

Persepsi Pegawai Terhadap Inovasi Pelayanan Berbasis Digital di Kantor Kekayaan Negara dan Lelang Kota Mataram

Nabila Mihatunnisa¹, Diah Lukitasari², Supratman³

^{1,2,3} Prodi Manajemen, Universitas Pendidikan Mandalika, Mataram, Indonesia.

Email Corresponding: nabilamihatunnisa@gmail.com

Article Info

Received:

20/10/2026

Accepted:

28/10/2026

Published:

30/10/2026

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pegawai terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala KPKNL Mataram, pegawai Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara, Subbagian Umum, Seksi Lelang, dan Teknologi Informasi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai memiliki persepsi positif terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, termasuk penggunaan aplikasi Perjadin, yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi Pegawai, Inovasi Pelayanan Publik, Berbasis Digital

Abstract: This study aims to examine employees' perceptions of the implementation of digital-based public service innovation at the State Assets and Auction Service Office (KPKNL) Mataram. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The informants consisted of the Head of KPKNL Mataram and employees from the State Asset Management Division, General Affairs Subdivision, Auction Division, and Information Technology Division, selected using *purposive sampling*. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings indicate that employees have positive perceptions of digital-based public service innovation, including the use of the Perjadin application, which improves service effectiveness, efficiency, transparency, and quality.

Keywords: Employee Perception, Public service Innovation, Digital Services

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah mendorong penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Permen PANRB Nomor 91 Tahun (2021). Keberhasilan penerapan inovasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan Sangaji & Irianto, (2025). Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan, seperti proses adaptasi pegawai, kesiapan sumber

daya manusia, dukungan kelembagaan, serta kendala teknis yang dapat memengaruhi efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan apabila didukung oleh kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi, dan komitmen organisasi. Afizha (2021) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mendukung keberhasilan inovasi pelayanan di KPKNL, sedangkan Yurda Syahriayu (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, Permadi (2025) menyatakan bahwa peningkatan kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan digital. Meskipun demikian, penelitian terdahulu lebih banyak membahas implementasi inovasi pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Penelitian yang mengkaji persepsi pegawai terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya di KPKNL Mataram, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pegawai terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, pengaruh faktor kelembagaan dan sumber daya manusia terhadap penerimaan inovasi, faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan inovasi, serta strategi pemberdayaan pegawai dalam meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan publik di KPKNL Mataram.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam persepsi pegawai terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara mendalam dalam kondisi yang alamiah. Penelitian dilaksanakan di KPKNL Mataram dengan objek penelitian berupa penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, sedangkan subjek penelitian terdiri atas Kepala KPKNL Mataram, pegawai Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara, Subbagian Umum, Seksi Lelang, dan Teknologi Informasi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* karena memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam penerapan inovasi pelayanan publik.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi pegawai terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital, observasi dilakukan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan di KPKNL Mataram, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen, arsip, kebijakan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai KPKNL Mataram memiliki persepsi yang positif terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pegawai menilai bahwa inovasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah pelaksanaan tugas. Salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan di KPKNL Mataram adalah Aplikasi Perjadin, yang mempermudah pengelolaan administrasi perjalanan dinas sehingga pelaksanaan tugas pegawai menjadi lebih efektif dan efisien. Meskipun pada awal penerapannya diperlukan proses penyesuaian, pegawai mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan sistem pelayanan berbasis digital.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi positif pegawai dalam menerima dan mendukung perubahan. Persepsi yang baik mendorong pegawai untuk lebih mudah beradaptasi serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Faktor Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pegawai terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh faktor kelembagaan dan sumber daya manusia. Dukungan pimpinan, kebijakan organisasi, pelaksanaan pelatihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor yang mendorong keberhasilan penerapan inovasi. Selain itu, kompetensi pegawai, kemampuan beradaptasi, dan kesiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi turut mendukung penerimaan inovasi pelayanan di KPKNL Mataram. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan kelembagaan dan kesiapan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pegawai terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital meliputi komitmen pimpinan, dukungan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambat yang masih dihadapi meliputi kendala teknis pada sistem, gangguan jaringan internet, serta proses adaptasi pegawai terhadap perkembangan teknologi. Untuk mengatasi kendala tersebut, KPKNL Mataram melakukan koordinasi, evaluasi, serta peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan kemampuan pegawai dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses implementasi.

Strategi Meningkatkan Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan KPKNL Mataram untuk meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan publik dilakukan melalui pemberdayaan pegawai. Strategi tersebut meliputi pelaksanaan pelatihan, pengembangan kompetensi, pendampingan, pemberian kesempatan kepada pegawai untuk memberikan masukan terhadap pengembangan inovasi, serta evaluasi secara berkelanjutan. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan

kemampuan pegawai dalam menghadapi perkembangan teknologi sehingga inovasi pelayanan publik dapat terus berjalan secara efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai melalui peningkatan kompetensi dan evaluasi berkelanjutan menjadi upaya yang penting dalam mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pegawai KPKNL Mataram memiliki persepsi yang positif terhadap penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Penerapan inovasi tersebut mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan, serta memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerimaan pegawai terhadap inovasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor kelembagaan dan sumber daya manusia, seperti dukungan pimpinan, kebijakan organisasi, pelaksanaan pelatihan, ketersediaan sarana teknologi, serta kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Selain itu, faktor pendukung penerapan inovasi meliputi komitmen organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan faktor penghambat meliputi kendala teknis sistem, gangguan jaringan internet, dan proses adaptasi terhadap teknologi baru.

Secara keseluruhan, penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di KPKNL Mataram telah berjalan dengan baik. Strategi pemberdayaan pegawai melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, evaluasi secara berkelanjutan, serta penguatan koordinasi menjadi upaya penting dalam meningkatkan efektivitas inovasi pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Referensi

- Afizha, J. (2021). Persepsi Pegawai terhadap Inovasi Pelayanan melalui Penerapan Komunikasi Efektif 7C di KPKNL Jakarta II. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwa Dan Komunikasi*, 3(3), 111–125.
- Alfian, (2023) Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (E-Wallet). *Jurnal JMAS*, 4(2), 67-74
- Kementerian Keuangan RI. (2021). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.02/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJKN. Jakarta: Sekretariat Jenderal Kemenkeu.
- KPKNL Mataram, (2024). Profil Pegawai KPKNL Mataram. Mataram: Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (Dokumen internal, dapat diakses melalui DJKN).
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi: Cognitive Process and Human Interaction. *Koloni*, 2(4), 568–580.
- Permadi, W. K. (2025). Persepsi Pegawai terhadap Strategi Peningkatan Kinerja Aparatur dalam Mendukung Inovasi Pelayanan Digital di KPKNL Malang. 14(3), 555–564. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v14i3.14473>.
- Permen PANRB No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 33–47



- Syahriayu & Yurda, (2023). Persepsi Pegawai terhadap Implementasi Inovasi Layanan Digital di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Sugiyono, (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta.