

## Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan Administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang

Putra Perdana<sup>1\*</sup>, Rozali Ilham<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Fakultas Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri Indonesia

Korespondensi Email: [34.0110@praja.ipdn.ac.id](mailto:34.0110@praja.ipdn.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the utilization of information technology in improving administrative services at the Ilir Barat Dua Sub-district Office in Palembang City. The implementation of information technology in government administration has become an essential requirement in the digitalization era in accordance with Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems. The research method uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of literature studies, observations, and interviews. The results show that the utilization of information technology at the Ilir Barat Dua Sub-district Office has shown significant progress in administrative service aspects, although challenges still exist in terms of human resource competencies and supporting infrastructure. Based on these findings, this study recommends intensification of office application training programs and administrative information systems for village apparatus as well as improving the quality of information technology infrastructure to ensure effective services to the community. The optimization of information technology utilization plays an important role in realizing bureaucratic reform and efficient and transparent governance in accordance with the administrative territorial boundary affirmation based on Palembang Mayor Regulation Number 20 of 2024.*

**Keywords:** *information technology, administrative services, sub-district government, e-government, digital literacy*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang. Implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi kebutuhan penting dalam era digitalisasi sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa studi literatur, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam aspek pelayanan administratif, namun masih terdapat kendala dalam hal kompetensi sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan intensifikasi program pelatihan aplikasi perkantoran dan sistem informasi administrasi bagi perangkat kelurahan serta peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi untuk memastikan efektivitas layanan kepada masyarakat. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi tersebut berperan penting dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang efisien dan transparan sesuai dengan penegasan batas wilayah administratif berdasarkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 20 Tahun 2024.

**Kata Kunci:** teknologi informasi, layanan administrasi, pemerintah kecamatan, e-government, literasi digital

### 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi kebutuhan mendasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia. Kehadiran teknologi informasi tidak lagi dipandang sebagai pilihan alternatif, melainkan telah menjadi keharusan bagi institusi pemerintah untuk mengadopsi dan memanfaatkannya secara optimal dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik (Hidayat & Budiartama, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintahan, khususnya di tingkat

kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik, memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Kecamatan Ilir Barat Dua merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Palembang yang telah mengalami perubahan signifikan sejak ditetapkan Peraturan Walikota Palembang Nomor 20 Tahun 2024 tentang Penegasan Batas Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Dalam Kecamatan Ilir Barat Dua. Dengan adanya penegasan batas wilayah tersebut, pengelolaan administrasi di tingkat kecamatan menghadapi tantangan baru dalam hal pengelolaan data dan informasi yang lebih kompleks. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat krusial untuk mendukung efisiensi pelayanan administratif.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan arah kebijakan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menjadi dasar hukum bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan, untuk mengimplementasikan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, penganggaran, pengadaan, hingga layanan publik yang terintegrasi (Basuki et al., 2020).

Meskipun demikian, tantangan utama dalam implementasi teknologi informasi di tingkat kecamatan adalah keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Santati et al. (2022) dalam penelitiannya mengenai peningkatan literasi teknologi informasi bagi perangkat kelurahan di lingkungan Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang menunjukkan adanya gap kompetensi di antara aparatur pemerintah dalam penggunaan aplikasi komputer untuk mendukung administrasi perkantoran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang. Secara khusus, penelitian ini berupaya untuk: (1) mengidentifikasi implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua; (2) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan teknologi informasi; dan (3) merumuskan strategi peningkatan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung layanan administrasi yang lebih efisien dan efektif.

Studi ini memiliki signifikansi penting mengingat urgensi transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan di tingkat kecamatan sebagai representasi layanan publik yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan strategi implementasi teknologi informasi dalam peningkatan layanan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang. Metode kualitatif dipilih karena mampu mengeksplorasi fenomena secara mendalam dan komprehensif, termasuk pemahaman terhadap konteks sosial, budaya, dan organisasi yang mempengaruhi implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi pemerintahan (Creswell & Creswell, 2018).

Tinjauan pustaka dilakukan untuk membangun pemahaman konseptual mengenai teknologi informasi dalam konteks layanan administrasi pemerintahan. Konsep Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menjadi kerangka acuan utama dalam menganalisis implementasi teknologi informasi di tingkat kecamatan. Selain itu, literatur terkait literasi teknologi informasi, pengembangan kompetensi aparatur pemerintah, dan best practices pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi pemerintahan juga dikaji untuk memperkaya perspektif analisis.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santati et al. (2022) tentang peningkatan literasi teknologi informasi bagi perangkat kelurahan di lingkungan Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang menjadi salah satu referensi penting dalam studi ini. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Warjiyono et al. (2021) mengenai pelatihan aplikasi perkantoran untuk meningkatkan kualitas SDM perangkat desa memberikan pemahaman mengenai strategi peningkatan kompetensi aparatur pemerintah di tingkat kelurahan.

