmy M. - E-Journal UNSRAT