

## **Inovasi Administrasi Pengolahan Data Telekomunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi: Studi Kasus Unit INS Telkom**

Vikry Zulian<sup>1</sup> Tomi Setiawan<sup>2</sup>

[vikry19001@mail.unpad.ac.id](mailto:vikry19001@mail.unpad.ac.id)<sup>1</sup> [tomi.setiawan@unpad.ac.id](mailto:tomi.setiawan@unpad.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Peningkatan efisiensi pelayanan telekomunikasi sudah harus dilakukan pada era kemajuan teknologi saat ini. Telkom sebagai salah satu BUMN yang bergerak dibidang telekomunikasi harus memberikan pelayanan terbaiknya, Melalui unit INS, Telkom melakukan pengembangan platform Satu Data untuk meningkatkan efisiensi pengolahan data demi meningkatkan kinerja organisasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasilnya pengembangan platform ini bisa membawa dampak yang positif bagi kinerja organisasi secara administratif.

**Kata kunci :** *Inovasi, Kinerja, Telekomunikasi*

### **Abstract**

Improving the efficiency of telecommunication services must be carried out in the current era of technological advancement. Telkom as one of the state-owned enterprises engaged in telecommunications must provide the best service. Through the INS unit, Telkom is developing the One Data platform to increase data processing efficiency in order to improve organizational performance. The method used in this study is a qualitative method with descriptive analysis. As a result, the development of this platform can have a positive impact on organizational performance administratively.

**Keywords:** *Innovation, Performance, Telecommunication*

### **Pendahuluan**

Seiring dengan perkembangan zaman yang cepat, kondisi kemajuan peradaban terutama dalam hal teknologi berkembang dengan pesat. Semua organisasi tanpa terkecuali mau tidak mau harus menyesuaikan diri dengan semua perubahan lingkungan yang terjadi. Organisasi tentunya dapat mencapai efektifitas, efisiensi dan menghasilkan kinerja yang tinggi dalam mencapai tujuan masing-masing. (Sartika, 2015).

Pemahaman inovasi di Indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi yang dilakukan di semua lini pemerintah. Hampir semua instansi pemerintah, memahami inovasi sebagai adopsi penggunaan TIK kedalam

proses administrasi publik yang dikenal dengan konsep *e-government*. Keterkaitan inovasi dengan *e-government* dapat terlihat dari penerapan TIK pada lingkungan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara elektronik (*e-government*) (Suwarno, 2013 dalam (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019))

Kondisi pelaksanaan *e-government* di Indonesia masih sangat bervariasi, meskipun dalam peraturan dijelaskan bahwa pelaksanaannya dapat dilakukan dengan berbagai bentuk kerjasama. Hal ini terlihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *e-government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah, di mana pendefinisian *e-government* oleh pemerintah masih sebatas website. Oleh karena itu pada awal pelaksanaan *e-government* masih cenderung dimaknai sebagai penyediaan website, meskipun dewasa ini sudah berkembang dengan berbagai aplikasi (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019).

Dimensi inovasi beririsan kuat dengan kinerja organisasi. Performa organisasi tidak hanya berbasis anggaran/finansial (input) tetapi juga mempertimbangkan aspek nonfinansial yang bersifat indirect dan intangible sebagai wujud nyata pencapaian akuntabilitas kinerja secara keseluruhan. Penilaian tidak hanya pada kelompok input, juga dilakukan analisis masukan keluaran (*input output*), analisis realisasi hasil (*outcomes*) dan manfaat (*benefits*) analisis dampak (impacts) baik positif maupun negatif, analisis keuangan maupun analisis kebijakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Makturidi, Ahyani, & Muharir (2021) pada artikel berjudul "Inovasi Administrasi Perkara Perdata Secara E-Court di Era 4.0 ", inovasi administrasi pengadilan melalui E-Court memberikan manfaat terhadap pelayanan yang ada di Pengadilan Agama Banjar. Hal ini membuktikan bahwa inovasi organisasi berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

PT Telkom sebagai salah satu organisasi BUMN yang bergerak dalam bidang telekomunikasi sudah tentu harus terus melakukan inovasi demi

berpartisipasi dalam pembangunan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom sendiri mengelola banyak data yang berkaitan dengan data-data digital. Data digital harus dikelola secara cepat, efektif, dan efisien. Salah satu unit di Telkom yaitu *Infrastructure and Security* (INS) melakukan pengelolaan data infrastruktur digital dalam menunjang kemajuan telekomunikasi. Maka, INS sendiri mengembangkan platform pengolahan data yang bernama “Satu Data” yang terintegrasi untuk memudahkan proses pengolahan data yang ada. Melalui tulisan ini penulis berusaha membahas mengenai inovasi pengembangan platform pengolahan data terintegrasi pada INS Telkom demi peningkatan kinerja organisasi.

## **Metode**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses integrasi data melalui implementasi inovasi pengembangan platform di INS Telkom. Penelitian ini dilakukan pada PT Telkom dengan unit analisis unit INS. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Creswell (2014) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai seperangkat prosedur untuk menghimpun, menganalisis, dan melaporkan data teks dan gambar guna menjawab pertanyaan penelitian dengan mengeksplorasi pandangan peserta. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi. Observasi dan dokumentasi dilakukan pada unit INS PT Telkom Indonesia.

## **Hasil**

### **Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi**

Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (Rogers, dalam (Eprilianto, Sari, & Saputra, 2019)). Lebih jauh lagi, dijelaskan bahwa sesuatu yang baru bukan berarti harus

sesuatu yang baru sekali, melainkan sesuatu yang sebelumnya sudah ada kemudian dilakukan perbaikan yang menjadi hal yang baru oleh orang lain, maka sesuatu tersebut dapat dikategorikan kedalam sebuah inovasi. Ciri-ciri utama organisasi masa depan, ialah fleksibilitas, kreativitas dan inovasi. (Alfin Toffler, dalam (Siagian, 2007)). Dalam sisi lain produk, inovasi didefinisikan sebagai proses dari penggunaan teknologi baru kealam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah (Galbraith, (1973); Schon, (1967), dalam (Sartika, 2015)). Inovasi dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru, sehingga mungkin saja suatu gagasan telah muncul di masa lampau, tetapi dapat dianggap inovatif bagi konsumen yang baru mengetahuinya. Berikut beberapa jenis inovasi dalam sektor publik (de Vries, Hanna et al., 2014).

No.	Jenis Inovasi	Keterangan
1.	Inovasi Proses	Peningkatan kualitas dan efisiensi pada proses internal dan eksternal
	Proses inovasi administrasi	Penciptaan bentuk-bentuk organisasi baru, pengenalan metode baru, manajemen baru dan teknik baru serta pekerjaan baru
	Proses inovasi teknologi	Penciptaan atau penggunaan teknologi baru, diperkenalkan dalam sebuah organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna dan masyarakat.
2	Inovasi produk atau jasa	Penciptaan produk atau pelayanan public yang baru
3	Inovasi pemerintahan	Pengembangan bentuk-bentuk dan proses baru untuk mengidentifikasi masalah social

4	Inovasi konspetual	Pengenalan konsep-konsep baru, kerangka acuan atau paradigma baru yang membantu untuk mendesai baru terhadap permasalahan dan solusi yang tepat
---	-----------------------	---

Inovasi yang ada, terutama inovasi teknologi sangat erat kaitannya dengan e-government. Adopsi *e-government* dalam organisasi publik dapat memberikan manfaat dalam penyederhanaan alur birokrasi dan pola kerja yang dilakukan. Selain itu, e-government dapat membantu meningkatkan efisiensi, pelayanan, dan bahkan ekonomi pada sektor publik (OECD 2005 dalam Irawan, 2017)

Inovasi bisa meningkatkan kinerja organisasi. Tuntutan bahwa karyawan harus bekerja dengan tingkat kinerja yang tinggi atau hanya pada pemberian knowledge melalui pelatihan saja, tetapi diikuti oleh alat penunjang kerja yang baik. Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Hersey and Blanchard, 1993, dalam (Julianry, Syarief, & Affandi, 2017)). Kinerja seseorang dapat dilihat dari usaha usaha dari karyawan untuk menyelesaikan tugasnya, keterampilan yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaannya Semakin baik kinerja seorang pegawai, berarti pegawai tersebut juga semakin produktif atau produktivitas kerjanya semakin meningkat (Yusuf, 2015 dalam (Wardani, Mukzam, & Mayowan, 2016)

Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan input, output, outcome, benefit, maupun impact. Kinerja karyawan tidak hanya berasal dan datang dari dalam diri karyawan itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor luar (Sobandi, 2006). Kinerja organisasi harus dibentuk melalui proses bisnis

internal melalui strategi organisasi. Proses internal organisasi dikelompokkan ke dalam empat cluster:

1. Proses manajemen operasi
2. Proses manajemen pelanggan
3. Proses inovasi
4. Proses regulasi dan sosial

Proses inovasi menjadi salah satu komponen tersebut strategi organisasi. Proses inovasi mengembangkan produk, proses, dan layanan baru, yang seringkali memungkinkan perusahaan menembus pasar dan segmen pelanggan baru. Manajer produk menghasilkan ide-ide baru dengan memperluas kemampuan produk dan layanan yang ada, menerapkan penemuan dan teknologi baru, dan belajar dari saran pelanggan. Proses inovasi, untuk proyek tertentu, berakhir ketika perusahaan mencapai tingkat penjualan dan produksi yang ditargetkan pada tingkat fungsionalitas produk, kualitas, dan biaya tertentu. (Norton & Kaplan, 2003).

### **Pengembangan Platform Satu Data**

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) bergerak untuk menjalankan dan meningkatkan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi di Indonesia. Sebagai organisasi yang bergerak pada bidang TIK, sudah tentu kinerja dan pengelolaan jaringan telekomunikasi yang dikerjakan harus terus mengikuti perkembangan zaman. Era revolusi industri 4.0 beserta digital government menjadikan perkembangan teknologi berkembang dengan sangat cepat. Hal ini mengharuskan Telkom terus berinovasi dalam menjalankan layanan teknologi informasi.

Pengelolaan pelayanan TIK dikerjakan melalui salah satu unit di Telkom yaitu Infrastructure and Security (INS). INS merupakan salah satu unit yang mempunyai tugas untuk mengelola data infrastruktur digital di Telkom. Pengelolaan data infrastruktur digital ini termasuk kedalam manajemen

informasi organisasi untuk menjalankan pengelolaan bisnis di Internal Telkom. Pengelolaan informasi ini harus terus ditingkatkan karena berfungsi untuk meningkatkan pelayanan teknologi informasi yang dilaksanakan Telkom. Sesuai dengan Pasal 16 UU 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, bahwa (1) Setiap penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal. (2) Kontribusi pelayanan universal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk penyediaan sarana dan prasarana telekomunikasi dan atau kompensasi lain. Inovasi organisasi dilaksanakan INS dalam meningkatkan pengelolaan organisasi di internal Telkom.

Pengelolaan data infras di INS memiliki peranan penting bagi pelayanan teknologi informasi. Pengelolaan data merupakan salah satu aspek yang krusial karena harus dilakukan secara efisien. Sebab hal ini berkaitan dengan keberlangsungan platform-platform yang dikelola berdasarkan data infrastruktur digital tersebut. Namun, pengelolaan data yang dilaksanakan di INS saat ini dilakukan melalui berbagai macam platform secara terpisah.

Satu Data merupakan platform yang digagas untuk memudahkan pengelolaan di INS dalam satu tempat. Platform ini bertujuan untuk menjalankan pengelolaan data secara otomatis. Otomatisasi untuk integrasi data ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelolaan data di INS. Hal ini sesuai dengan pasal 17 huruf b Undang-undang 36 Tahun 1999, bahwa Penyelenggaraan jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggaraan jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip: b. peningkatan efisiensi dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Platform Satu Data memiliki fungsi utama untuk melakukan otomatisasi pengelolaan data infras. Otomatisasi ini terdiri dari pengolahan data serta visualisasi data. Proses otomatisasi ini bisa mempersingkat proses pengolahan data karena proses awal hingga akhir data dilakukan secara otomatis.

Pengelolaan data pada awalnya yang dilakukan secara manual melalui platform *spreadsheet* dan pengolahan data manual lainnya yang memakan waktu lama, akan menjadi lebih efisien dan efektif. Pengembangan platform ini juga bisa meningkatkan kinerja unit dalam melakukan pekerjaan sehingga memperlancar proses penyelenggaraan pelayanan teknologi dan informasi yang ada di Telkom. Sesuai dengan konsep inovasi, platform ini termasuk kedalam inovasi administrasi karena bisa meningkatkan kinerja pengolahan data yang ada.