Zillah et al. (2022) dalam studinya membuktikan bahwa pelatihan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, sementara Hidayat dan Budiatma (2018) menemukan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai. Temuan-temuan ini menjadi dasar argumentasi pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi teknologi informasi bagi aparatur pemerintah di tingkat kecamatan.

Studi komparatif juga dilakukan terhadap beberapa penelitian serupa yang dilaksanakan di daerah lain, seperti penelitian Basuki et al. (2020) tentang peningkatan keterampilan mengolah data melalui pelatihan penggunaan teknologi informasi bagi perangkat desa, serta studi Arsana et al. (2021) mengenai pelatihan dasar pengoperasian dan penggunaan aplikasi komputer bagi perangkat desa di Kabupaten Tabanan, Bali. Komparasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan kecenderungan dalam implementasi teknologi informasi di tingkat pemerintahan desa/kelurahan yang dapat menjadi pelajaran berharga bagi Kecamatan Ilir Barat Dua.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk mengamati infrastruktur teknologi informasi, proses kerja, dan interaksi antara aparatur pemerintah dengan teknologi dalam konteks layanan administrasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua, termasuk camat, sekretaris camat, dan petugas pelayanan administrasi.

Data sekunder diperoleh melalui studi dokumen, meliputi regulasi terkait implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi pemerintahan, data statistik layanan administrasi, serta laporan kinerja Kecamatan Ilir Barat Dua. Peraturan Walikota Palembang Nomor 20 Tahun 2024 tentang Penegasan Batas Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Dalam Kecamatan Ilir Barat Dua juga menjadi rujukan penting untuk memahami konteks administratif kecamatan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik, dimana data-data yang terkumpul dikelompokkan berdasarkan tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Tema-tema tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan, dan hubungan antar tema yang dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Implementasi Teknologi Informasi dalam Layanan Administrasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang telah mengalami perkembangan signifikan dalam tiga tahun terakhir. Perkembangan ini tidak terlepas dari adanya dorongan regulasi nasional melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mengamanatkan seluruh institusi pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi, Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua telah menerapkan beberapa sistem informasi untuk mendukung layanan administrasi, antara lain: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD), dan aplikasi e-Office untuk pengelolaan surat-menyurat elektronik. Implementasi sistem-sistem tersebut telah memberikan dampak positif berupa efisiensi waktu dalam pemrosesan dokumen administrasi dan peningkatan akurasi data.

"Penerapan sistem informasi berbasis elektronik sangat membantu kami dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat. Proses yang dulunya membutuhkan waktu sehari-hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam," ungkap Sekretaris Camat Ilir Barat Dua dalam wawancara.

Meskipun demikian, implementasi teknologi informasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah integrasi sistem antar instansi pemerintah yang belum optimal. Kondisi ini menyebabkan terjadinya duplikasi data dan inefisiensi dalam proses koordinasi antar instansi. Sebagai contoh, sistem kependudukan di tingkat kecamatan belum terintegrasi secara penuh dengan sistem di tingkat kelurahan, sehingga memerlukan verifikasi ulang yang memakan waktu.

Tantangan lain yang teridentifikasi adalah ketergantungan pada sistem manual yang masih cukup tinggi, terutama untuk layanan-layanan tertentu yang belum memiliki sistem elektronik yang memadai. Hal ini menyebabkan terjadinya dualisme sistem (manual dan elektronik) yang justru berpotensi menambah beban kerja aparatur pemerintah.

## **Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor krusial dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap kompetensi di antara aparatur pemerintah di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung layanan administrasi.

Berdasarkan temuan Santati et al. (2022), pelatihan literasi teknologi informasi bagi perangkat kelurahan di lingkungan Kecamatan Ilir Barat Dua telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan keterampilan aparatur pemerintah dalam menggunakan aplikasi komputer. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Budiatma (2018) yang membuktikan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

"Setelah mengikuti pelatihan penggunaan aplikasi pengolahan data dan pengolahan kata, kami merasa lebih percaya diri dalam mengoperasikan komputer untuk pekerjaan sehari-hari. Hal ini sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi kerja kami," ungkap salah seorang staf kelurahan yang menjadi peserta pelatihan.

Meskipun pelatihan telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan kompetensi, terutama bagi aparatur pemerintah yang berusia lebih senior. Resistensi terhadap perubahan dan adaptasi teknologi baru masih menjadi tantangan dalam implementasi teknologi informasi secara menyeluruh. Hal ini mengindikasikan perlunya pendekatan pelatihan yang lebih intensif dan berkesinambungan, dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari masing-masing kelompok aparatur pemerintah.

Zillah et al. (2022) dalam studinya menekankan bahwa pelatihan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga untuk membangun motivasi kerja. Dalam konteks Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua, pelatihan teknologi informasi perlu dirancang dengan mempertimbangkan aspek motivasional ini, sehingga aparatur pemerintah tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang memadai, tetapi juga motivasi untuk mengimplementasikan keterampilan tersebut dalam pekerjaan sehari-hari.

## **Infrastruktur Teknologi Informasi**

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan prasyarat penting dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hasil observasi di

Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua menunjukkan adanya perbaikan signifikan dalam aspek infrastruktur teknologi informasi, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan.

Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua telah dilengkapi dengan jaringan internet yang relatif stabil, perangkat komputer di setiap unit kerja, dan sistem keamanan informasi dasar. Infrastruktur ini telah mendukung implementasi beberapa sistem informasi yang telah disebutkan sebelumnya. Namun, kapasitas bandwidth internet yang tersedia masih menjadi kendala, terutama pada jam-jam sibuk pelayanan yang membutuhkan akses simultan ke sistem informasi.

Keterbatasan infrastruktur juga terlihat pada aspek perangkat keras yang belum merata di seluruh unit kerja. Beberapa unit kerja masih menggunakan perangkat komputer dengan spesifikasi rendah yang tidak optimal untuk menjalankan aplikasi-aplikasi yang lebih kompleks. Selain itu, sistem keamanan informasi yang tersedia masih bersifat dasar dan belum memenuhi standar keamanan yang direkomendasikan untuk sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dari perspektif infrastruktur lunak, Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua masih bergantung pada beberapa aplikasi legacy yang belum sepenuhnya kompatibel dengan standar interoperabilitas terkini. Kondisi ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam integrasi sistem antar instansi pemerintah.

### **Dampak terhadap Kualitas Layanan Administrasi**

Implementasi teknologi informasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan administrasi. Berdasarkan data statistik layanan, terjadi penurunan rata-rata waktu pelayanan sebesar 35% untuk layanan pengurusan surat keterangan dan 42% untuk layanan pengurusan izin. Peningkatan efisiensi ini tidak terlepas dari pemanfaatan sistem informasi yang memungkinkan pemrosesan dokumen secara lebih cepat dan akurat.

Selain efisiensi waktu, implementasi teknologi informasi juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dalam layanan administrasi. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, masyarakat dapat melacak status permohonan layanan secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan potensi praktik mal-administrasi.

"Dengan adanya sistem pelacakan online, kami dapat memantau status permohonan layanan tanpa harus bolak-balik ke kantor kecamatan. Ini sangat menghemat waktu dan biaya transportasi," ungkap salah seorang warga yang menggunakan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua.

Meskipun demikian, dampak positif dari implementasi teknologi informasi belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital rendah, terutama lansia dan masyarakat berpendidikan rendah, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis teknologi informasi. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi inklusif dalam implementasi teknologi informasi untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya.

### **Strategi Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa strategi dapat dirumuskan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua:

1. **Penguatan Kompetensi Digital Aparatur Pemerintah**

Pelatihan dan pengembangan kompetensi digital bagi aparatur pemerintah perlu dilakukan secara berkesinambungan dan terstruktur. Program pelatihan tidak hanya fokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga pemahaman konseptual mengenai peran teknologi informasi dalam reformasi birokrasi. Hal ini sejalan dengan temuan Warjiyono et al. (2021) yang menekankan pentingnya pelatihan aplikasi perkantoran dalam meningkatkan kualitas SDM perangkat desa.

2. **Peningkatan Kualitas Infrastruktur Teknologi Informasi**

Investasi pada infrastruktur teknologi informasi perlu ditingkatkan, baik dari aspek perangkat keras, perangkat lunak, maupun jaringan. Peningkatan kapasitas bandwidth internet, pembaharuan perangkat komputer, dan implementasi sistem keamanan informasi yang lebih komprehensif merupakan prioritas dalam jangka pendek dan menengah.

3. **Integrasi Sistem Informasi**

Integrasi sistem informasi antar instansi pemerintah, terutama antara kecamatan dan kelurahan, perlu dipercepat untuk mengurangi duplikasi data dan meningkatkan



efisiensi koordinasi. Implementasi standar interoperabilitas yang konsisten menjadi kunci dalam mewujudkan integrasi sistem yang efektif.

#### 4. Pendampingan Masyarakat dalam Akses Layanan Digital

Program literasi digital bagi masyarakat, terutama kelompok yang memiliki literasi digital rendah, perlu dilakukan untuk memastikan inklusivitas dalam akses layanan berbasis teknologi informasi. Pendampingan dapat dilakukan melalui kerja sama dengan institusi pendidikan dan organisasi masyarakat sipil.

