



## **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)**

### **Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat)**



**Manisa Bunga Padela<sup>a</sup>**  
**Aulia Utami Putri<sup>b</sup>**

#### **Article history:**

**Submitted:** 19 August 2024

**Revised:** 12 September 2024

**Accepted:** 30 October 2024

#### **Keywords:**

*Efficiency, Public Service, Information Technology*

#### **Abstract**

The implementation of information technology (IT) at the Investment and Licensing Office of Lahat Regency is a strategic step to enhance public service efficiency. This study aims to analyze the role of IT in accelerating administrative processes, identify the challenges faced, and seek solutions to address these issues. The method used is descriptive qualitative with data collection through in-depth interviews, observations, and documentation. The informants involved include the Head of the Office, Head of Division, and relevant staff. The results show that the implementation of IT has successfully reduced the time for licensing processes and improved service accessibility for the community. However, challenges such as limited human resources (HR) and inadequate infrastructure remain obstacles. Therefore, it is recommended that the Investment and Licensing Office conduct regular training for staff and improve IT infrastructure to maximize the benefits of technology in public services.

#### **Abstrak**

Penerapan teknologi informasi (TI) di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran TI dalam mempercepat proses administrasi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan yang terlibat mencakup Kepala Dinas, Kepala Bidang, dan staf terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TI berhasil memangkas waktu proses perizinan dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang belum

<sup>a</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>b</sup> Dosen Pembimbing Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

---

memadai masih menjadi hambatan. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Perizinan dan Penanaman Modal melakukan pelatihan rutin bagi pegawai serta meningkatkan infrastruktur TI untuk memaksimalkan manfaat teknologi dalam pelayanan public.

*Journal of Social Science and Humanities (JoSSH) ©2024.  
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

---

**Corresponding author:**

Manisa Bunga Padela

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: [manisabp0@gmail.com](mailto:manisabp0@gmail.com)

---

## 1 Pendahuluan

Penerapan teknologi informasi (TI) dalam sektor publik saat ini telah menjadi suatu kebutuhan yang tak terelakkan. Seiring perkembangan teknologi yang pesat dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, serta efisien, institusi publik di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, dituntut untuk segera beradaptasi. TI berperan penting dalam memodernisasi administrasi publik, memungkinkan pemerintah menyajikan layanan yang lebih baik, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Alamsyah, 2020). Di tengah tantangan era digital, sektor publik diharapkan mampu bertransformasi untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat memainkan peran penting dalam mendukung pembangunan daerah melalui pelayanan perizinan dan penanaman modal. Sebagai salah satu sektor publik yang mulai menerapkan teknologi informasi (TI), dinas ini bertugas untuk memfasilitasi proses perizinan bagi masyarakat dan investor, serta memastikan bahwa investasi yang masuk ke daerah berjalan dengan lancar. Tugas pokok (tupoksi) Dinas Perizinan dan Penanaman Modal mencakup pengelolaan dan penerbitan izin usaha, pengawasan terhadap pelaksanaan izin, serta memberikan informasi yang akurat terkait peraturan dan prosedur perizinan. Penerapan TI di dinas ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan menyederhanakan proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan mempercepat pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem berbasis TI, masyarakat dapat mengakses layanan secara online, melacak status permohonan izin, dan menerima hasilnya tanpa harus datang langsung ke kantor. Meskipun demikian, Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dalam penggunaan teknologi dan infrastruktur TI yang belum memadai. Oleh karena itu, pelatihan bagi pegawai dan peningkatan infrastruktur menjadi prioritas agar penerapan TI dapat memberikan manfaat maksimal dalam pelayanan publik.

Peran teknologi menjadi sangat penting dalam menyederhanakan proses administrasi dan mengurangi birokrasi. Dengan memanfaatkan teknologi, langkah-langkah yang sebelumnya rumit dapat dioptimalkan, sehingga mempercepat pengambilan keputusan. Menurut Nasution (2019), penggunaan teknologi dalam manajemen pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga secara signifikan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam administrasi publik adalah langkah krusial untuk mencapai pelayanan yang lebih responsif dan efektif. Seiring perkembangan pesat teknologi informasi, banyak sektor publik yang berusaha mengimplementasikan TI dalam operasional mereka. TI tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui sistem digital, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah, yang pada gilirannya meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pemerintahan.

Penerapan TI di sektor publik, terutama dalam bidang perizinan dan penanaman modal, menjadi sangat penting mengingat sektor ini berhubungan langsung dengan masyarakat dan investor. Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat berupaya menggunakan TI sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan sistem yang lebih baik, waktu dan biaya yang diperlukan untuk memperoleh izin diharapkan dapat diminimalkan.

Meskipun penerapan TI menawarkan banyak potensi, Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat dihadapkan pada sejumlah tantangan. Salah satu masalah utama adalah lonjakan permintaan layanan yang

tidak seimbang dengan ketersediaan sumber daya, yang mengakibatkan antrian panjang dan ketidakpuasan masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dalam penggunaan teknologi juga menjadi hambatan dalam proses implementasi teknologi di sektor ini. Banyak pegawai belum menerima pelatihan yang memadai dalam penggunaan sistem baru, sehingga kesulitan menjalankan tugas dengan efektif.

Permasalahan lain yang sering muncul dalam penerapan TI di sektor publik adalah kesiapan infrastruktur dan kemampuan SDM. Infrastruktur yang belum memadai serta minimnya pelatihan bagi pegawai membuat proses adaptasi terhadap teknologi baru lebih lambat dan tidak optimal (Supriyanto, 2021). Padahal, jika dioptimalkan, TI dapat memberikan keuntungan besar dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Di samping tantangan tersebut, beberapa studi menunjukkan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan publik mampu mempercepat proses administrasi, termasuk di bidang perizinan. Yusran, (2022), menyatakan bahwa sistem e-government memungkinkan penyederhanaan birokrasi melalui integrasi sistem yang efektif, di mana masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Namun, keberhasilan penerapan e-government sangat bergantung pada kesiapan pemerintah daerah dalam melakukan integrasi sistem serta kemampuan menghadapi tantangan teknis dan administratif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat dalam implementasi teknologi informasi?
3. Solusi apa yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala dalam penerapan teknologi informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran TI dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi TI di dinas tersebut. Mencari solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.

## 2 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dipilih karena sesuai untuk menggali pemahaman mendalam mengenai peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang kompleks dan dinamis melalui perspektif para informan.

Sumber informasi dalam penelitian ini berasal dari wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, termasuk Kepala Dinas, Kepala Bidang, dan staf Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat. Informasi tambahan juga diperoleh dari dokumen-dokumen terkait, seperti laporan tahunan dan publikasi internal dinas.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan wawancara semi-terstruktur. Panduan ini dikembangkan berdasarkan tujuan penelitian dan rumusan masalah, dengan beberapa pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan memberikan jawaban yang mendalam dan luas. Selain itu, observasi langsung juga dilakukan untuk memperkuat data yang diperoleh dari wawancara.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Wawancara Mendalam: Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan kunci untuk memperoleh data yang kaya dan mendalam.
2. Observasi: Observasi langsung dilakukan untuk melihat bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam proses pelayanan di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat. Observasi ini membantu untuk memahami konteks dan kondisi lapangan secara lebih baik.
3. Dokumentasi: Dokumen-dokumen terkait, seperti laporan tahunan dan publikasi internal, dikumpulkan dan dianalisis untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan teknologi informasi di dinas tersebut.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Langkah-langkah analisis meliputi:

1. Transkripsi: Data wawancara ditranskripsi secara verbatim untuk memastikan tidak ada informasi yang hilang.
2. Pengkodean: Data yang telah ditranskripsi kemudian dikodekan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data.

3. Pengelompokan Tema: Tema-tema yang muncul dari proses pengkodean dikategorikan dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan dan relevansi.
4. Analisis Tematik: Tema-tema yang telah dikelompokkan dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola dan hubungan antar tema. Analisis ini membantu untuk memahami peran teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, kendala yang dihadapi, serta solusi yang dapat diterapkan.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan teknologi informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat.

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Teknologi Informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat

Teknologi Informasi (TI) telah menjadi pilar penting dalam transformasi pelayanan publik di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat. Kepala Dinas, Bapak Sugeng, menyatakan bahwa penerapan sistem TI telah memangkas waktu proses administrasi secara signifikan. :

"Dulu, proses pengajuan izin bisa memakan waktu berhari-hari. Dengan adanya sistem berbasis TI, masyarakat kini bisa mendapatkan pelayanan yang jauh lebih cepat," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Selain itu, kemudahan akses layanan juga menjadi salah satu keunggulan utama dari implementasi TI. Menurut Kepala Bidang Pelayanan, Ibu Ratna, masyarakat kini dapat mengakses informasi dan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. :

"Kami telah menyediakan aplikasi berbasis web yang memungkinkan masyarakat mengajukan izin, melacak status permohonan, hingga menerima hasilnya secara online," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Dalam aspek transparansi informasi, staf teknis di dinas tersebut, Bapak Joko, menjelaskan bahwa masyarakat kini lebih terinformasi tentang proses dan prosedur perizinan.

"Setiap tahapan proses kini tercatat dalam sistem, sehingga masyarakat dapat memantau progresnya dengan jelas. Hal ini membantu membangun kepercayaan terhadap layanan yang kami berikan," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Responsivitas petugas juga meningkat dengan adanya penerapan TI. Ibu Siti, salah satu petugas pelayanan, mengungkapkan bahwa sistem TI membantu mereka merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat dengan lebih cepat.

"Dengan adanya platform digital, kami bisa langsung memberikan jawaban yang akurat tanpa harus mencari dokumen secara manual," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Namun, meski telah membawa banyak manfaat, ada tantangan yang masih dihadapi. Kepala Dinas menyebutkan bahwa pelatihan SDM menjadi salah satu prioritas ke depan.

"Tidak semua staf kami terbiasa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, pelatihan rutin sangat penting untuk memastikan mereka bisa memanfaatkan sistem TI secara optimal," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Selain itu, Kepala Bidang Infrastruktur, Bapak Heru, menyebutkan bahwa akses internet yang belum merata di beberapa wilayah Kabupaten Lahat juga menjadi kendala.

"Kami sedang berupaya bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil, bisa memanfaatkan layanan online kami," (Wawancara, 25 Oktober 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, penulis berpendapat bahwa penerapan teknologi informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat telah mempercepat proses administrasi, memudahkan akses layanan, meningkatkan transparansi informasi, dan responsivitas petugas. Meski begitu, tantangan seperti kebutuhan pelatihan SDM dan akses internet yang belum merata masih perlu diatasi untuk memaksimalkan manfaat teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas penerapan TI terbukti dapat memangkas waktu proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sugeng. Temuan ini sejalan dengan penelitian Anwar & Nur (2023) yang menunjukkan bahwa teknologi informasi mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data yang digunakan dalam pengambilan keputusan. Sistem berbasis TI memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, yang sebelumnya sering terhambat oleh proses manual yang berbelit.

Kemudahan akses layanan yang disampaikan oleh Ibu Ratna juga sesuai dengan temuan Kurniawan & Febrianto (2022) yang menyatakan bahwa sistem e-government meningkatkan aksesibilitas dan penyederhanaan birokrasi. Dengan adanya aplikasi berbasis web, masyarakat dapat mengajukan izin, melacak status permohonan, dan menerima hasilnya secara online. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan TI berhasil mengurangi hambatan birokrasi dan memberikan akses informasi yang lebih mudah bagi masyarakat.

Transparansi informasi merupakan salah satu manfaat utama dari penerapan TI, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Joko. Nasution (2019) juga menekankan bahwa TI dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga membangun kepercayaan terhadap layanan publik. Setiap tahapan proses yang tercatat dalam sistem membantu masyarakat memantau progres perizinan dengan jelas.

Peningkatan responsivitas petugas yang diungkapkan oleh Ibu Siti sejalan dengan pandangan Mahendra dan Putri (2021) bahwa TI dapat memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, sehingga meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Platform digital memungkinkan petugas memberikan jawaban yang cepat dan akurat, meningkatkan efisiensi dalam menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat. Namun, tantangan dalam hal pelatihan SDM dan akses internet yang belum merata masih menjadi kendala, seperti yang disebutkan oleh Bapak Sugeng dan Bapak Heru. Kendala ini juga diidentifikasi oleh Suryana (2021) dan Widodo (2020), yang menekankan bahwa pengembangan kapasitas staf dan infrastruktur yang memadai adalah kunci keberhasilan implementasi TI dalam pelayanan publik. Pelatihan rutin bagi staf sangat penting untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan sistem TI dengan baik, dan peningkatan infrastruktur TI, termasuk akses internet, harus diprioritaskan.

Secara keseluruhan, penerapan TI di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas layanan. Dengan terus mengatasi tantangan yang ada, dinas ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan publiknya di masa mendatang.

### **Kendala dalam Implementasi Teknologi Informasi**

Penerapan teknologi informasi (TI) di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan perhatian serius. Berdasarkan wawancara dengan sejumlah informan, termasuk kepala dinas, kepala bidang, dan staf, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur TI yang belum memadai.

Salah satu hambatan terbesar adalah keterbatasan SDM yang terampil dalam memanfaatkan teknologi baru. Kepala dinas menyampaikan, :

"Tidak semua pegawai memiliki keterampilan untuk mengoperasikan sistem TI yang baru. Kami masih sangat membutuhkan pelatihan secara berkala agar semua staf dapat bekerja lebih efektif dengan sistem ini" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Kurangnya pelatihan yang terarah menjadi salah satu penyebab utama keterbatasan ini. Seorang kepala bidang menambahkan, :

"Kami butuh program pelatihan yang terarah dan terjadwal, terutama untuk fitur-fitur baru dalam sistem TI yang kami gunakan. Tanpa pelatihan, pegawai sering kali merasa bingung" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Di sisi lain, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan signifikan. Beberapa pegawai masih merasa nyaman dengan cara kerja tradisional dan enggan beradaptasi dengan teknologi baru. Salah seorang staf mengungkapkan, :

"Kami sudah terbiasa dengan sistem manual, dan ketika harus pindah ke sistem digital, ada rasa cemas kalau kami tidak bisa mengikuti perkembangan ini" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Dampaknya terlihat jelas pada kinerja dinas, seperti yang disampaikan kepala bidang,

"Ketika staf tidak mampu mengoperasikan sistem dengan baik, pelayanan menjadi lebih lambat, dan masyarakat menjadi kurang puas dengan layanan kami" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Selain keterbatasan SDM, infrastruktur TI yang belum memadai turut menjadi kendala signifikan dalam implementasi teknologi. Kepala dinas menjelaskan bahwa anggaran terbatas menjadi hambatan utama dalam pengembangan infrastruktur TI.

"Kami membutuhkan investasi besar untuk memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak, tetapi anggaran yang tersedia sangat terbatas" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Masalah konektivitas internet juga sering kali menghambat penggunaan sistem TI. Salah seorang staf menuturkan, "Koneksi internet yang tidak stabil di kantor kami membuat pekerjaan terganggu. Padahal, banyak layanan yang harus diakses secara online" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Infrastruktur yang kurang memadai ini berdampak langsung pada efektivitas layanan kepada masyarakat. Kepala bidang menjelaskan lebih lanjut,

"Ketika sistem TI sering mengalami gangguan, proses kerja menjadi lambat, dan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan" (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara di atas, penulis berpendapat bahwa kendala utama dalam penerapan teknologi informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dan infrastruktur TI yang belum memadai. Keterbatasan pelatihan dan resistensi terhadap perubahan menyebabkan pegawai kesulitan mengoperasikan sistem baru, sementara masalah anggaran dan konektivitas internet yang tidak stabil menghambat efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan perlunya investasi pada pelatihan SDM dan peningkatan infrastruktur TI untuk memastikan teknologi dapat digunakan secara optimal dalam meningkatkan pelayanan publik.

Implementasi teknologi informasi (TI) dalam sektor publik, seperti yang diterapkan di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat, menghadapi tantangan yang kompleks dan memerlukan perhatian serius. Berdasarkan temuan wawancara, terdapat dua kendala utama yang diidentifikasi, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan infrastruktur TI yang belum memadai. Kedua faktor ini memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik.

Keterbatasan SDM menjadi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan TI. Sebagaimana diungkapkan Alamsyah (2020), keberhasilan implementasi TI sangat bergantung pada kesiapan SDM, terutama dalam hal kompetensi dan kemampuan beradaptasi terhadap teknologi baru. Hal ini diperkuat oleh temuan Anwar dan Nur (2023), yang menyatakan bahwa pegawai yang tidak terampil cenderung menghambat efisiensi pelayanan publik. Dalam konteks Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat, kurangnya pelatihan yang terarah menjadi penyebab utama keterbatasan ini. Wawancara dengan kepala dinas dan kepala bidang mengungkapkan bahwa pegawai membutuhkan program pelatihan yang berkelanjutan untuk menguasai teknologi baru. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan signifikan. Pegawai yang merasa nyaman dengan sistem manual cenderung enggan beralih ke sistem digital, seperti yang dijelaskan dalam penelitian Nasution (2019), yang menekankan perlunya pelatihan sistematis untuk mengurangi resistensi dan meningkatkan penerimaan terhadap teknologi baru.

Selain keterbatasan SDM, infrastruktur TI yang belum memadai juga menjadi kendala yang signifikan. Kurniawan dan Febrianto (2022) mencatat bahwa infrastruktur yang kuat, meliputi perangkat keras, perangkat lunak, dan konektivitas internet, merupakan elemen kunci dalam mendukung pelayanan berbasis TI. Sayangnya, di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat, keterbatasan anggaran menjadi penghalang utama dalam pengembangan infrastruktur ini. Kepala dinas menegaskan bahwa anggaran yang tersedia belum mencukupi untuk memperbarui perangkat TI. Masalah konektivitas internet yang tidak stabil juga menjadi hambatan besar, sebagaimana diungkapkan oleh Mahendra dan Putri (2021), yang menyatakan bahwa konektivitas buruk menghambat optimalisasi teknologi dalam pelayanan publik. Widodo (2020) menekankan pentingnya investasi prioritas pada infrastruktur TI untuk memastikan kelancaran operasional sistem.

Keterbatasan SDM dan infrastruktur TI tersebut berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik. Menurut Rahayu dan Susanto (2020), layanan publik berbasis TI memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Namun, dalam kasus ini, sistem TI yang sering mengalami gangguan justru memperlambat proses pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dan dapat menurunkan tingkat kepuasan. Suryana (2021) menyebutkan bahwa gangguan semacam ini tidak hanya menghambat kinerja internal, tetapi juga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dengan demikian, kendala ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan dan alokasi anggaran yang memadai untuk memperkuat infrastruktur TI. Langkah-langkah ini perlu segera diambil agar manfaat TI dapat dirasakan sepenuhnya dalam meningkatkan pelayanan publik.

### **Solusi untuk Mengatasi Kendala dalam Penerapan Teknologi Informasi di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat**

Penerapan teknologi informasi (TI) di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan

infrastruktur yang belum memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas, kepala bidang, dan staf terkait, beberapa solusi telah diidentifikasi untuk mengatasi permasalahan ini.

Keterbatasan SDM menjadi salah satu hambatan utama dalam pemanfaatan TI di dinas ini. Kepala bidang menyatakan bahwa banyak pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem TI.

"Kami membutuhkan pelatihan yang lebih sering dan terarah, khususnya untuk pegawai yang belum terbiasa dengan teknologi," ujarnya (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Pelatihan yang bersifat rutin dan berkelanjutan dapat meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem TI. Selain itu, pelatihan perlu mencakup pelatihan dasar untuk pegawai baru, pelatihan lanjutan mengenai analisis data dan pemecahan masalah, serta sesi pembaruan secara berkala untuk mengikuti perkembangan teknologi. Pendekatan yang bervariasi seperti pelatihan tatap muka, e-learning, dan simulasi kerja juga dapat diterapkan untuk menyesuaikan kebutuhan pegawai.

Keterbatasan infrastruktur juga menjadi kendala signifikan. Kepala dinas menjelaskan bahwa perangkat keras yang ada sudah usang dan sering kali tidak mampu mendukung sistem yang diimplementasikan.

"Kami membutuhkan pembaruan perangkat keras dan perangkat lunak, serta peningkatan konektivitas internet untuk mendukung kelancaran sistem," jelasnya (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Investasi dalam infrastruktur TI sangat diperlukan, meliputi pembaruan komputer, server, dan jaringan internet. Dengan perangkat yang lebih mutakhir dan konektivitas yang lebih baik, diharapkan hambatan teknis seperti lambatnya akses sistem dapat diminimalkan. Selain itu, diperlukan alokasi anggaran yang cukup untuk pemeliharaan rutin infrastruktur guna memastikan sistem tetap berfungsi optimal.

Kepala bidang juga menyoroti bahwa sistem yang ada saat ini belum terintegrasi, sehingga proses administrasi menjadi lebih lambat.

"Kami membutuhkan sistem yang saling terhubung agar pegawai dapat bekerja lebih efisien," (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi akan mempermudah akses data dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, umpan balik dari pegawai dan masyarakat perlu dipertimbangkan dalam desain sistem untuk memastikan sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pentingnya penyuluhan kepada masyarakat juga ditekankan oleh salah satu staf dinas.

"Masyarakat sering kali tidak tahu bagaimana menggunakan layanan TI yang kami sediakan. Kami perlu meningkatkan sosialisasi," jelasnya (Wawancara, 25 Oktober 2024).

Sosialisasi dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau kampanye informasi di media sosial. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan TI, sehingga mereka dapat lebih mudah memanfaatkan layanan yang disediakan oleh dinas. Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pengembangan kebijakan yang terfokus pada pelatihan SDM, investasi infrastruktur, pengembangan sistem informasi, dan edukasi masyarakat sangat penting untuk mendukung penerapan TI yang lebih efektif. Dengan langkah-langkah strategis ini, diharapkan pelayanan publik di Kabupaten Lahat dapat meningkat secara signifikan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan pemerintah daerah.

Penerapan teknologi informasi (TI) di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat menghadapi sejumlah kendala utama, yakni keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang tidak memadai. Keterbatasan SDM, sebagaimana diungkapkan oleh kepala bidang, menjadi hambatan signifikan dalam penguasaan dan pemanfaatan sistem TI. Hal ini sejalan dengan temuan Alamsyah (2020) yang menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengoperasikan teknologi.

Pelatihan yang terarah dan rutin diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Penelitian oleh Mahendra dan Putri (2021) menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan SDM dalam mengelola TI. Oleh karena itu, pelatihan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari pengenalan dasar hingga analisis data, sangat penting untuk membangun kapabilitas pegawai. Kendala infrastruktur juga menjadi isu utama, di mana perangkat keras yang usang dan konektivitas internet yang lemah menghalangi efektivitas sistem yang diimplementasikan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Suryana (2021) yang menyatakan bahwa infrastruktur yang kurang memadai dapat memperlambat penerapan TI di sektor publik. Investasi dalam pembaruan perangkat keras dan perangkat lunak, serta peningkatan konektivitas, merupakan langkah strategis yang harus diambil untuk mendukung kelancaran sistem TI.

Kurniawan dan Febrianto (2022) menyoroti bahwa *e-government* memerlukan dukungan infrastruktur yang kuat untuk mempercepat layanan perizinan. Dengan adanya perangkat yang mutakhir, diharapkan hambatan teknis

dapat diminimalkan, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem yang tidak terintegrasi juga mengakibatkan proses administrasi yang lambat. Hal ini mengindikasikan perlunya pengembangan sistem informasi yang saling terhubung, sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan kepala bidang. Rahayu dan Susanto (2020) mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi dapat meningkatkan aksesibilitas data dan mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan publik. Umpan balik dari pegawai dan masyarakat juga sangat penting dalam desain sistem. Pendekatan partisipatif dalam pengembangan sistem TI akan memastikan bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi, sehingga sistem yang dibangun dapat berfungsi secara optimal.

Aspek sosialisasi kepada masyarakat juga tidak kalah pentingnya. Staf dinas menekankan perlunya peningkatan pemahaman masyarakat tentang layanan TI yang tersedia. Penelitian oleh Yusran (2022) menyatakan bahwa revolusi digital dalam pemerintahan memerlukan keterlibatan aktif masyarakat agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara optimal. Sosialisasi melalui seminar, workshop, dan kampanye di media sosial merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi kendala dalam penerapan TI di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat, diperlukan pendekatan yang komprehensif. Ini mencakup pelatihan SDM yang berkelanjutan, investasi dalam infrastruktur, pengembangan sistem informasi yang terintegrasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah strategis ini, diharapkan pelayanan publik di Kabupaten Lahat dapat meningkat secara signifikan, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan pemerintah daerah.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Penerapan teknologi informasi (TI) di Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lahat menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, berkat sistem TI yang efisien. Masyarakat juga mendapatkan kemudahan akses layanan, transparansi informasi, dan responsivitas yang lebih baik dari petugas. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terampil dan infrastruktur TI yang belum memadai masih menghambat optimalisasi layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pelatihan rutin bagi pegawai agar mereka dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dan mengatasi resistensi terhadap perubahan. Selain itu, investasi dalam pengembangan infrastruktur TI dan peningkatan konektivitas internet harus menjadi prioritas untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat menikmati layanan ini secara merata.

Saran untuk Dinas Perizinan dan Penanaman Modal adalah untuk mengembangkan program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan bagi pegawai, serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem TI yang ada. Peningkatan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan TI juga sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi mereka. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat terus meningkat dan memenuhi harapan masyarakat di Kabupaten Lahat.

#### 5. Daftar Pustaka

- Alamsyah, R. (2020). *Implementasi Teknologi Informasi Dalam Sektor Publik Di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Anwar, S., & Nur, I. (2023). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 100–110.
- Kurniawan, H., & Febrianto, A. (2022). *Implementasi E-Government Dalam Mempercepat Layanan Perizinan*. *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, 14(1), 78–89.
- Mahendra, T., & Putri, A. (2021). *Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(4), 223–232.
- Nasution, R. (2019). *Teknologi dan Inovasi dalam Manajemen Pelayanan Publik*. Erlangga.
- Rahayu, N., & Susanto, B. (2020). *Peran Teknologi Informasi dalam Manajemen Pelayanan Publik: Studi Kasus di Beberapa Daerah*. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 15(3), 132–145.
- Supriyanto, A. (2021). *Sistem Informasi Manajemen: Pendekatan dalam Pelayanan Publik*. Penerbit Andi.
- Suryana, D. (2021). *Kendala Penerapan Teknologi Informasi di Sektor Pelayanan Publik*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 90–101.
- Widodo, S. (2020). *Manajemen Teknologi Informasi untuk Sektor Pemerintahan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Yusran, M. (2022). *Revolusi Digital Di Pemerintahan: Peluang dan Tantangan*. Media Cendekia.