

**DAMPAK INOVASI PELAYANAN DIGITAL DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu
Administrasi Publik**



Oleh :

ANGGUN OKTARINA

NIM. 07011282025128

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**DAMPAK INOVASI PELAYANAN DIGITAL DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN
SKRIPSI**

Oleh :

ANGGUN OKTARINA

NIM. 07011282025128

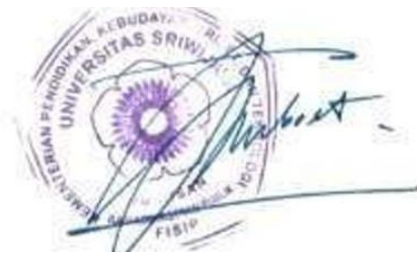
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing,

**Dwi Mirani, S.IP.,M.Si.
NIP. 198106082008122002**



**Ketua Jurusan
Administrasi Publik**



**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**DAMPAK INOVASI PELAYANAN DIGITAL DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :

ANGGUN OKTARINA

NIM. 07011282025128

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 11 Juli 2024

dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dwi Mirani, S.IP., M.Si
Ketua



Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
Anggota



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota



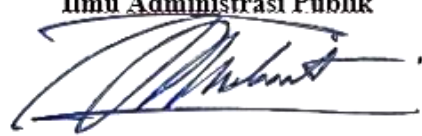
Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.SI
NIP. 196601221990031004

Mengetahui

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos. M.PA.
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Innovate or Die" - Peter F. Drucker

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

1. Kepada kedua orangtua saya, Ibu Rowana dan Bapak Benny Iskandar
2. Saudara laki-laki dan perempuan saya, Ayuk Intan Iskandar, Alm. Kakak Febri, Adik M. Billy
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Hana Huriyah, Aziza Adesari, Septi Satya dan ARRIANTA Sahabat Dekatku
5. Teman seperjuangan Administrasi Publik 2020
6. Almamater kampus kebanggaan saya

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Oktarina

NIM : 07011282025128

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Dampak Inovasi Pelayanna Digital Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 20 Juni 2024



Anggun Oktarina

NIM.07011282025128

ABSTRAK

Inovasi layanan digital adalah penerapan teknologi digital dalam proses layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Inovasi dalam layanan digital, seperti integrasi platform Laksan ke dalam Sponsor dan pengembangan Ragit Dobel 3.0, telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan. Data dari survei kepuasan pengguna menunjukkan adanya peningkatan indeks kepuasan dari tahun ke tahun setelah penerapan inovasi ini. Selain itu, terjadi penurunan persentase penolakan revisi DIPA yang signifikan dari 44,78% di tahun 2020 menjadi 8,74% di tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang datanya diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan inovasi layanan digital di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Dampak Inovasi, Inovasi Layanan Digital, Efisiensi, Kualitas Pelayanan Publik.

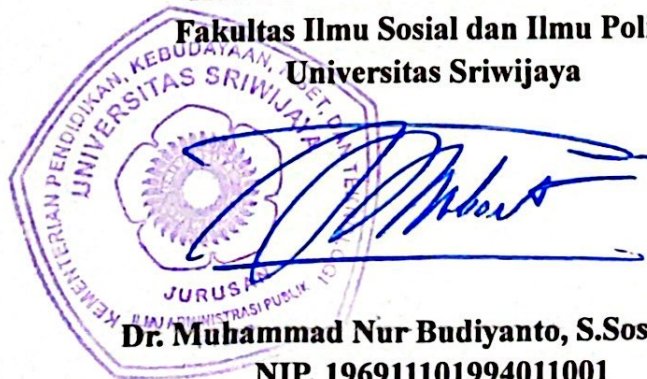
Dosen Pembimbing,



Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Indralaya, 20 Juni 2024

Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



The image shows a purple official stamp of Universitas Sriwijaya. The stamp is circular with a five-petaled flower in the center. The text around the flower reads "KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, HUKUM DAN KEMASYARAKATAN" at the top, "UNIVERSITAS SRIWIJAYA" in the middle, and "JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Digital service innovation is the application of digital technology in public service processes to improve efficiency, accessibility, and user satisfaction. Innovations in digital services, such as the integration of the Laksan platform into Sponsor and the development of Ragit Dobel 3.0, have had a significant impact on service efficiency and effectiveness. Data from the user satisfaction survey shows an increase in the satisfaction index from year to year after the implementation of these innovations. In addition, there was a significant decrease in the percentage of DIPA revision rejections from 44.78% in 2020 to 8.74% in 2023. This research uses a qualitative method whose data is obtained through observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, it shows that digital service innovation in the Regional Office of DJPb South Sumatra Province has a positive impact on improving the quality of public services.

