



PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM MELALUI “SI PETAK” DI KELURAHAN JETAK KECAMATAN BOJONEGORO

Novia Dwiyanawati

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Dwi Kurniawati

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Siti Zumrotin Najiyati

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Sutrisniawati

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Mei Indrawati

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Rena Febrita Sarie

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Wijaya Putra

Alamat: Jl. Menganti Kramat No.133, Jajar Tunggal, Kec. Wiyung. Surabaya

Korespondensi penulis: noviadwiyanawati@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate the implementation of the Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) in improving the quality of general administrative services in Jetak Village, Bojonegoro District. The focus of the research includes efficiency, transparency, and the influence of innovative leadership in system management, as well as its impact on community satisfaction and the performance of village officials. Using a qualitative approach with a case study method, data was collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that SI PETAK has successfully improved service quality, expedited administrative processes, and increased community satisfaction. However, challenges such as limited human resources and resistance to change still need to be addressed. Innovative leadership plays a crucial role in supporting the management of SI PETAK and promoting efficiency and transparency in public services.*

Keywords: *SI PETAK, Information System, Administrative Services, Innovation, Efficiency.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi umum di Desa Jetak, Kecamatan Bojonegoro. Fokus penelitian mencakup efisiensi, transparansi, serta pengaruh kepemimpinan inovatif dalam pengelolaan sistem, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja perangkat desa. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SI PETAK berhasil meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan resistensi terhadap perubahan masih perlu diatasi. Kepemimpinan inovatif memainkan peran penting dalam mendukung pengelolaan SI PETAK dan mempromosikan efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik.

Kata kunci: SI PETAK, Sistem Informasi, Layanan Administrasi, Inovasi, Efisiensi.

LATAR BELAKANG

Saat globalisasi ini setiap Pemerintah Daerah berperan aktif dalam memajukan wilayahnya, maka dibutuhkanlah pegawai yang professional serta bermutu sebagai sumber daya utama bagi suatu organisasi. Kesuksesan sebuah organisasi bersumber dari adanya Sumber daya manusia, dimana aktivitas ini dijalankan berdasarkan kepada individu/ perorangan. Pengembangan lembaga memiliki tanggungjawab dalam proses

pengembangan keterampilan maupun keahlian para pegawai atau sumber daya manusia (SDM). Tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi yaitu efektifitas dan efisiensi, sehingga sumber daya manusia memiliki peran penting menjadi salah satu faktornya untuk memberikan kontribusi pada organisasi. Ekonomi karyawan merupakan salah satu aspek yang memiliki perhatian khusus pada keadaan SDM. Oleh karena itu, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang benar-benar diperhatikan oleh instansi pemerintahan untuk tetap relevan dan adaptif dalam menghadapi persaingan serta tantangan di era yang semakin kompetitif (Antok & Kistyanto, 2024)¹. Perkembangan teknologi yang begitu pesat dalam mendukung era digital bukanlah penentu utama keberhasilan suatu instansi, melainkan bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengelola dan memanfaatkannya secara optimal. Pengelolaan SDM yang efektif akan menghasilkan kinerja yang maksimal, sehingga mampu mendukung pencapaian visi dan misi instansi pemerintahan (Pahira & Rinaldy, 2023)².

Di sisi lain, pelayanan publik menjadi ukuran performa instansi pemerintahan yang paling nyata. Masyarakat secara langsung menilai efisiensi pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan, dan kualitas tersebut dirasakan oleh semua lapisan masyarakat. Pencapaian dalam membangun kinerja pelayanan publik yang kompeten, handal, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata warganya (Hajar & SOS, 2021; Sellang et al., 2022)³.

Peran kepemimpinan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mahayoni & Wirantari, 2021)⁴. Contoh penerapan otonomi daerah yang efektif di berbagai daerah otonom dapat dilihat dari apakah standar pelayanan publik sudah diterapkan secara konsisten di setiap daerah tersebut. Standar pelayanan publik yang jelas dan terukur menunjukkan bahwa daerah otonom tersebut mampu mengelola pelayanan publik secara mandiri dan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat (R. A. Hidayat et al., 2023)⁵. Hingga saat ini, pelayanan publik tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan Daerah Otonom mengadopsi struktur desentralisasi, dimana keberhasilan setiap masyarakat otonom dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat berbeda-beda (Ngaisah & Kurniawan, 2023)⁶.

Pemimpin memiliki peran sentral dalam mewujudkan perilaku inovatif bagi pegawai atau bawahannya di instansi pemerintahan (A. R. Hidayat et al., 2024)⁷. Lebih

¹ Antok, M., & Kistyanto, A. (2024). Analisis Kepemimpinan Dalam Menunjang Kinerja Melalui Perilaku Inovatif Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Dan Perdagangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 327–343.

² Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817.

³ Hajar, D. R. S., & SOS, S. (2021). *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1). umsu press.

⁴ Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13–19.

⁵ Hidayat, A. R., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). Kepemimpinan Inovatif Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kesehatan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–12.

⁶ Ngaisah, S., & Kurniawan, B. A. (2023). *Hubungan Kelembagaan Negara Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik*.

⁷ Hidayat, A. R., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). Kepemimpinan Inovatif Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kesehatan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–12.

lanjut, peran pemimpin dapat membentuk komitmen pegawai untuk tetap fokus dalam mencapai tujuan dengan menggunakan cara yang baru dan inovatif. Dorongan tersebut mencerminkan motivasi pimpinan kepada bawahan agar kehadiran pemimpin dapat dirasakan, sehingga mampu membentuk budaya inovatif di lingkungan instansi pemerintahan.

Dalam konteks kepemimpinan yang inovatif, pelayanan administrasi umum merupakan salah satu aspek penting yang memerlukan perhatian serius dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Di banyak daerah, pelayanan administrasi seringkali terbentur pada masalah efisiensi dan transparansi, yang dapat mempengaruhi citra pemerintah di mata masyarakat. Untuk itu, diperlukan kepemimpinan yang inovatif, yaitu pemimpin yang tidak hanya mampu mengambil keputusan, tetapi juga melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan melalui pendekatan kolaboratif. Pemimpin yang inovatif ini dapat mendorong penerapan sistem informasi berbasis teknologi yang lebih efisien dan transparan dalam penyelenggaraan administrasi publik.

Kelurahan Jetak, Kecamatan Bojonegoro, menjadi contoh penerapan inovasi dalam pelayanan administrasi umum. Dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi, pemerintah Kelurahan Jetak telah mengimplementasikan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK), sebuah sistem informasi yang dirancang khusus untuk membantu proses administrasi di tingkat kelurahan. SI PETAK mencakup berbagai fitur yang mempermudah pembuatan surat-surat penting, pengelolaan data warga, serta memungkinkan transparansi dan efisiensi dalam layanan administrasi. Dengan adanya sistem ini, masyarakat di Kelurahan Jetak dapat merasakan perubahan yang signifikan dalam proses pengurusan administrasi, yang sebelumnya memakan waktu lama dan rentan terhadap ketidaktransparanan.

Penerapan SI PETAK ini merupakan upaya inovatif yang sejalan dengan prinsip kepemimpinan yang mengutamakan kolaborasi dan partisipasi. Di bawah kepemimpinan yang inovatif, perangkat kelurahan dapat bekerja lebih efisien, dan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan administrasi. Namun, penerapan sistem ini tidak lepas dari tantangan. Beberapa masalah yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta resistensi terhadap perubahan dari sebagian pihak yang sudah terbiasa dengan cara manual dalam mengelola administrasi. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini dapat dioptimalkan dan apa saja kendala yang masih perlu diatasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi umum di Kelurahan Jetak, dengan fokus pada peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi SI PETAK serta menganalisis peran kepemimpinan inovatif dalam mendukung proses pengelolaan sistem tersebut, dengan menggali persepsi pegawai kelurahan dan masyarakat terhadap dampak yang ditimbulkan oleh penggunaan SI PETAK dalam pelayanan administrasi.