Pencapaian pengembangan platform dapat di ukur melalui konsep-konsep pokok sistem informasi manajemen berikut (Davis, 2002 dalam (Pranita, Rochmah, & Sukanto, 2018)):

1. Informasi. Informasi menambahkan sesuatu pada penyajian. Platform Satu Data menampilkan semua data informasi yang dibutuhkan di INS
2. Manusia sebagai pengelola informasi. SDM di INS sudah mengetahui pengoprasian pengolahan data pada platform, sehingga aspek ini sudah terpenuhi dengan baik.
3. Konsep Sistem. Konsep sistem informasi telah dirancang dengan detail. Semua pengolahan data sudah disesuaikan dengan tim developer platform.
4. Konsep Organisasi dan Manajemen. Tujuan utama dari platform ini diciptakan untuk meningkatkan manajemen kinerja dari organisasi.
5. Konsep Pengambilan Keputusan. Keputusan yang ada dalam pengembangan dan pengoprasian platform ini bisa mengefisienkan waktu pengolahan data.

Melalui platform ini, pengelolaan administrasi di INS bisa dilaksanakan secara efektif sehingga kinerja organisasi akan bertambah baik.

## **Kesimpulan**

Pengembangan platform pengolahan data Satu Data di INS Telkom bisa dilaksanakan berjalan dengan baik. Pengembangan ini sesuai dengan pasal 17 huruf b Undang-undang 36 Tahun 1999 untuk meningkatkan efisiensi dari pengelolaan pelayanan telekomunikasi. Platform ini bisa membantu melakukan pengolahan data secara otomatis, sehingga bisa meningkatkan efisiensi pekerjaan yang dilakukan. Efisiensi ini tentu bisa membantu meningkatkan kinerja organisasi unit INS di Telkom sebagai salah satu pengelola data demi peningkatan pelayanan telekomunikasi bagi masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, tentu saja aplikasi ini akan terus ditingkatkan agar bisa mengolah data lebih efektif, efisien, cepat, serta lengkap lagi kedepannya.

### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung dan membantu dalam memberikan data maupun informasi untuk tujuan penelitian ini.

### **Daftar Rujukan**

- Balafif, N., Ardiantoro, L., & Muttaqin, Z. (2022). DIGITALISASI ADMINISTRASI SURAT PERINTAH TUGAS (SPT) UNTUKENDUKUNG KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA BIROADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR . *SUBMIT*, 10-16 .
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E., & Saputra, B. (2019). MEWUJUDKAN INTEGRASI DATA MELALUI IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN. *Journal of Public Sector Innovations*, 30– 37.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E., & Saputra, B. (2019). MEWUJUDKAN INTEGRASI DATA MELALUI IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL . *Journal of Public Sector Innovations*, 30-37.

- Eprilianto, Febriyan, D., Kartika, S. Y., & Boni, S. (2019). MEWUJUDKAN INTEGRASI DATA MELALUI IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN. *Journal of Public Sector Innovations*, 30– 37.
- Firdaus. (2020). Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan Tapping Box Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota Kendari). *JIABI*, 143-161.
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, J. (2017). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Serta Kinerja Organisasi Kementerian Komunikasi Dan Informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 236-245.
- Makturidi, Ghofir, M., Hisam, A., & Muharir. (2021). Inovasi Administrasi Perkara Perdata Secara E-Court di Era 4.0. *Eksaminasi: Jurnal Hukum*, 36-49.
- Makturidi, M. G., Ahyani, H., & Muharir. (2021). Inovasi Administrasi Perkara Perdata Secara E-Court di Era 4.0. *Eksaminasi: Jurnal Hukum* , 36-49 .
- Norton, D. P., & Kaplan, R. S. (2003). *Strategy Maps: Converting Intangible Assets Into Tangible Outcomes*. Boston: Harvard Business School Press.
- Pranita, N. S., Rochmah, S., & Sukanto. (2018). INOVASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DENGAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2008-2013.
- Sartika, D. (2015). INOVASI ORGANISASI DAN KINERJA ORGANISASI. *Analisa*, 129-151.
- Siagian, S. P. (2007). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardani, R. K., Mukzam, M. D., & Mayowan, Y. (2016). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT Karya Indah Buana Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 56-65.