Keywords: *Innovation Impact, Digital Service Innovation, Efficiency, Public Service Quality.*

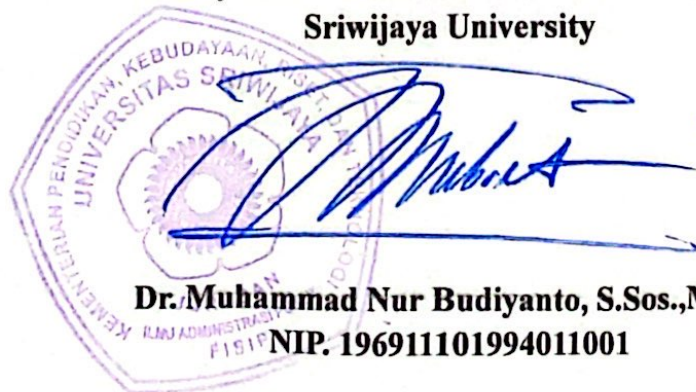
Advisor,



Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP. 198106082008122002

Indralaya, 20 June 2024

Head of Public Administration Department
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Dampak Inovasi Pelayanan Digital Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S-1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah SWT sehingga Skripsi ini bisa diselesaikan tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ibu Rowana dan Bapak Benny Iskandar yang selalu mendoakan, mendidik, dan mendukung moril maupun materil, serta memberikan semangat serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
2. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
4. Ketua Jurusan Administrasi Publik Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
5. Januar Eko Aryansah, S.IP.,S.H.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
6. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si selaku pembimbing akademik.
7. Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan, ilmu pengetahuan, saran, kritikan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk keperluan dan ilmu yang telah diberikan di bangku kuliah.
9. Seluruh staf dan karyawan FISIP UNSRI yang telah membantu dalam mengurus berbagai surat dan kelengkapan administrasi selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
10. Saudara laki-laki dan perempuan saya, Intan Iskandar, Alm. Muhammad Febri, Muhammad Billy yang kusayangi.

11. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan Ibu Lydia Kurniawati Christyana.
12. Ibu Yustri Marianti dan Yessi Marseilli, S.E., M.A.P., MIDS selaku pembimbing teknis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Sahabat baikku yaitu Hana Huriyah, Aziza Adesari, Septi Satya Wulandari dan ARRIANTA. Terima kasih telah menemani dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman angkatan 2020 Jurusan Administrasi Publik yaitu Devi Listiani, Debby Avrenyca, Muhammad Dafha May Rizky dan Ahmad Reinaldi Simba, semoga kelak dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan Skripsi ini.

Palembang, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Pengukuran Dampak Inovasi	10
2.3 Hakikat Pelayanan Publik	15
2.4 Inovasi Pelayanan Publik	18
2.5 Pelayanan Digital	23

2.6 Dampak Inovasi Pelayanan Digital Pada Kualitas Pelayanan Publik	24
2.7 Penelitian Terdahulu	26
2.8 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Definisi Konsep.....	37
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5 Informan Penelitian	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan	44
4.1.2 Letak Geografis Kantor Wilayah DJPb Provinsi Sumatera Selatan	45
4.1.3 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan.....	45
4.1.4 Visi dan Misi Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan.....	47
4.1.5 Tugas dan Fungsi Bidang	47
4.1.6 Struktur Organisasi Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan	61
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	61
4.3 Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Improvement in key organisational performance indicators (Peningkatan dalam indikator kinerja organisasi kunci)	63
4.3.2 Improvement in service evaluation (Peningkatan dalam evaluasi layanan)	74
4.3.3 Improvement in efficiency (Peningkatan dalam efisiensi)	79