KAJIAN TEORITIS

Kepemimpinan merupakan konsep yang luas dan kompleks, ada temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi pemimpin tidak cukup untuk menjadi pemimpin yang efektif, tetapi perlu kompetensi khusus untuk mengatasi berbagai macam

masalah agar dapat meningkatkan efektivitas kepemimpinan (Korzynski et al, 2021)⁸. Secara umum, inovasi merupakan faktor pendorong utama keberhasilan jangka panjang perusahaan di pasar yang kompetitif. (YuSheng & Ibrahim, 2020)⁹.

Kepemimpinan dapat memberikan dampak langsung kepada kualitas moral dan penyelenggaraan pelayanan lembaga atau organisasi. Pimpinan yang berintegritas dan akuntabel secara tidak langsung akan memberikan teladan bagi lingkungan kerja di mana Dia berada. Bila pimpinan tidak memiliki integritas dan akuntabilitas yang baik, akan berdampak sebaliknya. Dari sudut pandang stakeholder dan pengguna layanan, seorang pemimpin yang berintegritas tinggi akan lebih mudah merespon kekhawatiran stakeholder dan pengguna layanan dengan keputusan yang baik, kebijakan yang sehat, dan keinginan untuk selalu mempertahankan kualitas layanan terbaik (Petric, Joseph A, and Quinn, John F, 2001)¹⁰.

Surat merupakan suatu dokumen tertulis yang biasa digunakan dalam berbagai kepentingan administrasi, komunikasi resmi atau pertukaran informasi antar lembaga atau instansi dalam suatu Lembaga/instansi. (Nafillah et al, 2024)¹¹.

Menurut Jogiyanto (2005:1), definisi sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu¹². Sedangkan menurut Turban (1998:34), sistem merupakan kumpulan dari objek-objek seperti manusia, sumber daya dan prosedur untuk melakukan suatu fungsi atau tujuan. Sistem terbagi menjadi tiga bagian, *input*, proses, dan *output* (Sulianta, 2019)¹³.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu jaringan kerja dari suatu prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan saling ketergantungan dalam membentuk satu kesatuan atau organisasi untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sistem mengandung komponen yang dapat berupa subsistem/ bagian dari sistem yang mempunyai sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi dan mempengaruhi proses secara keseluruhan.

Aplikasi adalah software yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word*, *Microsoft Excel* (Susanto et al., 2025)¹⁴. Aplikasi berasal dari kata *application* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Aplikasi merupakan penerapan, menyimpan sesuatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana atau media yang dapat digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan hal atau permasalahan yang ada sehingga

⁸ Korzynski, P., Florea, M., & Varga, D. (2021). *The Competency of Leaders in Overcoming Organizational Challenges*. Journal of Leadership Studies, 9(3), 57-67.

⁹ YuSheng, W., & Ibrahim, M. (2020). *Innovation as a Driver of Long-Term Success in Competitive Markets*. International Journal of Innovation Management, 24(1), 45-67.

¹⁰ Petric, J. A., Joseph, A., & Quinn, J. F. (2001). *Ethical Leadership in Organizations*. Journal of Business Ethics, 34(3), 237-248.

¹¹ Nafillah, N., Prasetyo, H., & Setiawan, F. (2024). *Penerapan Surat dalam Administrasi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Pustaka Ilmu.

¹² Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Yogyakarta: Erlangga.

¹³ Sulianta, F. (2019). *Strategi Merancang Arsitektur Sistem Informasi Masa Kini*. Elex Media Komputindo.

¹⁴ Susanto, C., Syamsuddin, S., Kadang, M. O., & Mudharsep, M. (2025). *Aplikasi Pelanggaran Dan Kecelakaan Dijalan Berbasis Web. SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 14(1), 110–116.

berubah menjadi suatu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri¹⁵.

Perangkat lunak aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna (Ariska, 2021)¹⁶. Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan (Ekaputra, 2021)¹⁷. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.
- b. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.

Kesimpulan dari definisi-definisi tersebut aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah data, bermain game dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami implementasi Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Jetak. Pendekatan ini dipilih karena tujuannya adalah untuk mengeksplorasi secara mendalam penerapan SI PETAK dan peran kepemimpinan inovatif dalam pengelolaannya, serta dampaknya terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan administrasi umum di kelurahan tersebut.

Fokus penelitian ini adalah penerapan SI PETAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Jetak, dengan dimensi penelitian yang mencakup evaluasi efisiensi, transparansi, serta pengaruh kepemimpinan inovatif terhadap pengelolaan sistem tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai kelurahan. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Jetak, Kecamatan Bojonegoro, yang menjadi lokasi penerapan SI PETAK untuk meningkatkan pelayanan administrasi.

Subyek penelitian terdiri dari pegawai kelurahan dan masyarakat penerima layanan administrasi di Kelurahan Jetak. Pegawai kelurahan yang terlibat dalam penggunaan SI PETAK akan memberikan informasi tentang implementasi sistem, sedangkan masyarakat penerima layanan akan memberikan persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi untuk menggali informasi terkait penerapan SI PETAK dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan analisis tematik, dengan mengorganisir data berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari wawancara dan observasi. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai pihak, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan

¹⁵ Jogiyanto, H. M. (2017). Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis). Yogyakarta: Erlangga.

¹⁶ Ariska, I. (2021). Aplikasi penerimaan siswa baru berbasis web. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 3(2), 1–13.

¹⁷ Ekaputra, N. D. (2021). Efektivitas Penerapan aplikasi Sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD) dalam penyusunan dokumen RKPD DI Kabupaten Nganjuk. *Otonomi*, 21(1), 62–79.

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, member checking juga akan dilakukan untuk memastikan validitas temuan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan SI PETAK untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai tujuan ini, kelurahan dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan masyarakat, yang mencakup peningkatan citra, kinerja, dan profesionalisme instansi pemerintah. Salah satu langkah yang perlu dilakukan adalah menyatukan arah dan pandangan bagi seluruh pegawai pemerintah agar memiliki pedoman dalam menjalankan tugas manajerial dan operasional.

Sekretariat Kelurahan Jetak, yang memiliki sejumlah tugas dan fungsi penting, seperti pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, koordinasi penyusunan program dan anggaran, serta evaluasi organisasi, menghadapi tantangan dalam pelayanan administrasi umum yang belum optimal. Hal ini berdampak pada kinerja ASN dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik.

Salah satu inovasi yang diterapkan di Kelurahan Jetak adalah Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK). Sistem ini bertujuan untuk memperbaiki pengelolaan data administrasi, meningkatkan akurasi informasi, dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Dengan SI PETAK, pegawai kelurahan dapat memproses permohonan administrasi, seperti surat pengantar, akta kelahiran, dan dokumen lainnya, dengan lebih cepat, tepat, dan efisien. Hal ini juga mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan secara transparan melalui sistem berbasis digital ini.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SI PETAK menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Jetak. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat karena kemudahan akses dan transparansi yang diberikan. Dengan adanya sistem ini, masyarakat merasa lebih dihargai karena proses yang lebih efisien dan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Namun, meskipun penerapan SI PETAK berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa tantangan masih perlu diatasi. Salah satunya adalah kebutuhan untuk memberikan pelatihan terus-menerus kepada pegawai kelurahan agar mereka dapat mengoperasikan sistem ini dengan lebih efektif. Selain itu, pengelolaan data yang lebih terintegrasi antar departemen di kelurahan juga perlu diperhatikan agar informasi yang disediakan lebih akurat dan dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh semua pihak terkait.

Secara keseluruhan, penerapan SI PETAK di Kelurahan Jetak merupakan langkah inovatif yang memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Keberhasilan sistem ini membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut, yang diharapkan dapat diterapkan di kelurahan-kelurahan lain guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di tingkat pemerintahan daerah.

B. Kendala dalam Implementasi SI PETAK

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi SI PETAK di Kelurahan Jetak. Beberapa kendala tersebut antara lain:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM): Tidak semua pegawai kelurahan memiliki keterampilan yang cukup dalam penggunaan teknologi informasi, yang menyebabkan kesulitan dalam mengoperasikan SI PETAK secara maksimal.
2. Infrastruktur Teknologi yang Belum Optimal: Terdapat beberapa daerah di Kelurahan Jetak yang masih menghadapi masalah terkait dengan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil, yang menghambat kelancaran akses ke sistem.
3. Resistensi terhadap Perubahan: Beberapa pegawai dan masyarakat masih menunjukkan resistensi terhadap perubahan sistem manual ke sistem digital. Ketidakbiasaan dan ketakutan akan sistem baru menjadi faktor penghambat dalam penerapan yang lebih optimal.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi kendala-kendala ini antara lain peningkatan pelatihan bagi pegawai, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan pegawai agar mereka dapat lebih memahami manfaat SI PETAK.

C. Peran Kepemimpinan Inovatif dalam Pengelolaan SI PETAK

Kepemimpinan yang inovatif memegang peranan krusial dalam keberhasilan penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK). Kepala Kelurahan dan jajaran pimpinan lainnya memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendorong pegawai untuk mengadopsi dan menjalankan sistem baru ini. Kepemimpinan yang bersifat terbuka terhadap perubahan dan mendukung inovasi menciptakan atmosfer yang mendukung adaptasi, membuat pegawai merasa lebih termotivasi untuk beradaptasi dengan sistem yang lebih efisien dan modern.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf juga memudahkan dalam mengidentifikasi masalah yang muncul selama implementasi SI PETAK dan memberikan solusi yang cepat dan tepat. Pemimpin yang responsif terhadap feedback dan kebutuhan staf akan mempercepat proses adaptasi dan meningkatkan efektivitas implementasi. Kepemimpinan juga perlu memperhatikan aspek pelatihan yang berkelanjutan agar pegawai tidak merasa kewalahan dengan tugas baru yang diberikan oleh sistem ini, serta memastikan dukungan teknis yang memadai bagi para penggunanya.

Untuk mengatasi tantangan dalam pelayanan administrasi umum, Sekretariat Kelurahan Jetak meluncurkan inovasi berupa Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK), yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kemudahan dalam pelayanan administrasi publik. SI PETAK sejalan dengan tujuan penguatan pelayanan publik berbasis teknologi, bertujuan untuk mempermudah berbagai proses administrasi kelurahan yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama.

Sistem ini mengelola berbagai jenis form surat administratif seperti Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Domisili, dan lainnya. Selain itu, SI PETAK juga melibatkan penggunaan media sosial, seperti Instagram, untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga diterapkan untuk memastikan alur pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien.

SI PETAK memiliki tujuan yang dibagi dalam jangka pendek, menengah, dan panjang, dengan indikator yang jelas dan terukur menggunakan metode S.M.A.R.T (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timely*):

Tabel 1. Tujuan SI PETAK

Tujuan	Deskripsi
Jangka Pendek	- Terwujudnya SI PETAK.
	- Implementasi sistem dengan SOP manual.
	- Sosialisasi kepada masyarakat.
Jangka Menengah	Monitoring dan evaluasi penerapan SI PETAK bersama stakeholder internal.
Jangka Panjang	Pengembangan SI PETAK dengan penambahan fitur dan peningkatan sistem sesuai dengan perkembangan teknologi dan peraturan yang berlaku.

