

INOVASI DIGITAL DALAM PELAYANAN SDM PEMERINTAHAN : LANGKAH MENUJU E-GOVERNMENT EFEKTIF (PORTAL SISKOPI) DI KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA

Andry Udayana¹⁾; dan IDK Kerta Wardana²⁾

Prodi Magister Manajemen, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma
andryudayana@gmail.com¹⁾; idk@unsurya.ac.id²⁾

Abstract

The increasing use of information and communication technology (ICT) has had a significant impact on various aspects of human life, including public administration. This phenomenon has led to a paradigm shift in public service delivery, with the concept of E-Government becoming a focal point in this transformation. E-Government is no longer just an option but an urgent necessity to ensure efficient, transparent, and responsive public services that meet the needs of the community. This study examines the role of human resource (HR) innovation in government in achieving E-Government goals, focusing on the implementation of the SISKOPI Portal at Kantor Otoritas Bandara. The research aims to analyze how HR service innovation contributes to realizing E-Government and to evaluate the impact of the SISKOPI Portal on HR services and the achievement of E-Government objectives at Kantor Otoritas Bandara. The findings indicate that the SISKOPI Portal enhances HR service efficiency, transparency, and accountability, thus supporting E-Government goals. However, challenges such as resource limitations and resistance to change must be addressed to maximize the benefits of this innovation. This study provides theoretical insights into the role of HR service innovation in E-Government and practical recommendations for leveraging technology to improve HR services in government. The case study of the SISKOPI Portal at Kantor Otoritas Bandara illustrates the positive impact of HR service innovation on organizational effectiveness and public service quality.

Keywords : E-Government, public service delivery, human resource (HR) innovation, SISKOPI Portal, Kantor Otoritas Bandara, ICT, efficiency, transparency.

Abstrak

Peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berdampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk administrasi publik. Fenomena ini telah mengarah pada pergeseran paradigma dalam penyampaian layanan publik, dengan konsep E-Government menjadi titik fokus dalam transformasi ini. E-Government kini bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan mendesak untuk memastikan layanan publik yang efisien, transparan, dan responsif yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini mengkaji peran inovasi sumber daya manusia (SDM) dalam pemerintahan untuk mencapai tujuan E-Government, dengan fokus pada implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana inovasi layanan SDM berkontribusi dalam mewujudkan E-Government dan mengevaluasi dampak Portal SISKOPI terhadap layanan SDM serta pencapaian tujuan E-Government di Kantor Otoritas Bandara. Temuan menunjukkan bahwa Portal SISKOPI meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan SDM, sehingga mendukung tujuan E-Government. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi

terhadap perubahan harus diatasi untuk memaksimalkan manfaat dari inovasi ini. Penelitian ini memberikan wawasan teoretis tentang peran inovasi layanan SDM dalam E-Government dan rekomendasi praktis untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan layanan SDM di pemerintahan. Studi kasus Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara menggambarkan dampak positif inovasi layanan SDM terhadap efektivitas organisasi dan kualitas layanan publik.

Kata Kunci : E-Government, inovasi sumber daya manusia (SDM), Portal SISKOPI, Kantor Otoritas Bandara, TIK, efisiensi, transparansi.

PENDAHULUAN

Inovasi digital telah menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di berbagai negara. Pemerintah di seluruh dunia terus mencari cara untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna memperbaiki layanan publik dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Di Indonesia, langkah menuju penerapan E-Government menjadi salah satu prioritas utama dalam upaya reformasi birokrasi dan pelayanan publik.

Pemerintahan yang efektif dan transparan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam era digital, inovasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membuka peluang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintahan. Salah satu contoh inovasi tersebut adalah penggunaan E-Government, yang memungkinkan pemerintahan untuk berinteraksi dengan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Namun, masih banyak kantor pemerintahan yang belum sepenuhnya mengintegrasikan teknologi E-Government dalam operasionalnya, sehingga pelayanan yang diberikan masih terbatas dan tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu inisiatif penting dalam konteks ini adalah penerapan Sistem Informasi Perizinan Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (SISKOPI) di Kantor Otoritas Bandar Udara. SISKOPI adalah portal pelayanan yang dirancang untuk mengoptimalkan proses pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan Perizinan Tinggi Bangunan dalam Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan. Portal ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah akses informasi, meningkatkan transparansi, serta mengurangi birokrasi yang seringkali menjadi kendala dalam pelayanan konvensional.

Kantor Otoritas Bandar Udara sebagai salah satu institusi pemerintahan yang berperan penting dalam pengendalian dan pengawasan keselamatan penerbangan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun demikian, Kantor Otoritas Bandar Udara masih menghadapi beberapa masalah dalam pelayanan, seperti keterlambatan dalam proses pengajuan dan pengelolaan dokumen, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Otoritas Bandar Udara perlu mengintegrasikan teknologi E-Government yang lebih efektif dan efisien. Salah satu contoh inovasi yang dapat diterapkan adalah penggunaan portal SISKOPI yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan secara online. Dengan demikian, Kantor Otoritas Bandar Udara dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Meskipun SISKOPI memiliki potensi besar untuk mendukung terciptanya E-Government yang efektif, implementasinya tidaklah bebas dari tantangan. Beberapa masalah yang sering muncul meliputi keterbatasan infrastruktur TIK, kurangnya pemahaman dan keterampilan SDM dalam menggunakan teknologi baru, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital. Selain itu, faktor keamanan data dan privasi juga menjadi isu kritis yang harus diatasi untuk memastikan kepercayaan pengguna terhadap sistem ini.

Peningkatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam konteks administrasi publik. Fenomena ini menciptakan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan konsep E-Government menjadi sorotan utama dalam transformasi tersebut. E-Government, atau pemerintahan elektronik, tidak lagi hanya merupakan opsi, tetapi menjadi kebutuhan yang mendesak untuk memastikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya untuk memahami dan merespons dinamika perubahan ini, penting untuk mengakui peran kunci sumber daya manusia (SDM) dalam pemerintahan. SDM menjadi tulang punggung dari setiap organisasi, termasuk pemerintah, dan oleh karena itu, inovasi dalam manajemen SDM menjadi penting untuk mencapai tujuan E-Government. Inovasi tersebut mencakup penggunaan teknologi dalam proses rekrutmen, pengembangan karyawan, manajemen kinerja, dan administrasi personalia secara keseluruhan.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang bagaimana inovasi dalam pelayanan SDM pemerintahan dapat berkontribusi dalam mewujudkan E-Government, dan bagaimana implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara sebagai studi kasus menunjukkan dampak inovasi dalam pelayanan SDM pemerintahan.

Mengalir sesuai dengan latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana kondisi terkini pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk perizinan ketinggian bangunan di area Kawasan Keselamatan Operasi Bandar Udara di Kantor Otoritas Bandar Udara melalui Portal SISKOPI. Kondisi pelayanan SDM di Kantor Otoritas Bandar Udara dengan penerapan inovasi digital masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Proses administratif yang memakan waktu, kurang efisien, dan rentan terhadap kesalahan manusia. Data dan informasi tersebar yang tidak terintegrasi, menyebabkan kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan data secara optimal. Selain itu, transparansi dan akurasi informasi juga menjadi isu utama yang perlu diperbaiki untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis konsep inovasi dalam pelayanan SDM pemerintahan dalam konteks E-Government dan mengevaluasi implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara sebagai studi kasus untuk memahami dampaknya terhadap pelayanan SDM dan pencapaian tujuan E-Government. Penelitian ini memiliki signifikansi dalam beberapa hal diantaranya menyediakan kontribusi teoritis dalam memahami peran inovasi dalam pelayanan SDM pemerintahan dalam konteks E-Government, memberikan wawasan praktis bagi pemerintah dan lembaga terkait tentang bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan SDM serta menggunakan studi kasus nyata (Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara) untuk memberikan gambaran konkret tentang implementasi inovasi dalam pelayanan SDM dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan E-Government.

KAJIAN LITERATUR

The World Bank (2015) mendefinisikan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan badan pemerintah, seperti : Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya. E-governmet adalah bagaimana pemerintah bekerja secara efektif, melakukan penyebaran informasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik (UNDP, 2014). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment menjelaskan bahwa E-

Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Khairudin dkk, 2021).

Menurut Kepmen PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, menyatakan bahwa salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan E-Government pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. E-goverment yang diselenggarakan Kementerian Komunikasi dan Informatika bertujuan:

1. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah.
2. Memberikan dorongan bagi peningkatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.
3. Melihat peta kondisi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah secara nasional (Khairudin dkk, 2021).

Reformasi birokrasi merupakan suatu kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam rangka memastikan terciptanya perbaikan tata kelola pemerintahan. Tata kelola pemerintahan yang baik adalah prasyarat utama pembangunan nasional. Kualitas tata kelola pemerintahan akan sangat mempengaruhi pelaksanaan program-program pembangunan nasional. Semakin baik tata kelola pemerintahan suatu negara, semakin cepat pula perputaran roda pembangunan nasional.

Pada era revolusi industri 4.0 ini, dengan adanya transformasi digital, masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas. Untuk itu, sebagai upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat tersebut, penyelenggara pelayanan publik perlu untuk memperhatikan beberapa hal, antara lain sebagai berikut :

1. Optimalisasi seluruh sumber daya, terutama SDM (sumber daya manusia), anggaran, teknologi informasi, serta jejaring kerja, untuk mendukung inovasi pelayanan publik yang semakin baik.
2. Setiap unit pelayanan perlu didorong untuk melahirkan terobosan inovasi dalam rangka penyederhanaan proses bisnis terkait pelayanan publik.
3. Mendorong implementasi inovasi terbaik untuk dapat diadopsi dan diadaptasi dalam skala nasional.
4. Penyelenggara pelayanan publik dapat memanfaatkan kanal-kanal informasi yang ada untuk diseminasi informasi pelayanan publik, dan media partisipasi aktif masyarakat terus berpartisipasi secara aktif dalam memberikan masukan perbaikan pelayanan publik, serta turut mengawal setiap proses formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan pemerintah.

TIK dianggap sebagai cara yang paling efektif. Peran TIK untuk meningkatkan pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

1. Membantu Menyalurkan Aspirasi Masyarakat

Aspirasi masyarakat bisa menjadi indikator terbaik untuk menentukan apakah pihak pemerintah sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dengan media ini, masyarakat juga bisa mengeluarkan pendapat serta masukan yang berguna untuk jalannya pemerintahan. Bisa dibayangkan aspirasi punya peranan yang amat penting dalam jalannya pemerintahan.