4.3.4 Improvement context (Konteks perbaikan)	86
4.4 Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2 Fokus Penelitian.....	39
Tabel 3 Daftar Informan Penelitian.....	61
Tabel 4 Daftar Inovasi Layanan Digital Kanwil DPJb Provinsi Sumatera Selatan ...	62
Tabel 5 Jumlah Penurunan Revisi DIPA Satker.....	78
Tabel 6 Matriks Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Inovasi Laksan, Sponsor, dan Ragit Dobel.....	5
Gambar 2 Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan.....	6
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	43
Gambar 5 Peta Lokasi Kantor Wilayah DPJb Provinsi Sumatera Selatan	45
Gambar 6 Struktur Organisasi Kanwil DJPb Provimsi Sumatera Selatan	61
Gambar 7 Berbagai Inovasi Kanwil DPJb Provinsi Sumatera Selatan	65
Gambar 8 Layanan Sponsor di Ragit Dobel 3.0	65
Gambar 9 Jumlah Kunjungan di Ragit Dobel Tahun 2023.....	66
Gambar 10 Tampilan Awal Layanan LAKSAN.....	68
Gambar 11 Pengisian Data Satker di LAKSAN	68
Gambar 12 Pengisian Permasalahan/Pertanyaan Satker di LAKSAN	69
Gambar 13 Submit Pertanyaan di LAKSAN	69
Gambar 14 Pertanyaan Satker Masuk Ke Email LAKSAN	69
Gambar 15 Tautan Whatsapp SPONSOR.....	72
Gambar 16 SPONSOR Dalam Ragit Dobel 3.0.....	72
Gambar 17 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Kepuasan Pengguna dan Teknologi Informasi dan Inovasi	75
Gambar 18 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terkait Layanan Revisi DIPA	76
Gambar 19 Penolakan Revisi DIPA Satker/Unit Kerja Tahun 2023	77
Gambar 20 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Terkait Biaya Layanan 0 Rupiah	82
Gambar 21 Predikat WBK dan WBBM	82
Gambar 22 Hasil Survei Terkait Kecepatan Waktu Layanan.....	84
Gambar 23 Chat Satker Melalui Sponsor	85
Gambar 24 Survei Kepuasan Pengguna Layanan	88
Gambar 25 Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fokus Penelitian	102
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	103
Lampiran 3 Transkrip Wawancara I	104
Lampiran 4 Transkrip Wawancara II.....	106
Lampiran 5 Transkrip Wawancara III	108
Lampiran 6 Transkrip Wawancara IV	110
Lampiran 7 Transkrip Wawancara V.....	112
Lampiran 8 Transkrip Wawancara VI	114
Lampiran 9 Dokumentasi Pengambilan Data	116
Lampiran 10 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	117
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia senantiasa menarik untuk dibahas. Kebutuhan akan pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat penting saat ini dan menjadi perhatian utama pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik dalam pelayanan publik melalui terobosan-terobosan inovasi.

Menurut (Nova & Hikmah, 2022:30) untuk melakukan peningkatan pelayanan publik, pemerintah memiliki keharusan untuk memberikan perhatian terhadap kepuasan masyarakat yang dijadikan sebagai tolak ukur kinerja pelayanan publik. Perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik yang dapat meningkatkan citra pelayanan publik dan mendapatkan kepercayaan masyarakat. Formalitas birokrasi saja tidak cukup pemerintah harus mampu bertransformasi dengan teknologi sebab masyarakat semakin menginginkan pelayanan yang efektif dan efisien, begitu pula dengan proses birokrasi yang lebih mudah.

Inovasi pelayanan publik mencakup segala bentuk pembaharuan dengan penggunaan teknologi, pengembangan sistem, proses dan strategi baru guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Tuntutan publik terhadap layanan yang prima kepada pemerintah merupakan tuntutan yang wajar dan pemerintah perlu menyikapinya dengan layanan yang relevan dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Kuatnya tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik berasal dari tingkat pendidikan dan pengetahuan yang semakin meningkat terkait revolusi industri 4.0 dan karenanya masyarakat layak memperoleh kepuasan melalui pelayanan yang prima.

Organisasi-organisasi di sektor publik menerapkan inovasi pelayanan publik untuk memajukan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, dan tata kelola yang baik. Penerapan konsep *good governance* muncul dari ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan publik. (Maryam. 2016: 2). Pelayanan publik di Indonesia kurang mendapat dukungan dari beberapa sektor dan masyarakat luas. Oleh karenanya, dibutuhkan peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik guna menghindari ketidakpuasan masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan yang ada saat ini.

Mengacu pada Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah inisiatif-inisiatif inovatif di bidang pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan baru maupun adaptasi/modifikasi yang memberikan dampak positif bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penerapan inovasi di bidang pelayanan publik membutuhkan kemampuan untuk memanfaatkan teknologi komputer dan konektivitas internet dalam rangka mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, sekaligus memenuhi

ekspektasi masyarakat akan pelayanan publik yang modern (Febrianti & Fanida, 2019:741). Inovasi tidak harus berupa penemuan baru dalam pelayanan publik, tetapi dapat berupa pendekatan baru yang dihasilkan dari perluasan atau pengembangan inovasi yang sudah ada. Kebijakan "Satu Instansi, Satu Inovasi" ditetapkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian PANRB mendorong penerapan inisiatif-inisiatif baru di sektor pelayanan publik melalui implementasi kebijakan ini. Inisiatif "Satu Instansi, Satu Inovasi" bertujuan untuk memungkinkan semua lembaga, baik pusat maupun daerah, untuk mengembangkan ide dan metode baru dalam memberikan pelayanan berdasarkan sumber daya yang dimiliki, kebutuhan pengguna layanan, dan kapasitas kreatifitas mereka. Sistem Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) termasuk dalam kebijakan ini. Sinovik berisi database online dan dokumentasi inovasi yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah nasional dan internasional untuk dipelajari dan diterapkan oleh organisasi dan lembaga lain di Indonesia.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan juga mengembangkan inovasi layanan baru bagi masyarakat dengan cara yang kompetitif, mudah beradaptasi, dan berkesinambungan. Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan menyediakan beberapa layanan utama yang bertanggung jawab untuk mengelola keuangan negara di berbagai provinsi. Layanan tersebut meliputi pemrosesan dan persetujuan dokumen revisi untuk pelaksanaan anggaran dan dukungan teknis untuk pelaksanaan anggaran Satker (Satuan Kerja), persetujuan hibah dalam negeri dan persetujuan MP PNBP (Maksimum Pencairan Penerimaan Negara Bukan Pajak).

Berdasarkan PMK Nomor 39/PMK.02/2020 Tahun 2020 tentang Tata Cara Revisi Anggaran. Revisi anggaran terdiri dari penyesuaian terhadap besaran belanja yang telah ditetapkan berdasarkan PPA Tahun Anggaran 2020 dan telah disahkan dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun Anggaran 2020. DIPA merupakan dokumen pelaksanaan anggaran yang disusun oleh PA/KPA atau PPA/KPA BUN. Penting untuk dicermati mengapa Pengguna Anggaran (PA) sering melakukan revisi DIPA, karena hal ini mengindikasikan bahwa Satker K/L tidak dapat secara efektif merencanakan dan mendesain anggaran dan rencana kerjanya. Seringkali, para pemangku kepentingan memulai dengan menyusun anggaran tanpa mengetahui tujuan yang tepat untuk penggunaannya. Bagi setiap satker, seharusnya yang terpenting adalah pengalokasian anggaran yang tepat.

Beberapa hal yang mendasari pengguna anggaran melakukan revisi DIPA, Pertama-tama, ada jangka waktu yang cukup panjang, sekitar satu tahun, antara perencanaan anggaran dan pelaksanaan anggaran. Akibatnya, ada banyak kebutuhan untuk tahun anggaran yang bersangkutan yang tidak termasuk dalam perencanaan sebelumnya. Selain itu, karena adanya perubahan kebijakan pemerintah atau perubahan prioritas pada masa pelaksanaan anggaran yang tidak diperkirakan pada saat anggaran direncanakan. Seperti halnya pandemi Covid-19 di tahun 2020 yang tidak masuk dalam perencanaan keuangan. Ketiga, adanya perubahan cara pelaksanaan kegiatan, seperti kegiatan yang semula direncanakan secara individu kini dilaksanakan secara daring, atau kegiatan yang semula direncanakan untuk satu tahun anggaran harus diubah menjadi multi years atau semisalnya. Terakhir, ada perubahan atau implementasi kebijakan pemerintah selama tahun anggaran berjalan, seperti pemotongan pajak atau tindakan lain

sebagai tanggapan terhadap kondisi ekonomi nasional. Terutama ketika perubahan dan pemotongan diusulkan untuk menyelaraskan dan memfokuskan kembali/refocusing anggaran.

Gambar 1 Inovasi Laksan, Sponsor, dan Ragit Dobel



Sumber: Website Kanwil DJPb Provinsi Sumsel

Dalam penyelenggaraan pelayanan ini, proses revisi DIPA memerlukan pembinaan dan bimbingan teknis satker agar tidak terjadi revisi berulang-ulang. Untuk mengatasi situasi ini, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan berupaya menerapkan solusi digital untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif. Beberapa inovasi yang dimiliki Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan antara lain; LAKSAN (Layanan Konsultasi Satker Online), SPONSOR (Sistem Pelayanan Konsultasi Online Satu Nomor) dan Ragit Dobel (Sarana Digital Dokumentasi dan Belajar) Secara teknis, Kantor Wilayah DJPb Provinsi Sumatera Selatan bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban dan tugas memberikan pelayanan sebagai salah satu lembaga pemerintahan dalam lingkup provinsi. Berikut layanan utama di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1. Revisi Anggaran Satker (Satuan Kerja)

2. Persetujuan Hibah Dalam Negeri
3. Persetujuan Maksimum Pencairan Penerimaan Negara Bukan Pajak

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Satker di Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan menggunakan kriteria seperti kualitas layanan, seperti yang didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta aspek layanan elektronik, yang mewakili indikator tata kelola digital (e-government). Indeks kepuasan pengguna layanan pada Triwulan II dan IV bernilai 4.85 dan pada Triwulan II Tahun 2023 meningkat menjadi 4.87. Hal ini menunjukkan keberhasilan reformasi birokrasi dan transformasi digital di Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan salah satunya ditunjukkan oleh hasil pemantauan kinerja organisasi yang diperoleh dari Survei Kepuasan Pengguna Layanan.

Gambar 2 Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan



Sumber : Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan, 2023

Peningkatan secara konsisten dalam skor survei kepuasan pengguna menunjukkan bahwa inovasi-inovasi layanan digital tersebut memberikan nilai

tambah yang signifikan dalam memberikan layanan yang lebih baik. Pengguna merasakan manfaat yang nyata dalam hal kemudahan akses, kecepatan tanggapan, dan kualitas layanan yang lebih tinggi. Inovasi sebagai sarana konsultasi terkait teknis pelaksanaan anggaran telah membantu pengguna dalam memahami dan mengatasi masalah yang mereka hadapi. Fitur pengaduan pada Laksan dan Halo Satker memberikan wadah komunikasi yang efektif antara Kanwil DJPb dan satker, yang berpotensi meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan anggaran.

Peningkatan dalam kepuasan pengguna juga dapat memiliki dampak positif terhadap reputasi Kanwil DJPb. Ketika pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan mempertahankan hubungan yang baik dengan Kanwil. Meskipun skor kepuasan tinggi adalah prestasi yang baik, ini juga harus diikuti dengan komitmen untuk terus berinovasi.

Realitas di masyarakat saat ini menuntut atas layanan yang prima dan mewajibkan pemerintah memenuhi harapan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan belum berjalan seperti yang diharapkan. Masih banyak kekurangan dalam pelayanan publik khususnya pada instansi pemerintah yang masih menyandang label birokrasi yang berbelit-belit. Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang harus membangun citra positif dan memiliki hubungan langsung dengan masyarakat, di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki jargon HAnDAL (Harmonis, Amanah, Digital, Akuntabel, dan Loyal) yang merupakan cerminan identitas, visi, misi dan harapan organisasi. Dan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan sendiri memiliki motto layanan “PAKAM” yang bermakna Profesional, Akurat, Kreatif, Akuntabel, Modern dan janji layanan “PADEK” yang bermakna Pasti, Aman, Dedikasi, Efektif, Kooperatif. Berkaitan

hal ini bagaimana sebuah inovasi pelayanan digital yang telah dibuat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi “Dampak Inovasi Pelayanan Digital Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar permasalahan yang telah dituliskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana dampak inovasi pelayanan digital di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam menganalisis masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hal berikut :

1. Mengetahui dampak inovasi pelayanan digital di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat

Diasumsikan bahwa penelitian ini dapat menghasilkan manfaat dari hasil penelitian. Berikut manfaat dari penelitian tersebut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang objektif dan dapat digunakan sebagai bahan pengembangan ilmu administrasi tentang gambaran inovasi pelayanan publik yang diharapkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa memberikan manfaat praktis, yaitu dapat digunakan sebagai panduan tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga menganalisis penggunaan teknologi informasi baru yang menggambarkan peran inovasi dalam mendukung setiap penyedia layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram*.
- Citra Larasati, D. (2020). *INOVASI SISTEM INFORMASI APLIKASI MOBILE PAJAK DAERAH (SAMPADE) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK*. 9(1), 9. www.publikasi.unitri.ac.id
- David Osborne & Plastrik, P. (2007). *Memangkas Birokrasi (Terjemahan)*. PPM.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. (n.d.). *Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang*. <https://Disdukcapil.Palembang.Go.Id>.
- ENDANG KOMARA *Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di Indonesia*. (2019). <http://ejournal.upi.edu/index.php/mimbardik>
- Firda, T., Maruao, A., Maolana, P., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). *MINISTRATE Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya*. In *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah* (Vol. 2, Issue 1).
- Fuglsang, L., & Hansen, A. V. (2022). Framing improvements of public innovation in a living lab context: Processual learning, restrained space and democratic engagement. *Research Policy*, 51(1), 104390. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2021.104390>
- Gao, Q., Wang, Q., & Wu, C. (2023). Construction of enterprise digital service and operation platform based on internet of things technology. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(4), 100433. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100433>
- Harpendi, R., Ap, S., Dhany, M., Sunah, A. L., Pd, S., Pd, M., Drs, H. U., & Feri, M. (n.d.). *MENCIPTAKAN SMART ASN MENUJU 4.0 DI KANTOR CAMAT KECAMATAN HAMPARAN RAWANG KOTA SUNGAI PENUH* (Vol. 3, Issue 1).
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (n.d.). *PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG*.
- Hughes, A., Moore, K., & Kataria, N. (n.d.). *Innovation in Public Sector Organisations A pilot survey for measuring innovation across the public sector*. www.nesta.org.uk
- Kurniawan, R. C. (n.d.-a). *INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH Innovation Quality Public Services Local Government*. In *Fiat Justisia Journal of Law* (Vol. 10). <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>
- Kurniawan, R. C. (n.d.-b). *INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH Innovation Quality Public Services Local Government*. In *Fiat Justisia Journal of Law* (Vol. 10). <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat>

- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam Kharunia Nova Dwi Prakarsa, K. (n.d.). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap*.
- Mawardi, A., & Hasmawaty, A. R. (2020). *Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih* (Vol. 1, Issue 1).
- Melisa, R., Putra, R., Sri Andriani, D., Keuangan Sekretaris Daerah Ogan Komering Ilir, S., Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, D., & Penempatan di Kependudukan, D. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Palembang. In *Demography Journal of Sriwijaya (DeJoS)* (Vol. 3, Issue 2). <http://ejournal-pps.unsri.ac.id/index.php/dejos/index>
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muharam, R. S., Melawati, F., Publik, I. A., & Cimahi, S. (2019). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA BANDUNG. In *Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). *PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PROGRAM 3 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU)*. 8(2), 48. www.publikasi.unitri.ac.id
- Pananrangi, A., Stia, M., & Gazali Barru, A. (2019). INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI CITIZEN'S CHARTER. In *Meraja Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Penelitian, ~~~~~ Laporan, Fundamental, R., Ramli, L., Hum, M., Syam, H. N., & Pam, M. S. (n.d.). *Perilaku Pegawai Negeri Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Publik Ditinjau Dari Sudut Pandang Hukum Administrasi*.
- Penelitian, J. I., Ni, O., Riani, K., Ahli, W. I., Bpsdm, M., & Bali, P. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 1(11). <https://www.kajianpustaka.com/2016/09/penge>
- Penerbitdeppublish.com. (2021). *Validitas Data: Pengertian, Jenis, Langkah-langkah dan Hubungannya*.
- Publik, J. A., Eka, Y., Sari, K., & Saputra, B. (n.d.). MEWUJUDKAN INTEGRASI DATA MELALUI IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL Deby Febriyan Eprilianto. In *Journal of Public Sector Innovations* (Vol. 4, Issue 1). www.idsa.co.id,