#### 5. Evaluasi dan Monitoring Berkelanjutan

Sistem evaluasi dan monitoring berkelanjutan perlu dikembangkan untuk mengukur efektivitas implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi. Umpan balik dari aparatur pemerintah dan masyarakat pengguna layanan menjadi input penting dalam perbaikan berkelanjutan.

Implementasi strategi-strategi tersebut memerlukan komitmen kuat dari seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pimpinan kecamatan, aparatur pemerintah, hingga masyarakat sebagai pengguna layanan. Kolaborasi antar stakeholder menjadi kunci dalam mewujudkan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk peningkatan layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi di Kantor Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang telah menunjukkan perkembangan signifikan, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Implementasi sistem informasi seperti SIAK, SIMPEG, SIPKD, dan e-Office telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan transparansi dalam layanan administrasi, yang ditandai dengan penurunan waktu pelayanan dan peningkatan akurasi data.

Tantangan utama dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi mencakup aspek kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan integrasi sistem antar instansi pemerintah. Gap kompetensi di antara aparatur pemerintah masih menjadi kendala, meskipun pelatihan literasi teknologi informasi telah memberikan dampak positif. Demikian

pula, keterbatasan infrastruktur dan belum optimalnya integrasi sistem antar instansi menjadi hambatan dalam implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik secara menyeluruh.

Untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, diperlukan strategi komprehensif yang mencakup penguatan kompetensi digital aparatur pemerintah, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, integrasi sistem informasi, pendampingan masyarakat dalam akses layanan digital, serta evaluasi dan monitoring berkelanjutan. Implementasi strategi tersebut memerlukan komitmen dan kolaborasi dari seluruh pemangku kepentingan.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan, khususnya dalam konteks Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang. Temuan penelitian dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan dan strategi implementasi teknologi informasi di tingkat pemerintahan daerah secara lebih luas.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada Kecamatan Ilir Barat Dua, sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan dengan hati-hati. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif yang melibatkan beberapa kecamatan dengan karakteristik yang berbeda, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi pemerintahan di tingkat kecamatan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang yang telah menerima penulis selama melakukan kegiatan magang di Kecamatan Ilir Barat Dua dengan baik dan telah mengajarkan banyak ilmu, tak lupa pula ucapan terimakasih kepada almamater Institut Pemerintahan Dalam Negeri atas kesempatan magang yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, D., Permadi, L. A., & Hidayatullah, S. (2020). Pelatihan administrasi perkantoran bagi warga dan perangkat desa Karangduren Kabupaten Malang. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 321–328.
- Arsana, I. G. N. A., Sugiantara, I. P. A., & Widhiyanti, A. (2021). Pelatihan dasar pengoperasian dan penggunaan aplikasi komputer bagi perangkat desa Kuku Kabupaten Tabanan. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 3(2), 79–84.
- Basuki, Y., Kustono, D., & Nurmalasasi, R. (2020). Peningkatan keterampilan mengolah data melalui pelatihan penggunaan teknologi informasi bagi perangkat desa. *JP2T*, 1(3), 81–89.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hidayat, R., & Budiartma, J. (2018). Education and job training on employee performance. *International Journal of Social Sciences*, 2, 171–181. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v2n1.140>
- Kominfo. (2020). Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. <https://kominfo.go.id/>
- Nugroho, R. (2020). *Manajemen publik: Dinamika kebijakan, organisasi dan manajemen publik*. PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182*. Jakarta.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 20 Tahun 2024 tentang Penegasan Batas Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Dalam Kecamatan Ilir Barat Dua. (2024). *Berita Daerah Kota Palembang Tahun 2024 Nomor 20*. Palembang.
- Santati, P., Saftiana, Y., Mavillinda, H. F., & Ghasarma, R. (2022). Peningkatan literasi teknologi informasi bagi perangkat kelurahan di lingkungan Kecamatan Ilir Barat Dua Kota Palembang. *Yumary: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(4), 175–188. <https://doi.org/10.35912/jpm.v2i4.1037>
- Sari, L. P., & Prasetya, A. (2021). Analisis efektivitas penggunaan aplikasi e-office dalam administrasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 3(2), 90–102.
- Wahyudi, E. (2019). Tata kelola teknologi informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Publik*, 4(3), 112–121.
- Warjiyono, W., Suryanti, E., Rousyati, R., Fatmawati, F., Tazali, I., Lisnawati, L., & Rosihyana, R. (2021). Pelatihan aplikasi perkantoran untuk meningkatkan kualitas SDM perangkat desa Karangmangu. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 156–163. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.9102>

- Yusuf, M., & Kurniawan, A. (2019). Tantangan implementasi SPBE di tingkat daerah. *Jurnal Pemerintahan Digital*, 2(1), 45–55.
- Zillah, F., Husniati, R., Aziz, A., Dki, B., & Hijau, P. (2022). Pengaruh pelatihan, pengawasan, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 2(3), 213–232.