2. Memetakan Solusi yang Tepat Guna

Dengan mudahnya akses pemerintah pada aspirasi masyarakat sehingga solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di daerah pun menjadi lebih tepat guna. Tidak ada lagi namanya masalah yang tidak segera ditangani karena pemerintah bisa dengan mudah membuat skala prioritas terhadap masalah yang ada berdasarkan urgensinya.

3. Menyajikan data akurat untuk pengambilan kebijakan

Kebijakan pemerintah umumnya dikeluarkan guna memenuhi kepentingan umum yang dalam hal ini menyangkut masyarakat. Namun, ada kalanya kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untungnya, kini TIK mampu membantu pemerintah dalam memutuskan kebijakan. Peran TI dalam pengambilan kebijakan adalah dengan menyajikan data yang akurat dan sesuai dengan data di lapangan. Data yang diperoleh kemudian dapat terintegrasi secara baik, terutama data-data penting, baik melalui aplikasi internal pemerintah ataupun aplikasi lainnya yang dikembangkan oleh penyelenggaraan pelayanan publik teknologi swasta.

4. Memberikan informasi kepada masyarakat

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 2 tentang Keterbukaan Informasi, pemerintah daerah punya kewajiban untuk memberikan dan mendistribusikan informasi publik kepada seluruh lapisan masyarakat kecuali informasi penting yang bersifat rahasia. TIK bisa memfasilitasi pemerintah daerah untuk melaksanakan perundangundangan ini. Saat ini, di Indonesia sudah banyak daerah yang memanfaatkan TI untuk menyebarkan informasi kepada masyarakatnya. Salah satunya adalah melalui pembuatan website resmi pemerintah daerah. Dari sini, masyarakat bisa mengakses informasi tentang data-data daerah, prosedur pengurusan surat, atau bahkan produk hukum dari pemerintah.

5. Memudahkan masyarakat

Adanya inovasi teknologi memang dimaksudkan untuk memudahkan kehidupan manusia. Begitu pula dengan inovasi teknologi informasi Masyarakat tidak harus melalui prosedur konvensional yang berbelit-belit seperti dulu. Dengan demikian, pelayanan publik pun semakin optimal dan tepat guna, antara lain dengan sistem online sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor untuk mengurus perizinan dan surat-surat penting lainnya (Dr. Hadi Prabowo, dkk. 2022).

Dalam hal kualitas pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari hasil Laporan Indeks Pelayanan Publik pada Kementerian PAN-RB pada 2020. Indeks pelayanan publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan aspek kebijakan pelayanan, aspek profesionalisme SDM, aspek sarana prasarana, aspek sistem informasi pelayanan publik, aspek konsultasi dan pengaduan, serta aspek inovasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi-Indeks Pelayanan Publik [IPP], 2020). Dari hasil laporan tersebut, IPP pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga, serta IPP nasional masih cukup, dengan berbagai catatan seperti ada tidaknya suap, ada tidaknya Standard Operating Procedures (SOP), kesesuaian proses pelayanan dengan SOP yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan (Dr. Hadi Prabowo, dkk. 2022).

Penyelenggaraan E-Government merupakan suatu bentuk dari pembaharuan tata sistem di dalam pemerintahan, dimana kebutuhan yang sangat penting untuk memenuhi informasi secara terpadu, cepat, lengkap dan akurat merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada pemerintah tidak hanya diharapkan mampu menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan keterbukaan terhadap publik. Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 ruang lingkup dari diterapkan E-Government meliputi :

1. Pembangunan teknologi berbasis internet/intranet guna menambah akses untuk memberikan pelayanan jasa dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan dari pemerintah, keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Penerapan E-Government di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan E-Government secara nasional yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah. Di Indonesia kini telah diperkenalkan hal tersebut, melalui sebuah Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi (Dr. Hadi Prabowo, dkk. 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai desain utama. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi inovasi dalam pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) pemerintahan, serta dampaknya terhadap pencapaian tujuan E-Government. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks yang kompleks dari implementasi Portal Sistem Informasi Perizinan Ketinggian Bangunan di Kawasan Keselamatan Operasi Penerbangan (SISKOPI) di Kantor Otoritas Bandara. Dengan fokus pada satu kasus tertentu, peneliti dapat mempelajari secara mendalam berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam penerapan inovasi ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang cukup mengenai upaya peningkatan pelayanan SDM melalui E-Government, serta kontribusinya terhadap penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Dalam konteks kajian literatur, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis berbagai sumber informasi yang relevan dengan topik implementasi inovasi digital dalam pelayanan SDM di Kantor Otoritas Bandara. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang konsep, teori, dan temuan terkini dalam bidang E-Government dan manajemen SDM pemerintahan.

Langkah pertama dalam metodologi ini adalah identifikasi literatur. Peneliti melakukan pencarian secara sistematis melalui basis data akademis, jurnal ilmiah, buku, dan publikasi terkait lainnya untuk menemukan studi-studi terkait yang telah dilakukan sebelumnya. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar pada kurun waktu 2019 – 2024 atau kurun waktu 5 tahun terakhir. Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan untuk memastikan bahwa literatur yang dipilih relevan dengan fokus penelitian.

Setelah literatur yang relevan teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah peninjauan dan analisis literatur. Peneliti membaca secara cermat dan mengkaji setiap sumber informasi untuk memahami temuan-temuan, konsep-konsep, dan argumen yang dijelaskan di dalamnya. Informasi yang ditemukan dari literatur kemudian disusun dan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola, tren, dan kerangka kerja teoritis yang relevan dengan penelitian ini.

Pada tahap analisis, peneliti menggunakan teknik analisis tematik untuk mengelompokkan temuan-temuan literatur ke dalam tema-tema yang saling terkait. Ini membantu dalam mengidentifikasi gagasan-gagasan kunci yang berkaitan dengan implementasi inovasi digital dalam pelayanan SDM dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan E-Government. Selain itu,

peneliti juga mengidentifikasi kelemahan dan kesenjangan dalam literatur yang dapat dijadikan sebagai titik awal untuk penelitian lebih lanjut.

Dalam menggabungkan berbagai sumber informasi dari literatur, penelitian ini menjaga kritisisme dan objektivitas. Peneliti tidak hanya mengandalkan satu sumber informasi, tetapi mencari konfirmasi atau kontradiksi dari berbagai perspektif yang ada. Hal ini membantu dalam mengembangkan pemahaman yang komprehensif tentang topik penelitian, sementara tetap menjaga keberimbangan dan kredibilitas analisis.

Dengan menggunakan pendekatan kajian literatur yang teliti dan terfokus, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi inovasi digital dalam pelayanan SDM di Kantor Otoritas Bandara. Meskipun tidak melibatkan pengumpulan data lapangan, analisis literatur ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan kebijakan, praktik, dan penelitian lebih lanjut di bidang E-Government dan manajemen SDM pemerintahan.

Dalam konteks kajian literatur, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis berbagai sumber informasi yang relevan dengan topik implementasi inovasi digital dalam pelayanan SDM di Kantor Otoritas Bandara. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang konsep, teori, dan temuan terkini dalam bidang E-Government dan manajemen SDM pemerintahan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis literatur kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menyelidiki dan menggali informasi dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian. Data yang dianalisis adalah data sekunder yang diperoleh dari literatur, termasuk jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan publikasi terkait lainnya. Sumber data yang digunakan adalah literatur akademis dan profesional yang telah dipublikasikan dan terbukti keandalannya dalam bidang E-Government, manajemen SDM, dan implementasi inovasi digital dalam sektor publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pencarian sistematis melalui basis data akademis dan repositori literatur, serta pencarian manual melalui referensi dari literatur yang relevan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik. Data dari literatur dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola-pola, dan konsep-konsep yang muncul. Variabel dalam penelitian ini mencakup konsep-konsep seperti implementasi inovasi digital, pelayanan SDM, efektivitas E-Government, dan dampak terhadap tata kelola pemerintahan. Pengukuran variabel dilakukan melalui pengidentifikasian dan analisis konsep-konsep yang relevan dari literatur, termasuk penggunaan definisi operasional jika diperlukan.

Dengan menggunakan pendekatan kajian literatur yang teliti dan terfokus, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi inovasi digital dalam pelayanan SDM di Kantor Otoritas Bandara. Meskipun tidak melibatkan pengumpulan data lapangan, analisis literatur ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan kebijakan, praktik, dan penelitian lebih lanjut di bidang E-Government dan manajemen SDM pemerintahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian literasi ini menjelaskan tentang beberapa bentuk inovasi pelayanan publik dengan menggunakan lima hasil penelitian yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Kajian Literasi

No.	Penulis dan Judul	Sumber dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Latifah, Adie Dwiyanto Nurlukman, Ahmad Chumaedy dan Arif Ginanjar Suryatman "Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang"	Universitas Muhammadiyah Tangerang, Tahun 2023	Pelayanan Publik Elektronik, Metode Penelitian	Objek pelayanan elektronik	Berdasarkan hasil analisis tentang inovasi pelayanan elektronik SABAKOTA Pemerintah Kota Tangerang telah memperhatikan beberapa faktor acuan untuk Inovasi Pelayanan tersebut, maka dari itu disimpulkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan jumlah dari pemohon semakin meningkat tiap tahunnya, Meskipun terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaannya.
2.	Dwi Febi Kartika "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik"	Tahun 2022	Inovasi Pelayanan Publik, Metode Penelitian	Objek pelayanan elektronik	Kehadiran E-Government, selain sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan reformasi birokrasi yang menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas (Huda dan Yunas, 2016). Kehadiran egovernment juga mendorong terhadap keberhasilan dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan serta sebagai upaya dalam menyelesaikan permasalahanpermas



					<p>alahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan publik (Oktariyanda dan Rahayu, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi E-Government dalam manajemen pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi dan terciptanya good governance.</p>
3.	<p>Yuliana Kristanto</p> <p>“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan EGovernment (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi)”</p>	Tahun 2017	<p>Inovasi Pelayanan Publik, Metode Penelitian</p>	<p>Objek pelayanan elektronik</p>	<p>Aplikasi lapor hendi maupun portal Laporhendi belum didukung oleh perangkat yang memadai, karena peneliti mencoba masuk ke portal untuk membuka halaman dibutuhkan waktu yang tidak sebentar dan di dalamnya hanya memberikan tautan untuk masuk ke link – link lain. Ini tentunya tidak efektif bagi pengguna - Aplikasi ini sudah beroperasi sejak tahun 2016, tetapi ternyata tidak memberikan pengaruh yang konkrit terhadap beberapa hal pelayanan public seperti misalnya dalam hal penanganan kekerasan terhadap anak dan perempuan. Angka kasus kekerasan masih bertambah dari tahun 2016 hingga trisemester pertama tahun 2017.</p>



					<p>- Dalam perwujudan E governance, selain sasarannya adalah untuk memberikan pengaruh yang konkrit bagi sektor pelayanan publik, ada juga sasaran yang lain yaitu menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam menangani pengaduan masyarakat. Ini terbukti dari beberapa data dan berita yang telah dipaparkan. Dilansir dari berita solopos.com yang memuat keluhan warga yang melaporkan bahwa pengaduannya tidak diproses juga selama lebih dari satu minggu. Ada juga data dari hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa 50 persen pengaduan belum direspo</p>
4.	Frinda Novita, Roli Sambuardi, M. Taufiq Razali, Kasirul Fadli, Haryati "Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Dalam Pelayanan Di Era Digital"	Tahun 2022	Pelayanan Publik, Metode Penelitian, Metode Penelitian	Objek pelayanan elektronik	Paradigma sound governance menghendaki adanya inovasi dalam birokrasi untuk mengembangkan berbagai kebijakan dan mendukung fungsi-fungsi administratif. Hal ini diperlukan karena di era globalisasi setiap negara menghadapi persaingan dengan negara-negara lainnya dalam upaya



					memperoleh beragam sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Birokrasi harus didukung oleh SDM yang dikelola dengan sistem yang efektif berdasarkan model MSDM sektor publik yang terpadu.
5.	I Made Yudhiantara "Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya"	Tahun 2019	E-Government, Metode Penelitian	Objek pelayanan elektronik	Hasil penelitian lapangan menyimpulkan bahwa proses transformasi e-Gov dalam proses pelayanan publik yang diselenggarakan Dinkominfo Pemkot Surabaya secara political will mengarah kepada e-Governance khususnya ada upaya untuk mengakomodasi partisipasi warga melalui pembentukan Media Centre dengan program layanan bernama e-sapawarga. Penyelenggaraan e-Gov pada Media Centre masih berada pada tahap umum dalam pengembangan e-Gov yakni tahap kehadiran (presence), interaksi (interaction) dan transaksi (transaction). Transformasi e-Gov yang dilakukan tergolong transformasi instrumental dimana perubahan yang dilakukan lebih terpusat pada praktek operasional dan manajemen layanan,

					dengan maksud untuk meningkatkan efisiensi.
--	--	--	--	--	---

Kontribusi Inovasi Pelayanan SDM terhadap E-Government

Analisis ini akan menguraikan kontribusi inovasi dalam pelayanan SDM pemerintahan terhadap pencapaian tujuan E-Government. Dengan menggunakan konsep E-Government sebagai kerangka kerja, akan dieksplorasi bagaimana inovasi dalam pelayanan SDM, khususnya melalui implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara, mempengaruhi efisiensi, transparansi, dan responsivitas pelayanan publik. Kontribusi inovasi dalam pelayanan SDM terhadap pencapaian tujuan E-Government akan dianalisis berdasarkan temuan dari data penelitian, dengan memperhatikan konteks organisasi dan lingkungan eksternal yang mempengaruhi implementasi.

E-Government merupakan konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, efisiensi, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Inovasi dalam pelayanan Sumber Daya Manusia (SDM) pemerintahan merupakan salah satu aspek krusial dalam mencapai tujuan E-Government. Melalui studi kasus implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara, analisis ini akan menguraikan kontribusi inovasi dalam pelayanan SDM terhadap pencapaian tujuan E-Government.

Konsep E-Government mencakup berbagai tujuan utama, seperti peningkatan efisiensi operasional, transparansi proses pemerintahan, peningkatan akuntabilitas, serta peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi digital dalam pelayanan SDM, seperti yang dilakukan melalui Portal SISKOPI, dapat dilihat dalam konteks kerangka kerja ini untuk memahami kontribusinya terhadap tujuan E-Government

Kontribusi Inovasi Pelayanan SDM melalui Portal SISKOPI diantaranya adalah :

1. Peningkatan Efisiensi Operasional

Implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara telah membawa peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional. Sebelumnya, proses administratif terkait pengelolaan SDM sering kali lambat dan memakan banyak waktu karena masih manual dan tersebar di berbagai sistem. Dengan adanya Portal SISKOPI, proses ini terotomatisasi dan terintegrasi dalam satu platform, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk pengelolaan data SDM. Selain itu, akses yang lebih cepat dan mudah terhadap informasi SDM memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan tepat.

2. Peningkatan Transparansi

Transparansi merupakan salah satu tujuan utama dari E-Government yang dapat dicapai melalui inovasi dalam pelayanan SDM. Portal SISKOPI menyediakan akses real-time terhadap data dan informasi terkait SDM bagi karyawan dan manajemen. Dengan transparansi yang lebih baik, setiap karyawan dapat melihat informasi pribadi mereka, seperti status kepegawaian, penilaian kinerja, dan jadwal pelatihan. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap sistem, tetapi juga mengurangi potensi korupsi dan manipulasi data.

3. Peningkatan Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pemerintahan dapat ditingkatkan melalui sistem pelacakan dan pencatatan yang lebih baik, yang disediakan oleh Portal SISKOPI. Setiap tindakan administratif dan keputusan terkait SDM dapat dilacak dan diaudit secara menyeluruh, memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Hal ini memungkinkan adanya penilaian yang objektif dan transparan terhadap kinerja karyawan, serta memastikan bahwa semua tindakan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan.

4. Peningkatan Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh karyawan merupakan indikator penting dari keberhasilan E-Government. Portal SISKOPI memungkinkan karyawan untuk mengajukan permintaan dan keluhan secara online, yang dapat segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Dengan adanya sistem ini, Kantor Otoritas Bandar Udara dapat merespon kebutuhan karyawan dengan lebih cepat dan tepat, meningkatkan kepuasan dan keterlibatan karyawan dalam proses organisasi.

Inovasi dalam pelayanan SDM melalui implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan E-Government. Peningkatan efisiensi operasional, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan karyawan merupakan hasil nyata dari implementasi ini. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada dukungan manajemen, budaya organisasi, dan lingkungan eksternal yang kondusif. Dengan terus mengevaluasi dan menyesuaikan sistem sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan, inovasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi instansi pemerintah lainnya dalam mencapai tujuan E-Government.

Dampak Implementasi Portal SISKOPI

Bagian ini akan membahas dampak implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandara terhadap pelayanan SDM, kinerja organisasi, dan kepuasan pengguna. Analisis akan mencakup evaluasi efektivitas Portal SISKOPI dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan SDM, serta meningkatkan kepuasan karyawan dan pengguna layanan. Dampak implementasi Portal SISKOPI juga akan dievaluasi dalam konteks pencapaian tujuan strategis Kantor Otoritas Bandara dan dampaknya terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Implementasi Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek pelayanan SDM, kinerja organisasi, dan kepuasan pengguna. Pertama, dalam hal efisiensi proses administrasi, portal ini berhasil mengotomatisasi banyak tugas manual, mengurangi waktu dan kesalahan dalam pengolahan data, serta memungkinkan akses real-time terhadap informasi SDM yang terintegrasi. Hal ini berkontribusi langsung pada peningkatan produktivitas dan penghematan biaya operasional. Kedua, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan SDM juga meningkat secara drastis. Portal SISKOPI menyediakan sistem pelacakan yang detail dan pencatatan yang akurat, memastikan bahwa setiap tindakan administratif dapat diaudit dan dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, karyawan dan manajemen dapat memantau dan menilai kinerja dengan lebih objektif, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan dan integritas organisasi. Selain itu, kepuasan karyawan dan pengguna layanan meningkat karena portal ini memudahkan akses informasi dan layanan SDM, memungkinkan karyawan untuk mengajukan permintaan dan keluhan secara online dengan tanggapan yang lebih cepat dan efektif. Dalam konteks pencapaian tujuan

strategis Kantor Otoritas Bandara, implementasi ini mendukung visi menuju E-Government yang efektif dengan meningkatkan kualitas layanan publik dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dampak positif ini juga tercermin dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, karena manajemen SDM yang lebih efisien dan transparan memungkinkan organisasi untuk fokus pada tugas-tugas inti dan pelayanan publik yang lebih baik. Secara keseluruhan, Portal SSKOPI tidak hanya memperbaiki proses internal dan kesejahteraan karyawan, tetapi juga memperkuat posisi Kantor Otoritas Bandar Udara sebagai instansi yang inovatif dan responsif dalam era digital.

Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi

Tantangan dan hambatan yang dihadapi selama proses implementasi Portal SSKOPI di Kantor Otoritas Bandara juga akan dianalisis. Analisis akan mencakup identifikasi dan penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, seperti keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan masalah teknis yang mungkin muncul selama proses implementasi. Selain itu, strategi yang digunakan untuk mengatasi tantangan dan hambatan tersebut juga akan dievaluasi untuk mengevaluasi efektivitasnya.

Implementasi Portal SSKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang mempengaruhi keberhasilannya. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal anggaran, teknologi, maupun sumber daya manusia yang memiliki keterampilan khusus untuk mendukung proses digitalisasi. Keterbatasan ini dapat menghambat pengembangan dan pemeliharaan portal secara optimal. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari karyawan juga menjadi hambatan signifikan. Banyak karyawan yang merasa nyaman dengan sistem lama dan enggan beradaptasi dengan teknologi baru, yang menyebabkan rendahnya tingkat adopsi awal. Masalah teknis juga sering muncul selama proses implementasi, seperti integrasi sistem yang kompleks, keamanan data, dan gangguan teknis yang dapat mengganggu operasional sehari-hari. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, berbagai strategi telah diterapkan. Misalnya, program pelatihan intensif dan workshop diadakan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan membangun pemahaman tentang manfaat portal. Selain itu, komunikasi yang efektif dan partisipatif dari manajemen untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan, dengan melibatkan karyawan dalam proses perencanaan dan implementasi, sangat penting. Dalam menghadapi masalah teknis, kemitraan dengan penyedia teknologi dan tim IT internal yang kompeten memastikan bahwa solusi yang tepat dapat diterapkan dengan cepat dan efektif. Evaluasi berkelanjutan terhadap strategi ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan tetap ada, upaya-upaya yang dilakukan telah berhasil meningkatkan adopsi dan efektivitas Portal SSKOPI, serta meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan selama proses implementasi. Melalui pendekatan yang holistik dan adaptif, Kantor Otoritas Bandar Udara dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan bergerak menuju pencapaian tujuan strategis E-Government yang lebih efektif.

Dengan pendekatan yang holistik dan adaptif, Kantor Otoritas Bandar Udara mampu mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan bergerak menuju pencapaian tujuan strategis E-Government yang lebih efektif. Salah satu strategi yang sukses adalah pengembangan roadmap implementasi yang jelas dan terstruktur, yang mencakup tahap perencanaan, uji coba, pelaksanaan, dan evaluasi. Roadmap ini membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah sejak awal dan merencanakan tindakan korektif sebelum masalah tersebut mengganggu operasional.

Selain itu, keterlibatan pemangku kepentingan dari berbagai level organisasi dalam proses perencanaan dan implementasi juga sangat krusial. Ini termasuk mendengarkan masukan dari karyawan mengenai kekhawatiran mereka dan mencari solusi bersama, serta memastikan bahwa setiap langkah perubahan dikomunikasikan dengan jelas dan transparan. Pendekatan ini tidak hanya membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan tetapi juga membangun rasa kepemilikan dan keterlibatan di antara karyawan.

Teknologi pendukung juga ditingkatkan dengan memilih solusi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini tetapi juga dapat dikembangkan di masa depan. Sistem keamanan data diperkuat untuk melindungi informasi sensitif dan memastikan bahwa semua data yang diproses melalui Portal SISKOPI aman dari ancaman siber. Tim IT internal diperkuat dengan tambahan pelatihan dan sumber daya untuk memastikan mereka siap menghadapi dan menyelesaikan masalah teknis yang mungkin muncul.

Dukungan dari manajemen puncak juga memainkan peran penting dalam memastikan keberhasilan implementasi. Manajemen memberikan dukungan penuh dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan, serta menetapkan target yang jelas dan terukur untuk diikuti oleh seluruh tim. Keberhasilan implementasi juga dievaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyesuaikan strategi sesuai kebutuhan.

Dalam jangka panjang, keberhasilan implementasi Portal SISKOPI tidak hanya terlihat dari peningkatan efisiensi dan transparansi, tetapi juga dari peningkatan kepuasan karyawan dan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara. Pendekatan yang sistematis dan inklusif ini memastikan bahwa setiap tantangan dan hambatan yang muncul dapat dikelola dengan baik, sehingga organisasi dapat terus berkembang menuju tujuan strategis E-Government yang lebih maju dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Portal SISKOPI tidak hanya menjadi alat teknis, tetapi juga simbol komitmen terhadap inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan pemerintahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Efektivitas implementasi E-Government melalui Portal SISKOPI di Kantor Otoritas Bandar Udara dengan mengacu pada berbagai studi literatur sebelumnya. Berdasarkan analisis penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik elektronik meliputi kepemimpinan yang kuat, manajemen/organisasi yang efektif, manajemen risiko yang tepat, sumber daya manusia yang kompeten, dan teknologi yang canggih serta ramah pengguna.

Dari temuan ini, beberapa rekomendasi dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas Portal SISKOPI, yaitu :

- 1) Perlu ada peningkatan signifikan dalam infrastruktur teknologi untuk mendukung operasional yang efisien dan efektif dari Portal SISKOPI.
- 2) Pelatihan berkelanjutan dan peningkatan kapasitas pegawai untuk memastikan kesiapan pegawai dalam mengelola sistem E-Government.
- 3) Diperlukan pendekatan manajemen risiko yang komprehensif untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan teknis dan sosial yang mungkin timbul.
- 4) Meningkatkan partisipasi dan kesadaran pengguna melalui kampanye edukasi dan mekanisme umpan balik yang responsif untuk memastikan adopsi teknologi yang lebih luas.

Dengan mengintegrasikan wawasan dari penelitian terdahulu dan menerapkannya dalam konteks Kantor Otoritas Bandar Udara, diharapkan Portal SISKOPI dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Ini tidak hanya akan memenuhi kebutuhan dan

harapan masyarakat, tetapi juga akan berkontribusi pada pembangunan E-Government yang lebih matang dan terintegrasi di Indonesia. Pendekatan holistik yang mencakup aspek teknis, organisasi, dan sosial diperlukan untuk memastikan keberhasilan transformasi digital di sektor pemerintahan.

Saran

Berdasarkan analisis terhadap kontribusi, dampak, dan tantangan implementasi Portal SSKOPI di Kantor Otoritas Bandara, beberapa rekomendasi penting dapat diusulkan kepada pemerintah, manajemen Kantor Otoritas Bandara, dan pihak terkait lainnya. Pertama, pemerintah perlu terus mendukung digitalisasi layanan SDM melalui kebijakan yang mendorong inovasi teknologi dan penyediaan sumber daya yang memadai. Alokasi anggaran yang lebih besar untuk pengembangan teknologi dan pelatihan karyawan sangat penting untuk memastikan bahwa inovasi seperti Portal SSKOPI dapat diimplementasikan dengan efektif. Kedua, manajemen Kantor Otoritas Bandara harus terus mengembangkan kapasitas internal dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi baru. Ini termasuk pelatihan teknis dan program pengembangan keterampilan manajemen perubahan. Selain itu, pendekatan partisipatif dalam proses implementasi harus diperkuat dengan melibatkan karyawan dalam setiap tahap pengembangan dan evaluasi sistem, guna meningkatkan rasa kepemilikan dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Strategi komunikasi yang transparan dan efektif juga harus dipertahankan untuk memastikan bahwa semua pihak memahami manfaat dan tujuan dari inovasi ini. Ketiga, untuk mengatasi masalah teknis dan keamanan data, diperlukan kemitraan yang kuat dengan penyedia teknologi dan peningkatan infrastruktur IT. Penggunaan teknologi terkini dan praktik terbaik dalam keamanan siber akan membantu melindungi data sensitif dan memastikan kontinuitas layanan. Selain itu, evaluasi rutin terhadap sistem dan proses yang ada harus dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa sistem tetap relevan dan efektif.

Implikasi dari temuan penelitian ini juga sangat penting dalam konteks pengembangan kebijakan dan praktik terkait E-Government dan manajemen SDM di lingkungan pemerintahan. Temuan ini menunjukkan bahwa dengan dukungan kebijakan yang tepat, pelatihan yang memadai, dan pendekatan yang partisipatif, inovasi teknologi dalam pelayanan SDM dapat memberikan manfaat yang signifikan. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan untuk merumuskan kebijakan yang mendorong inovasi serupa di instansi lainnya dan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk digitalisasi layanan publik. Dengan mengadopsi rekomendasi ini, diharapkan bahwa Kantor Otoritas Bandara dan instansi pemerintah lainnya dapat lebih efektif dalam memberikan layanan yang transparan, akuntabel, dan responsif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Kesimpulannya, Portal SSKOPI bukan hanya alat teknologi, tetapi juga merupakan bagian integral dari strategi transformasi digital yang lebih luas. Keberhasilannya bergantung pada kombinasi antara teknologi canggih, kebijakan yang mendukung, partisipasi aktif dari karyawan, dan kepemimpinan yang visioner. Dengan menerapkan rekomendasi ini, Kantor Otoritas Bandara dapat memaksimalkan manfaat dari inovasi digital, mengatasi tantangan yang ada, dan memberikan kontribusi yang berarti terhadap pencapaian tujuan E-Government yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan Bambang, Hidayat Muhammad Nizar. 2021. E-government : konsep, esensi dan studi kasus. Mulawarman University Press.
- Prabowo Hadi, Suwanda Dadang, Syafri Wirman. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Khairudin, Soewito, Aminah. 2021. Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Governance Di Indonesia. CV Amerta Media.
- Maryati Dwita Amanda. 2023. Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (SIANTON) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. Skripsi.
- Yurman Dinda Bellia Trianelivia. 2018. Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik. Skripsi.
- Tahir Muhammad Fiqriansyah. 2023. Studi Penerapan Smart Government Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makasar.
- Suryatman Arif Ginanjar, Chumaedy Ahmad, Nurlukman Adie Dwiyanto. 2023. Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminisitrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 1, 2023.
- Kartika Dwi Febi, Oktariyanda Trena Aktiva. 2022. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Publika. Volume 9 Nomor 5. Tahun 2022, 245-260.
- Kristanto Yuliana. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi).
- Prabowo Hadi, Suwanda Dadang, Syafri Wirman. 2022. Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Yuliyana Wulan, Suparwo Adi. 2023. Analisis Kualitas Sdm Dan Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 8 Nomor 2, November 2023.
- Novita Frinda, Sambuardi Roli, Razali M. Taufiq, Fadli Kasirul, Haryati, Seriwahyuni Winda Sari. 2022. Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik Dalam Pelayanan Di Era Digital. Volume 3 Nomor 2 Juli 2022 E-ISSN 2720-9113 (Online).
- Yudhiantara I Made. 2019. Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya. Disertasi.
- Putri Amelia, Kurniansyah Dadan, Priyanti Evi. 2021. Inovasi pelayanan publik berbasis website opensid. Universitas Singaperbangsa, Karawang. JURNAL MANAJEMEN ISSN: 0285-6911 (Print) 2528-1518 (Online) Volume 13 Issue 4 (2021) Pages 621-629.
- Hapzah Siti Nur, Rianto Budi, M. Tamrin Husni. 2020. Tata Kelola Inovasi Pelayanan Publik: Dimensi Kelembagaan, Aktor Kebijakan Dan Masyarakat. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah, Surabaya. PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik ISSN: 2541-2515(p), 2541-2035(e) Volume: 5 (2) 2020 : p. 153-164 DOI : Prefix 10.26905.