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Inovasi SI PETAK memiliki beberapa karakteristik utama yang menjadikannya efektif dan relevan untuk diterapkan secara luas di kelurahan lain:

Tabel 2. Karakteristik SI PETAK

Karakteristik	Deskripsi
Unsur Kebaruan	SI PETAK merupakan sistem inovatif yang mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kelurahan dengan teknologi.
Nilai Tambah	Proses pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.
Replikasi	SI PETAK bersifat open-source dan dapat diterapkan di kelurahan lain dengan penyesuaian kebutuhan.
Berkelanjutan	Pengembangan SI PETAK dapat berlanjut sesuai dengan perkembangan teknologi dan peraturan yang berlaku.
Sesuai Nilai Organisasi	SI PETAK berlandaskan pada nilai organisasi seperti komitmen, integritas, dan profesionalisme dalam pelayanan publik.

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Keberhasilan implementasi inovasi SI PETAK tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada tim yang efektif. Pemimpin tim di Kelurahan Jetak diharapkan dapat proaktif dalam menjalin hubungan kerja yang baik dengan seluruh anggota tim, memberikan dukungan timbal balik, mendorong motivasi, mengakui prestasi, dan menempatkan nilai tinggi pada kerja tim. Sebuah tim yang solid dan efektif sangat penting untuk keberlanjutan dan pengembangan SI PETAK, memastikan bahwa sistem terus berjalan dengan lancar dan dapat terus ditingkatkan.

D. Persepsi Pegawai dan Masyarakat terhadap SI PETAK

Dari hasil wawancara dengan pegawai kelurahan dan masyarakat, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan penerapan SI PETAK. Pegawai merasa lebih terbantu dalam melakukan tugas-tugas administratif, dengan pengurangan beban kerja manual dan lebih banyak waktu yang dapat digunakan untuk melayani masyarakat. Mereka juga mengapresiasi kejelasan dan keterbukaan informasi yang diberikan oleh sistem.

Di sisi lain, masyarakat juga merasa lebih mudah mengakses pelayanan administrasi. Mereka menilai bahwa pelayanan lebih cepat, transparan, dan tidak memerlukan proses yang rumit. Namun, sebagian masyarakat yang belum terbiasa

dengan teknologi masih merasa kesulitan dalam mengakses beberapa layanan secara online.

Secara keseluruhan, persepsi pegawai dan masyarakat terhadap SI PETAK cukup positif. Dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai pun terasa signifikan, meskipun masih ada tantangan dalam hal aksesibilitas teknologi bagi sebagian kalangan.

E. Pembahasan

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di instansi pemerintah kelurahan. Dalam pembahasan ini, kita akan menganalisis penerapan SI PETAK dengan merujuk pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan publik dan inovasi teknologi dalam meningkatkan kinerja pemerintahan.

Seperti yang dijelaskan dalam penelitian ini, penerapan SI PETAK memberikan dampak signifikan terhadap percepatan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Jetak. Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian oleh Waldi *et al.* (2024) yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi di sektor pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, dengan mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data¹⁸. Penelitian lain oleh Choirunnisa *et al.* (2023) juga menunjukkan bahwa sistem berbasis digital dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah¹⁹.

Namun, meskipun SI PETAK telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur teknologi yang belum optimal. Hal ini juga ditemukan dalam penelitian oleh Ndraha *et al.* (2024), yang mencatat bahwa salah satu hambatan utama dalam penerapan sistem informasi di pemerintahan adalah kurangnya pelatihan yang memadai untuk pegawai dan terbatasnya infrastruktur teknologi di beberapa daerah²⁰.

Kepemimpinan yang inovatif di Kelurahan Jetak juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi SI PETAK. Kepemimpinan yang mendukung perubahan dan mendorong pegawai untuk mengadopsi teknologi baru terbukti efektif dalam mempercepat proses adaptasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Hanafi (2023), yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang terbuka terhadap perubahan dan memiliki visi yang jelas dapat meningkatkan efektivitas penerapan inovasi dalam organisasi pemerintahan. Pemimpin yang responsif terhadap masukan

¹⁸ Waldi, S., Andini, P., Ilahi, R., & Hanoselina, Y. (2024). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Sektor Publik. *Perspektif Administrasi Publik Dan Hukum*, 1(4), 61–72.

¹⁹ Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.

²⁰ Ndraha, A. B., Waruwu, E., & Zega, A. (2024). Dinamika pelayanan publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli: Analisis terhadap prosedur kendala dan rapat evaluatif. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2), 32–39.

dari staf dan masyarakat juga mempercepat keberhasilan implementasi teknologi baru²¹.

Meskipun SI PETAK memberikan dampak positif, beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem ini harus diatasi. Penelitian oleh Padela & Putri (2024) mengidentifikasi tiga hambatan utama dalam penerapan teknologi informasi di sektor publik, yaitu keterbatasan SDM yang terampil dalam teknologi, masalah infrastruktur yang tidak memadai, dan resistensi terhadap perubahan. Hal yang sama juga ditemukan di Kelurahan Jetak, di mana pegawai masih membutuhkan pelatihan tambahan dan beberapa daerah masih menghadapi masalah dengan koneksi internet yang tidak stabil²².

Salah satu solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah peningkatan pelatihan bagi pegawai dan penguatan infrastruktur teknologi. Hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai kelurahan dan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan penerapan SI PETAK. Pegawai merasa terbantu dengan pengurangan beban kerja manual, sementara masyarakat merasa lebih mudah mengakses layanan administrasi. Hal ini selaras dengan penelitian oleh Suprianto (2023), yang menemukan bahwa penggunaan sistem informasi yang efisien dapat meningkatkan kepuasan pengguna, baik pegawai maupun masyarakat. Namun, tantangan terkait aksesibilitas teknologi masih menjadi kendala, terutama bagi sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi²³.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Jetak. Dengan sistem ini, proses pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. SI PETAK telah berhasil mengurangi beban kerja manual bagi pegawai kelurahan dan meningkatkan transparansi serta akurasi data. Persepsi pegawai dan masyarakat terhadap sistem ini cukup positif, dengan masyarakat merasa lebih mudah dalam mengakses layanan administrasi, meskipun masih ada tantangan dalam hal adaptasi teknologi bagi sebagian individu.

Namun, keberhasilan penerapan SI PETAK juga tidak terlepas dari beberapa kendala yang harus diatasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi, infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta resistensi terhadap perubahan. Untuk itu, dibutuhkan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai kelurahan, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan pegawai.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan penerapan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kelurahan Jetak (SI PETAK) adalah sebagai berikut. Pertama, peningkatan sumber daya manusia (SDM) sangat penting agar pegawai kelurahan dapat mengoperasikan SI PETAK dengan lebih efektif. Oleh karena itu, pelatihan berkala perlu

²¹ Hanafi, S. (2023). Dampak Kepemimpinan Transformasional Terhadap Inovasi Dan Sehatnya Organisasi (Studi Di Desa Kadubeureum Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang). *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(03), 213–227.

²² Padela, M. B., & Putri, A. U. (2024). The Role Of Information Technology In Improving The Efficiency Of Public Services (A Case Study At The Licensing And Investment Office Of Investment Of Lahat District). *Journal of Social Science and Humanities*, 3(2), 41–48.

²³ Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.

diadakan untuk meningkatkan keterampilan teknis pegawai dalam menggunakan sistem ini. Selain itu, penguatan infrastruktur teknologi, seperti penyediaan koneksi internet yang lebih stabil dan perangkat keras yang memadai, perlu dilakukan untuk mendukung kelancaran operasional SI PETAK. Sosialisasi kepada masyarakat dan pegawai juga harus lebih intensif, agar mereka lebih memahami manfaat dan cara mengakses layanan melalui sistem ini, mengurangi resistensi terhadap perubahan. Pengembangan sistem yang berkelanjutan dengan penambahan fitur baru yang relevan serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan regulasi akan memastikan keberlanjutan dan efektivitas SI PETAK. Terakhir, pemantauan dan evaluasi yang rutin harus dilakukan untuk menilai keberhasilan penerapan SI PETAK dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, sehingga sistem ini dapat terus berkembang dan memberikan manfaat lebih besar bagi pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Antok, M., & Kistyanto, A. “Analisis Kepemimpinan Dalam Menunjang Kinerja Melalui Perilaku Inovatif Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Dan Perdagangan Kota Surabaya,” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 327–343, 2024.
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. “Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi,” *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817, 2023.
- Hajar, D. R. S., & SOS, S. *Pemerintahan Desa dan Kualitas Pelayanan Publik* (Vol. 1), umsu press, 2021.
- Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. “Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar,” *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13–19, 2021.
- Hidayat, A. R., Santoso, R. S., & Subowo, A. “Kepemimpinan Inovatif Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kesehatan Kota Semarang,” *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–12, 2024.
- Ngaisah, S., & Kurniawan, B. A. “Hubungan Kelembagaan Negara Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik,” 2023.
- Korzynski, P., Florea, M., & Varga, D. “The Competency of Leaders in Overcoming Organizational Challenges,” *Journal of Leadership Studies*, 9(3), 57-67, 2021.
- YuSheng, W., & Ibrahim, M. “Innovation as a Driver of Long-Term Success in Competitive Markets,” *International Journal of Innovation Management*, 24(1), 45-67, 2020.
- Petric, J. A., Joseph, A., & Quinn, J. F. “Ethical Leadership in Organizations,” *Journal of Business Ethics*, 34(3), 237-248, 2001.
- Nafillah, N., Prasetyo, H., & Setiawan, F. *Penerapan Surat dalam Administrasi dan Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Pustaka Ilmu, 2024.
- Jogiyanto, H. M. *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*, Yogyakarta: Erlangga, 2017.
- Sulianta, F. *Strategi Merancang Arsitektur Sistem Informasi Masa Kini*, Elex Media Komputindo, 2019.
- Susanto, C., Syamsuddin, S., Kadang, M. O., & Mudharsep, M. “Aplikasi Pelanggaran Dan Kecelakaan Dijalan Berbasis Web,” *SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 14(1), 110–116, 2025.

- Ariska, I. “Aplikasi Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web,” *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 3(2), 1–13, 2021.
- Ekaputra, N. D. “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) dalam Penyusunan Dokumen RKPD Di Kabupaten Nganjuk,” *Otonomi*, 21(1), 62–79, 2021.
- Waldi, S., Andini, P., Ilahi, R., & Hanoselina, Y. “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Sektor Publik,” *Perspektif Administrasi Publik Dan Hukum*, 1(4), 61–72, 2024.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. “Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia,” *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95, 2023.
- Ndraha, A. B., Waruwu, E., & Zega, A. “Dinamika Pelayanan Publik di BKPSDM Kota Gunungsitoli: Analisis Terhadap Prosedur Kendala dan Rapat Evaluatif,” *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2), 32–39, 2024.
- Hanafi, S. “Dampak Kepemimpinan Transformasional Terhadap Inovasi Dan Sehatnya Organisasi (Studi Di Desa Kadubeureum Kecamatan Padarincang Kabupaten Serang),” *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(03), 213–227, 2023.
- Padela, M. B., & Putri, A. U. “The Role of Information Technology in Improving the Efficiency of Public Services (A Case Study at the Licensing and Investment Office of Lahat District),” *Journal of Social Science and Humanities*, 3(2), 41–48, 2024.
- Suprianto, B. “Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik,” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128, 2023.