- Publik, P., Lingkungan, D., Kabupaten, P., Wawan, T., Ma'asan Mayrudin, Y., Studi, P., & Pemerintahan, I. (n.d.). *JSPG: Journal of Social Politics and Governance Etika Pejabat Publik dan Kualitas*.
- Puspasari, B., & Sasmito, C. (2019). *INOVASI ANJUNGAN LAYANAN MANDIRI (ALM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK*. 8(3), 1. www.publikasi.unitri.ac.id
- Raddats, C., Naik, P., & Ziaee Bigdeli, A. (2022). Creating value in servitization through digital service innovations. *Industrial Marketing Management*, 104, 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.04.002>
- Rafinzar, R. (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya). In *Agustus* (Vol. 6, Issue 2). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). *Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang (Analysis of the Implementation of Good Governance for Public Services at the Department of Population and Civil Registry of the City of Palembang)*. 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Rita Murni Gea, M., & Rahawarin, M. A. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Maluku. In *Jurnal Professional* (Vol. 10, Issue 1).
- Rohmadin, S. (n.d.). *75 REFORMASI BIROKRASI PADA PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT*.
- Rumimpunu, R. J., Lengkong, V. P. K., & Sepang, J. L. (2018). PENGARUH PROFESIONALISME, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH (BAPPEDA) PROVINSI SULUT EFFECT OF PROFESSIONALISM, COMPETENCE AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT REGIONAL DEVELOPMENT PLANNING AGENCY (BAPPEDA) NORTH SULAWESI PROVINCE. *Pengaruh Profesionalisme..... 3358 Jurnal EMBA*, 6(4), 3358–3367.
- Scholta, H., & Lindgren, I. (2023). Proactivity in digital public services: A conceptual analysis. *Government Information Quarterly*, 40(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101832>
- Sedarmayanti, H., & Nurliawati, N. (n.d.). *STRATEGI PENGUATAN ETIKA DAN INTEGRITAS BIROKRASI DALAM RANGKA PENCEGAHAN KORUPSI GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN*.
- Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1).

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. ALFABETA.
- Syahrudin, D. (2020). PENGARUH KOMITMEN, PERILAKU PEGAWAI, KEMAMPUAN KERJA DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I. In *Jurnal Ekonomi Keuangan dan Kebijakan Publik* (Vol. 2, Issue 1).
- Tambusai, J. P., Siregar, M. A., Perindustrian, D., Perdagangan, D., & Batam, K. (n.d.). *Revormasi Birokrasi Aplikasi SMART Aparaur Sipil Negara Menggunakan HOFSTEDE menuju era Dijital 4.0*.
- Thoha, M. (2014). *Manajemen Kepegawaian Sipil Di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. (n.d.).
- Wahyudi, R., Malek, J. A., & Aziz, A. (2015). *PERILAKU MALADMINISTRASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DI KOTA PEKANBARU, PROVINSI RIAU: FAKTOR PENYEBAB DAN SOLUSINYA*. 12(1).
- Wen, H., Chen, W., & Zhou, F. (2023). Does digital service trade boost technological innovation?: International evidence. *Socio-Economic Planning Sciences*, 88. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101647>
- Widiawati, A. (2022). *7 Macam Teknik Analisis Data [Kualitatif & Kuantitatif]*.
- Zulhakim, A. A. (n.d.). *MIMBAR ILMIAH E-GOVERNMENT: PROTOTIPE INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. 4(4).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 262/PMK.01/2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan