



JURNAL ISIP VOICE

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Available online at <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/fisipvoice>

Vol. 5 No. 1, January-June 2026, pages: 79-90

ISSN: 2963-1874

<https://doi.org/10.58222/akfqxd91>

Readiness For The Implementation Of Digital Technology In Administrative Services In The General And Equipment Sub-Division Of The Social Services Department Of Bengkulu Province

Kesiapan Penerapan Teknologi Digital Pelayanan Administrasi Pada Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu



Rajendra Adnan Sayuti^a

Edi Darmawi^b

Henny Aprianty^c

Article history:

Submitted: 06-05-2026

Revised: 17-06-2026

Accepted: 25-06-2026

Keywords:

Community, Service,
Innovation, Social Services,
Technology

Abstract

This research aims to find out the digital innovation of administrative services in the subdivision and social affairs of Bengkulu province, the efforts made by the Bengkulu provincial social service general subdivision and equipment in overcoming the obstacles of digital administration services for the community. This study uses the qualitative descriptive method. with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation. based on the results of research and discussion on digital technology innovations in the general and equipment subdivision of the Bengkulu provincial social service, it can be concluded that the innovation has proven to have a positive impact on administrative services in the general and equipment subdivision of the Bengkulu provincial social service even though it still faces challenges, such as limited human resources, lack of knowledge about technology, and lack of public understanding of the technology service system. the supporting factor for the success of this innovation lies in the professional performance of employees, and it is very good to improve the quality of digital technology service innovations in the general and equipment subdivision of the Bengkulu provincial social service. meanwhile, the main inhibiting factors come from limited resources and lack of technological literacy among certain communities.

Keywords: *Community, Service, Innovation, Social Services, Technology.*

^a Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Hazairin, SH, Bengkulu

^b Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Hazairin, SH, Bengkulu

^c Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof.Dr.Hazairin, SH, Bengkulu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi digital pelayanan administrasi pada subbagian dan perlengkapan dinas sosial provinsi Bengkulu, upaya yang dilakukan dinas sosial provinsi Bengkulu subbagian umum dan Perlengkapan dalam mengatasi kendala pelayanan administrasi digital bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi teknologi digital pada subbagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi Bengkulu dapat disimpulkan Inovasi tersebut terbukti memberikan dampak positif bagi pelayanan administrasi pada subbagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi Bengkulu meskipun masih menghadapi tantangan, seperti terbatasnya SDM, minimnya Pengetahuan tentang teknologi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan teknologi tersebut. Faktor pendukung keberhasilan inovasi ini terletak pada, kinerja pegawai yang profesional, serta sangat baik untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan teknologi digital pada subbagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi Bengkulu. Sementara itu, faktor penghambat utama berasal dari keterbatasan sumber daya dan kurangnya literasi teknologi di kalangan masyarakat tertentu.

Kata Kunci : Masyarakat, Pelayanan, Inovasi, Dinas Sosial, Teknologi.

*JURNAL ISIP VOICE Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ©2025.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

Corresponding author:

Rajendra Adnan Sayuti *

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email address: rajendraadnan28@gmail.com

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah menjadi salah satu faktor utama yang mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai bidang, termasuk sektor pelayanan publik. Pemerintah, terutama pada tingkat daerah, dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif. Menurut Purba (2021), Pemanfaatan teknologi digital, seperti aplikasi berbasis web, platform seluler (*mobile platform*), dan sistem informasi manajemen pelayanan, memberikan kemudahan dalam proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Teknologi tersebut memungkinkan pelayanan dilakukan secara lebih cepat, praktis, dan terintegrasi potensi terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Murni Gea et al., 2023). Inovasi bukan lagi hal yang baru dalam sektor publik. Meskipun dalam praktiknya inovasi dalam sektor publik sangat dipengaruhi oleh praktik inovasi yang dilakukan oleh sektor swasta. Keberhasilan inovasi yang dilakukan oleh sektor swasta memberikan motivasi besar kepada sektor publik untuk mengembangkan berbagai jenis inovasi (Taylor., 2018).

Berbagai jenis pelayanan sudah dijalankan hampir diseluruh dunia salah satunya juga di negara Indonesia penyediaan pelayanan publik yang baik juga sangat penting untuk mempertahankan suatu pelanggan, pelayanan yang baik akan menarik perhatian masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik, dengan begitu akan memenuhi harapan masyarakat dalam perbandingan kepuasan maupun kualitas. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Pelayanan merupakan hal yang berhubungan terutama pelayanan untuk masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya tanggung jawab adanya sebuah Negara yang dijalankan oleh pemerintah yaitu untuk mengatur dan

mengelola semua yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak dapat dikelola secara pribadi. Oleh karena itu masyarakat mendorong pemerintah untuk mewujudkan suatu kondisi dimana masyarakat mampu mengembangkan kemampuannya dalam rangka tercapainya tujuan bersama. Pelayanan kepada masyarakat atau dikenal dengan pelayanan publik dalam konteks ini dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga, dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2009 pasal 1 mengatakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mendorong instansi pemerintah untuk beralih dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi secara lebih praktis dan transparan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, pemerintah Indonesia terus mendorong penerapan teknologi digital melalui kebijakan reformasi birokrasi dan implementasi. Sistem pemerintahan berbasis elektronik SPBE. merupakan pemanfaatan teknologi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efektivitas administrasi pemerintahan. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, penerapan SPBE bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Kebijakan ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan guna menciptakan pelayanan publik yang akuntabel dan responsif. Dengan adanya sistem digital, proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan prosedur yang kompleks dapat disederhanakan, sehingga mampu meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Sub Bagian Umum dan Perlengkapan pada Dinas Sosial Provinsi Bengkulu memiliki peran strategis sebagai unit pendukung administrasi dan pelayanan internal organisasi. Sub Bagian ini berperan dalam menjamin kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi seluruh bidang di lingkungan Dinas Sosial melalui pengelolaan administrasi, kepegawaian, ketatausahaan, serta penyediaan sarana dan prasarana perkantoran. Dengan peran tersebut, Subbagian Umum menjadi tulang punggung dalam menciptakan tata kelola organisasi yang tertib, efisien, dan akuntabel. Sub bagian umum dan perlengkapan merupakan bagian dari sekretariat dinas sosial yang bertanggung jawab kepada sekretaris dinas. Dalam struktur organisasi perangkat daerah, sub bagian umum dan perlengkapan termasuk dalam lingkup sekretariat yang memiliki fungsi strategis sebagai penunjang utama kelancaran operasional seluruh bidang yang ada di dinas sosial. Sub bagian umum dan perlengkapan memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan administratif antara pimpinan, pegawai, serta unit kerja lainnya. hal ini dikarenakan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan administrasi umum, pengelolaan surat menyurat, kepegawaian, hingga pengelolaan barang milik daerah, terpusat pada sub bagian ini. sub bagian umum dan perlengkapan berperan untuk melaksanakan urusan ketatausahaan, administrasi umum, kepegawaian, serta pengelolaan barang milik daerah (aset/perlengkapan) guna menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dinas sosial.

Tugas pokok ini mencerminkan peran subbagian sebagai unit yang memberikan pelayanan administratif secara menyeluruh kepada seluruh unsur organisasi. dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut, subbagian umum dan perlengkapan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi berjalan secara tertib, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. hal ini meliputi pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, serta penyediaan informasi administratif yang akurat dan tepat waktu. Selain itu, Subbagian Umum berperan sebagai penghubung koordinasi antar bidang dan sebagai pusat pelayanan administrasi internal. Keberadaan Sub Bagian Umum dan Perlengkapan sangat penting dalam mendukung reformasi birokrasi dan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya dalam digitalisasi administrasi dan pelayanan surat-menyurat. Meskipun inovasi teknologi digital telah diterapkan dalam pelayanan administrasi di dinas sosial provinsi bengkulu, dalam praktiknya masih ditemui berbagai kendala, salah satunya adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, terhadap penggunaan layanan berbasis digital. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi Subbagian Umum dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, inklusif, dan merata.

Sebagaimana pengamatan penulis sementara ada beberapa hal yang perlu kita ketahui bahwasannya masih banyak masyarakat yang belum/tidak mengerti dengan pelayan yang berbasis digital di karenakan rendahnya tingkat

literasi digital di kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Sosial Propinsi Bengkulu yang rata-rata berada di usia kurang lebih 40 tahun keatas. Berdasarkan hasil survey pada tanggal 13 Desember 2025 yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan pengetahuan inovasi teknologi digital pelayanan publik melalui kusioner dengan responden 10 orang di temukan bahwa 63,6% Belum sepenuhnya memahami/ menguasai tentang inovasi pelayanan teknologi digital ini, 16,1% Sudah Memahami/ Menguasai Tentang inovasi pelayanan teknologi digital, Dan 20,3% Tidak sama sekali memahami tentang inovasi pelayanan teknologi digital tersebut.

Sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan administrasi berbasis digital, seperti pengisian formulir online, penggunaan aplikasi pelayanan, maupun akses informasi melalui website resmi serta dari kurangnya SDM yang menguasai teknologi di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Kondisi ini menyebabkan inovasi teknologi digital belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat maupun Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Informasi mengenai prosedur, alur pelayanan, serta manfaat teknologi digital belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, sehingga menimbulkan kebingungan terhadap pelayanan digital.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu (2025) Didapatkan hasilnya bahwa penerapan teknologi belum bisa di terapkan di karenakan, Keterbatasan literasi digital bagi masyarakat salah satu tantangan utama dalam penerapan inovasi teknologi digital adalah rendahnya literasi digital masyarakat. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan administrasi berbasis digital. Kurangnya (SDM) yang menguasai teknologi keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi digital menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi dan tidak semua pegawai memiliki kompetensi digital yang memadai. Minimnya Pelatihan kurangnya program pelatihan terkait penggunaan teknologi digital menyebabkan pegawai belum memiliki keterampilan yang cukup untuk mengelola sistem pelayanan berbasis digital. Budaya kerja manual yang sudah lama kerja manual yang telah berlangsung lama menjadi tantangan dalam penerapan inovasi teknologi digital. Pegawai cenderung mempertahankan cara kerja konvensional karena dianggap lebih mudah dan sudah terbiasa. Penerapan pelayanan administrasi digital juga menimbulkan kesenjangan akses antara masyarakat yang memahami teknologi dan masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan perangkat digital terutama di kalangan lanjut usia. Kesenjangan ini berdampak pada kesenjangan kualitas pelayanan, di mana masyarakat yang tidak memahami teknologi, terutama orang tua, masih sangat bergantung pada pelayanan tatap muka dan bantuan petugas.

2. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Menurut (Sugiyono., 2016) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan social yang berkenaan dengan masalah yang diteliti berdasarkan data dan fakta yang diperoleh dilapangan (Zellatifanny & Mudjiyanto., 2018). Penelitian ini juga dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk mengeahui dan memahami data lebih dala. Menurut (Moleong., 2014) metode penelitian bermaksud untuk memahami apa yang terjadi oleh subjek penelitian seperti tindakan, persepsi, motivasi, dan apa yang lainnya dengan cara deskriptif berupa kata-kata yang ditemukan dilapangan. Jadi, melalui metode deskriptif kualitatif, Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan, menguraikan, membahas tentang Inovasi teknologi digital Pelayanan Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

Analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan sekedar angka-angka. Karakteristik penelitian deskriptif Kualitatif terletak pada objek yang menjadi focus penelitian analisis data adalah proses mengolah, memisahkan, mengelompokkan dan memadukan sejumlah data yang dikumpulkan di lapangan secara empiris menjadi sebuah kumpulan informan ilmiah yang terstruktur dan sistematis yang selanjutnya siap dikemas menjadi laporan hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode interaktif. (Miles, Huberman, Saldana., 2014), analisis metode interaktif terdiri dari kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi.

Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teknik analisis data Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu:

a) *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan Data mengacu pada pengumpulan data yang berasal dari Wawancara, dokumentasi dari sumber-sumber yang relevan dengan focus penelitian.

b) *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Data Kondensasi mengacu pada proses pemilihan atau seleksi, focus, menyederhanakan serta melalui pengantian data terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah didapatkan. Data kualitatif tersebut dapat diubah dengan cara seleksi, ringkasan, atau uraian menggunakan kata-kata sendiri dan lainnya. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang.

c) *Data Display* (Penyajian Data)

Selanjutnya penelitian melakukan penyajian data. Data yang disajikan telah melewati tahap reduksi. Penyajian data dilakukan dengan tujuan agar penulis lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan langkah berikutnya. Pada umumnya penyajian merupakan suatu pengaturan, kumpulan informasi yang telah dirumuskan sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan. Penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, uraian singkat, skema dan lain-lain.

d) *Conclusion Drawing/verification* (Pengambilan Kesimpulan)

Apabila tahap kondensasi dan penyajian data telah dilakukan, maka langkah terakhir yang dilakukan adalah mengambil kesimpulan. Pengambilan kesimpulan merupakan suatu proses dimana peneliti menginterpretasikan data dari awal pengumpulan disertai pembuatan pola dan uraian atau penjelasan. Pengambilan kesimpulan merupakan bukti terhadap penelitian yang dilakukan

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Dalam Penelitian Kualitatif peneliti menjadi instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan narasumber saat mengumpulkan data interaksi ini membantu peneliti memahami objek penelitian dengan lebih mendalam sehingga memperoleh informasi yang relevan dan akurat. Informasi utama penelitian ini diperoleh dari informan yang dianggap kredibel, yaitu individu yang memiliki hubungan langsung maupun tidak langsung dengan isu yang diteliti. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara Mendalam. Pengukuran Inovasi Sangat penting dilakukan untuk mengetahui Pelaksanaan suatu kebijakan dalam melihat keberhasilan dari program yang diterapkan. Inovasi teknologi ini merupakan Proses menciptakan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, baik itu ide, metode, atau layanan, yang memberikan nilai tambah atau perbaikan terhadap pelayanan. Mengacu pada permasalahan yang terdapat pada latar belakang penelitian, Sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan administrasi berbasis digital, seperti pengisian formulir online, penggunaan aplikasi pelayanan, maupun akses informasi melalui website resmi serta dari kurangnya SDM yang menguasai teknologi di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Kondisi ini menyebabkan inovasi teknologi digital belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal. Tetapi Inovasi Pelayanan Publik Di dinas Sosial sudah menggunakan semi digital

a. *Pengetahuan (Knowledge)*

Knowledge atau pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini. bagaimana masyarakat dan pegawai sub bagian umum mengetahui tentang inovasi dan memahami bagaimana inovasi tersebut bekerja.

b. *Pembentukan sikap (Persuasion)*

Persuasion atau Pembentukan sikap yang dimaksud dalam penelitian ini. Bagaimana sikap masyarakat dan pegawai Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang bersifat mendukung maupun menolak.

c. *Keputusan (Decision)*

Decision atau keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini. Proses pengambilan keputusan individu atau organisasi dalam menerima atau menolak inovasi teknologi digital dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang bersifat mendukung maupun menolak.

d. *Implementasi (Implementation)*

Implementation atau implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini. Tahap penerapan inovasi teknologi digital dalam praktik pelayanan administrasi, termasuk penggunaan sistem dan perubahan perilaku kerja dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi.

e. *Konfirmasi (Confirmation)*

Confirmation atau konfirmasi yang dimaksud dalam penelitian ini. Tahap evaluasi setelah penerapan inovasi, termasuk upaya mencari penguatan terhadap keputusan yang diambil serta kemungkinan perubahan keputusan dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi.

(Wawancara dengan **Mashuri** selaku Kepala Bidang Subbagian umum dan perlengkapan mengatakan bahwa:

“Menurut saya dengan adanya penerapan inovasi teknologi di dinas sosial khusus nya di Sub Bagian umum dan perlengkapan ini menjadi lebih mudah.” (Wawancara Kepala Bidang Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan) (Sumber :Hasil Wawancara pada tanggal 17 April 2026)

Selanjutnya wawancara dengan **Wiwik** selaku pegawai sub bagian umum dan perlengkapan:

“Menurut ibu kalau ada penerapan inovasi pelayanan akan menjadi lebih baik dalam Pelayanan nya.” (Wawancara pegawai Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan) ”(Sumber : Hasil Wawancara pada Tanggal 18 April 2026)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat yang Herawan Putra ia menyatakan bahwa:

“Menurut saya, ada nya penerapan inovasi teknologi digital di Dinas Sosial akan membuat pelayanan menjadi lebih mudah, karena prosesnya bisa lebih cepat dan tidak harus dilakukan secara manual lagi.” (wawancara masyarakat Herawan)”(Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 22 April 2026)

Selanjutnya peneliti juga menanyakan ke warga Bernama **Sulistiana** ia menyatakan bahwa:

menurut saya Teknologi digital ini sebenarnya bisa membantu, tetapi cukup sulit bagi yang belum terbiasa. Dalam menggunakan teknologi.” (wawancara masyarakat Sulistiana (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 21 April 2026)

Dari wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa informan semuanya mengetahui dan setuju dengan ada nya inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu tetapi ada informan yang mengatakan inovasi ini akan cukup sulit karena belum terbiasa menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat yang Bernama **Bambang**, beliau menyataka bahwa:

“Menurut saya, inovasi ini perlu diterapkan, tetapi sebaiknya tidak sepenuhnya menggantikan sistem manual. Saya bersedia menggunakan layanan tersebut, terutama untuk keperluan pengaduan yang bisa dilakukan lebih cepat.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 22 April 2026)

Hasil peneliti dari wawancara Kepala Bidang Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu, pegawai Sub Bagian Umum Dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dan masyarakat.

wawancara dengan **Wiwik** selaku pegawai sub bagian umum dan perlengkapan:

“inovasi teknologi ini sangat perlu karena untuk membantu memudahkan pekerjaan kita di sini dan ibu bersedia menggunakan teknologi tersebut.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 18 April 2026)

wawancara dengan **Mashuri** selaku kepala bidang sub bagian umum dan perlengkapan:

“ya menurut saya inovasi ini sangat perlu di terapkan di karenakan akan mempermudah dalam pekerjaan pelayanan di sini.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 17 April 2026)

Hal ini menandakan dari pihak organisasi (Sub Bagian umum) menerima ada nya inovasi teknologi digital pelayanan di Sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu.

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat yang Bambang ia menyatakan bahwa:

“ Menurut saya, inovasi ini perlu diterapkan, tetapi sebaiknya tidak sepenuhnya menggantikan sistem manual. Saya bersedia menggunakan layanan tersebut, terutama untuk keperluan pengaduan yang bisa dilakukan lebih cepat.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 28 April 2026)

Selanjutnya melakukan wawancara dengan masyarakat yang Nurwani ia menyatakan bahwa:

“ Saya kurang setuju dengan penerapan inovasi teknologi digital dalam pelayanan administrasi di Dinas Sosial, khususnya di Subbagian Umum dan Perlengkapan, karena tidak semua masyarakat paham menggunakan teknologi.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 30 April 2026)

wawancara dengan **Wiwik** selaku pegawai sub bagian umum dan perlengkapan:

“inovasi teknologi ini sangat perlu karena untuk membantu memudahkan pekerjaan kita di sini dan ibu bersedia menggunakan teknologi tersebut.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 18 April 2026)

wawancara dengan **Mashuri** selaku kepala bidang sub bagian umum dan perlengkapan:

“ ya menurut saya inovasi ini sangat perlu di terapkan di karenakan akan mempermudah dalam pekerjaan pelayanan di sini.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 17 April 2026)

Hal ini menandakan dari pihak organisasi (Sub Bagian umum) menerima ada nya inovasi teknologi digital pelayanan di Sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu.

wawancara dengan **Bambang** selaku masyarakat:

“ Menurut saya, inovasi ini perlu diterapkan, tetapi sebaiknya tidak sepenuhnya menggantikan sistem manual. Saya bersedia menggunakan layanan tersebut, terutama untuk keperluan pengaduan yang bisa dilakukan lebih cepat.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 17 April 2026)

wawancara dengan **Nurwani** selaku masyarakat:

“ Saya kurang setuju dengan penerapan inovasi teknologi digital dalam pelayanan administrasi di Dinas Sosial, khususnya di Subbagian Umum dan Perlengkapan, karena tidak semua masyarakat paham menggunakan teknologi.” (Sumber : Hasil Wawancara Tanggal 30 April 2026)

Pembahasan

Pengukuran Inovasi Sangat penting dilakukan untuk mengetahui Pelaksanaan suatu kebijakan dalam melihat keberhasilan dari program yang diterapkan. Inovasi teknologi ini merupakan Proses menciptakan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, baik itu ide, metode, atau layanan, yang memberikan nilai tambah atau perbaikan terhadap pelayanan. Mengacu pada permasalahan yang terdapat pada latar belakang penelitian, Sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan administrasi berbasis digital, seperti pengisian formulir online, penggunaan aplikasi pelayanan, maupun akses informasi melalui website resmi serta dari kurangnya SDM yang menguasai teknologi di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu Kondisi ini menyebabkan inovasi teknologi digital belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal. Tetapi Inovasi Pelayanan Publik Di dinas Sosial sudah menggunakan semi digital (pelayanan yang menggabungkan cara manual dengan teknologi digital), melalui Aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) untuk memasukan surat bertujuan digunakan pemerintah untuk mengelola surat dan arsip secara digital.

Oleh karena itu peneliti ingin melihat apakah dengan adanya inovasi teknologi digital pelayanan administrasi ini untuk kedepan nya akan mempermudah atau sebaliknya digunakan Indikator . Inovasi pelayanan Publik Menurut Everett M. Rogers (2003) yaitu keunggulan.

- a. *Knowledge*
- b. *Persuasion*
- c. *Decision*
- d. *Implementation*
- e. *Confirmation*

Kespian penerapan inovasi digital pelayanan administrasi pada sub bagian dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu :

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi teknologi digital pelayanan administrasi pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu yang dianalisis menggunakan teori Inovasi Everett M. Rogers (2003) menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai dan masyarakat memberikan respons positif terhadap rencana penerapan inovasi teknologi digital. Hal ini terlihat dari aspek yaitu **Knowledge (Pengetahuan)**, **Persuasion (Pembentukan Sikap)**, **Decision (Keputusan)**, **Implementation (Implementasi)**, dan **Confirmation (Konfirmasi)**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Ade Uswatun Hasanah. (2024)** yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, penelitian tersebut juga menemukan adanya hambatan berupa keterbatasan SDM dan infrastruktur teknologi. Kondisi tersebut juga ditemukan dalam penelitian ini, dimana keterbatasan kemampuan pegawai dalam bidang teknologi dan kurangnya pemahaman masyarakat menjadi tantangan dalam penerapan inovasi digital. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian **Jamillatul Maulidini. (2025)** dan **Rizka Nur Lailatul Tasbihi. (2025)** yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, dan kinerja pegawai. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

a. Pengetahuan (Knowledge)

Knowledge atau Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini. Bagaimana masyarakat dan pegawai Sub Bagian Umum mengetahui tentang inovasi dan memahami bagaimana inovasi tersebut bekerja. Pada tahap ini individu memperoleh informasi awal mengenai inovasi teknologi digital yang akan diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan Bahwa informan semuanya mengetahui dan setuju dengan ada nya inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu tetapi ada informan yang mengatakan inovasi ini akan cukup sulit karena belum terbiasa menggunakan teknologi tersebut.

b. Pembentukan sikap (Persuasion)

Persuasion atau Pembentukan sikap yang dimaksud dalam penelitian ini. Bagaimana sikap masyarakat dan pegawai Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang bersifat mendukung maupun menolak. Pada tahap ini individu memperoleh informasi awal mengenai inovasi teknologi digital yang akan diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan sangat sesuai dengan masyarakat namun ada juga yang tidak mendukung di karenakan tidak paham dengan inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Hasil ini mendukung penelitian Jamillatul Maulidini. (2025) yang menunjukkan, digitalisasi administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan transparansi, tetapi keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan.

c. Keputusan (Decision)

Decision atau keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini. Proses pengambilan keputusan individu atau organisasi dalam menerima atau menolak inovasi teknologi digital dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang bersifat mendukung maupun menolak. Pada tahap ini individu memperoleh informasi mengenai inovasi teknologi digital yang akan diterapkan.

Berdasarkan Hasil wawancara inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu tentang keputusan nya dapat disimpulkan pegawai menerima tentang ada nya inovasi tersebut namun ada masyarakat juga yang tidak mendukung di karenakan tidak paham dan ada juga yang mengatakan jangan mengganti sepenuh nya pelayanan dengan inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

d. Implementasi (Implementation)

Impelentation atau implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini. Tahap penerapan inovasi teknologi digital dalam praktik pelayanan administrasi, termasuk penggunaan sistem dan perubahan perilaku kerja dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi. Pada tahap ini individu memperoleh informasi mengenai inovasi teknologi digital yang akan diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dapat disimpulkan tentang Implementasi penerapan inovasi teknologi digital dalam praktik pelayanan administrasi, termasuk penggunaan sistem dan perubahan perilaku kerja dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang mulai mempersiapkan penerapan perencanaan terhadap kendala yang akan di alami jika inovasi tersebut nantinya mengalami kendala. Terhadap inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

e. Konfirmasi (Confirmation)

Confirmation atau konfirmasi yang dimaksud dalam penelitian ini. Tahap evaluasi setelah penerapan inovasi, termasuk upaya mencari penguatan terhadap keputusan yang diambil serta kemungkinan perubahan keputusan dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi. Pada tahap ini individu memperoleh informasi mengenai inovasi teknologi digital yang akan diterapkan.

Berdasarkan Hasil wawancara inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu tentang Konfirmasi terhadap penerapan inovasi teknologi digital dapat disimpulkan dalam praktik pelayanan administrasi, termasuk penggunaan sistem dan perubahan perilaku kerja dalam pelayanan administrasi Sub Bagian Umum terhadap inovasi teknologi yang Memberikan konfirmasi bahwasan nya inovasi tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan Terhadap inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.

Faktor Pendukung dan Penghambat:

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi teknologi digital pelayanan administrasi pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu yang dianalisis menggunakan teori . Efektivitas Organisasi Richard M. Steers (1985), penelitian ini menemukan bahwa faktor pendukung utama meliputi dukungan pegawai terhadap inovasi, kebutuhan organisasi terhadap pelayanan yang lebih cepat dan efisien, serta adanya kesadaran bahwa digitalisasi merupakan tuntutan perkembangan zaman. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan adalah keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai teknologi informasi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta kendala jaringan internet dan sistem teknologi yang belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ade Uswatun Hasanah. (2024) yang menegaskan bahwa kualitas SDM dan infrastruktur teknologi adalah factor yang penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Jamillatul Maulidini. (2025)** yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kinerja pegawai. Semakin baik pemanfaatan teknologi digital, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

a. Faktor pendukung

Inovasi teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu menurut pegawai dan masyarakat jika sudah ada penerapan inovasi ini dari Sub Bagian umum dan perlengkapan sangat baik untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu.,Dapat berjalan efektif berkat beberapa faktor pendukung. Pertama Inovasi ini bisa membantu mempermudah pelayanan dan kerja sama pegawai yang profesional, memungkinkan layanan inovatif berjalan dengan lancar dan . Kedua, Inovasi ini sangat di perlukan karena akan membuat administrasi pelayanan di sini akan menjadi lebih mudah. Kedua faktor ini memperkuat kemampuan Dinas Dalam memberikan pelayanan prima dan tepat sasaran, Khususnya kepada masyarakat.

b. Faktor penghambat

Pelaksanaan Inovasi teknologi digital pelayanan administrasi pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu masih menghadapi beberapa hambatan. Kendala utama berasal dari terbatasnya Literasi masyarakat terhadap teknologi dan Minimnya SDM, sehingga menyulitkan Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu. Menyediakan Inovasi teknologi digital pelayanan administrasi Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat, terutama kalangan lansia, menjadi penghambat karena kesulitan mengakses informasi layanan terlebih yang tidak memiliki akses atau tidak bisa menggunakan handphone. Kondisi ini menyebabkan

ketimpangan informasi dan kesulitan komunikasi yang akhirnya mengurangi efektivitas inovasi tersebut.

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kesiapan penerapan teknologi digital pada Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Dinas Sosial Provinsi Bengkulu dapat di simpulkan:

1. dengan menganalisis Inovasi seperti *knowledge* (pengetahuan) *persuasion* (pembentukan sikap) *decision* (keputusan) *implementation* (implementasi) dan *confirmation* (konfirmasi), bahwasan nya kalau Inovasi tersebut terlaksana terbukti akan membantu pelayanan administrasi pada Sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu menjadi lebih mudah meskipun masih menghadapi tantangan, seperti terbatasnya SDM , minimnya Pengetahuan tentang teknologi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan teknologi tersebut.
2. Faktor pendukung keberhasilan inovasi ini terletak pada, kinerja pegawai yang profesional, serta sangat baik untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan teknologi digital pada sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu. Sementara itu, faktor penghambat utama berasal dari keterbatasan sumber daya dan kurangnya literasi teknologi di kalangan masyarakat tertentu.

Secara keseluruhan mengenai inovasi teknologi digital pelayanan administrasi pada sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu dengan adanya inovasi teknologi pelayanan di sana pastinya akan mempermudah pelayanan dan kinerja pegawai, walaupun masih banyak kekurangan nya terhadap masyarakat maupun dengan pegawai itu sendiri.

Saran:

- a. Perlunya sosialisasi dan edukasi publik untuk kemajuan dinas sosial provinsi bengkulu pada inovasi teknologi digital pelayanan administrasi pada sub bagian umum dan perlengkapan agar masyarakat yang belum mengerti tentang digital dinas sosial provinsi bengkulu perlu melakukan sosialisasi langsung ke lapangan cara penggunaan layanan tersebut.
- b. Sub bagian umum dan perlengkapan dinas sosial provinsi bengkulu perlu meningkatkan pelatihan dan pembinaan kepada pegawai terkait penggunaan teknologi digital agar kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem pelayanan menjadi lebih optimal dan tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya.

5 Daftar Pustaka

- Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (1927). *Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Amalia Audinalupita Trena Aktiva Oktariyanda*. 1927–1938.
- Lesmana, A., & Soleh, A. (2025). *Public Service Innovation In The Digital Era (Study On The Implementation Of E-Government In Government Durian Demang Village , Karang Tinggi District , Central Bengkulu Regency) Inovasi Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Pada Implementasi E- Government Di Pemerintahan Desa Durian Demang Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah)*. 4(1), 27–32.
- Publik, J. A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Publik, M. A., Ilmu, F., Mada, U. G., Ilmu, J., Negara, A., Sosial, F. I., & Padang, U. N. (2019). *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital Deby Febriyan Eprilianto Yuyun Eka Kartika Sari Boni Saputra Abstrak*. 4(1), 30–37.
- Putra, A. H. (2025). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Kuwau Padek Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil* 1–11.
[http://eprints.ipdn.ac.id/22911/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/22911/1/32.0246_Anjas Himawan Putra.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/22911/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/22911/1/32.0246_Anjas_Himawan_Putra.pdf)
- Rahinda, S., Fahmi, Y., Agusmila, S., Herlinda, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (N.D.). *Analisis Pelayanan Administrasi Surat Menyurat*. 127–136.
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., Firsanty, F. P., & Sosial, K. (2025). *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Layanan Sosial Di Indonesia : Tinjauan Sistematis Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial Program Sosial Dan Pelayanan Kepada Masyarakat Memainkan Peran Krusial Dalam Peningkatan Kesejahteraan Dan Bagi Kelompok Rentan . Di Tengah Dinamika Semakin Efektif , Responsif , Dan Transparan* (1), 50–59. <https://doi.org/10.24198/Focus.V8i1.63672>
- Sukma, F. F. D. (2024). *Analisis Pelayanan Administrasi Dikantor Kecamatan Bandar Laksamana Kabupaten Bengkalis*. [http://repository.uin-suska.ac.id/77680/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/77680/1/SKRIPSI GABUNGAN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/77680/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/77680/1/SKRIPSI_GABUNGAN.pdf)
- Vicky, M., Hasri, A., & Sudarmilah, E. (2021). *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran Web-Based Application of Information System for Population Administration* <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>

