

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Meningkatkan Akuntabilitas Sektor Publik: Studi Literatur

Sri Widyawati Pakaya¹ Novita Rolinsa Madina² Nurfadillah Makrun³

^{1&3}Program Studi D4 Manajemen Keuangan Sektor Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo

sriwidyawatipakaya41@gmail.com¹ novitamadina6@gmail.com² nur421555@gmail.com³

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong pemerintah mengoptimalkan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik melalui pendekatan studi literatur. Kajian dilakukan terhadap berbagai artikel ilmiah dan dokumen relevan yang dipublikasikan pada periode 2020-2025. Hasil sintesis menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas layanan, serta kepuasan masyarakat. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya kompetensi sumber daya manusia, kesenjangan literasi digital, belum optimalnya integrasi sistem informasi, serta isu keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, penyusunan standar operasional layanan digital, dan peningkatan literasi digital masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Teknologi Informasi; Pelayanan Publik; Transformasi Digital; Kualitas Pelayanan; Studi Literatur.

ABSTRACT

Digital transformation has encouraged governments to optimize the use of information technology to improve the quality of public services. This study aims to analyze the implementation of information technology in public services through a literature review approach. The study examines relevant journal articles and scientific documents published between 2020 and 2025. The findings indicate that information technology enhances service efficiency, transparency, accountability, accessibility, and public satisfaction. However, its implementation continues to face challenges, including limited digital infrastructure, inadequate human resource capacity, unequal digital literacy, insufficient information system integration, and concerns regarding data security. Therefore, strengthening technological infrastructure, improving public sector competencies, developing standardized digital service procedures, and promoting digital literacy are essential to achieve effective, efficient, inclusive, and sustainable public services.

Keywords: Information Technology; Public Service; Digital Transformation; Service Quality; Literature Review.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk mengubah sistem pelayanan

konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi informasi agar lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penerapan *electronic government (e-government)*. Berbagai layanan administrasi pemerintahan kini telah dikembangkan dalam bentuk aplikasi, website, maupun sistem informasi yang bertujuan mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, akurat, mudah diakses, serta mendukung transparansi penyelenggaraan pemerintahan[1].

e-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Penerapan *e-Government* memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, serta meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat [2].

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada proses administratif yang panjang, tetapi diarahkan pada pelayanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui implementasi *e-government*. Keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas sistem, kesiapan organisasi, serta kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi secara optimal[3].

Selain itu, optimalisasi penerapan *e-government* memberikan berbagai manfaat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi informasi, akuntabilitas, serta kemudahan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan pemerintah. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi *e-government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, dukungan kebijakan, serta kompetensi aparatur pemerintah dalam mengelola sistem pelayanan berbasis teknologi informasi[4].

Penerapan teknologi informasi juga mendorong terciptanya berbagai inovasi pelayanan publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi berbasis *e-government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, serta kemampuan pemerintah dalam merespons aspirasi masyarakat secara cepat. Di samping itu, inovasi digital turut berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan[5].

Kecamatan Tallo sebagai salah satu kecamatan di Kota Makassar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berbagai pelayanan administrasi, seperti penerbitan surat keterangan, pelayanan kependudukan, penyampaian informasi, dan pengelolaan administrasi, telah mulai memanfaatkan sistem digital. Upaya tersebut merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan berkualitas kepada masyarakat[6].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian yang berjudul "Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar" penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta faktor-faktor yang mendukung dan Pakaya, Cs: Penerapan Teknologi Informasi

menghambat penerapannya[7].

kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kedisiplinan aparatur, tetapi juga dapat didukung oleh penerapan teknologi informasi yang mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik[8].

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan sistem informasi dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan pelayanan kepada masyarakat. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung penyusunan laporan keuangan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas laporan keuangan daerah, sehingga pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja organisasi sektor publik[9].

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan yang adil, efektif, dan efisien. kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti birokrasi yang berbelit, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya transparansi, serta keterbatasan infrastruktur sehingga belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal[10].

bahwa penerapan teknologi informasi mendukung transformasi digital melalui pengembangan sistem informasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan arsip. integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat[11].

transformasi digital dalam administrasi publik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data, komunikasi, pengarsipan, serta mempercepat proses pelayanan sehingga layanan menjadi lebih mudah diakses, transparan, dan akuntabel. bahwa pemanfaatan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan[12].

reformasi pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (e-Government). Digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, sekaligus mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan pemerintahan. Namun, keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, dan dukungan teknologi yang memadai[13].

e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi pemerintahan, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Penerapan e-government di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum meratanya pembangunan infrastruktur teknologi informasi dan rendahnya kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur digital, pengembangan kompetensi SDM, serta kerja sama Pakaya, Cs: Penerapan Teknologi Informasi

antara pemerintah dan sektor swasta agar implementasi e-government dapat berjalan secara efektif dan efisien[14].

teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi. Pemanfaatan teknologi informasi mampu mempercepat proses administrasi, mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem digital seperti e-government. Selain itu, keberhasilan penerapan teknologi informasi juga bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, dan komitmen pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi secara berkelanjutan[15].

penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era Revolusi Industri 4.0 berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Implementasinya harus didukung oleh tiga elemen utama, yaitu support (dukungan pemerintah), *capacity* (ketersediaan sumber daya dan infrastruktur), dan value (manfaat yang dirasakan masyarakat). Penerapan e-governance terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi, mendorong partisipasi masyarakat, serta mengurangi potensi praktik korupsi. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, dan kesiapan pemerintah dalam menjalankan transformasi digital[16].

bahwa reformasi birokrasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Implementasi reformasi birokrasi mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah semakin meningkat. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti resistensi aparatur terhadap perubahan, keterbatasan anggaran dan sumber daya, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kepemimpinan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, transparansi, akuntabilitas, dan sinkronisasi kebijakan agar reformasi birokrasi dapat berjalan lebih efektif[17].

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*literature review*) untuk menganalisis penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data diperoleh dari berbagai sumber ilmiah, meliputi artikel jurnal nasional dan internasional, buku, prosiding, serta dokumen kebijakan yang relevan. Penelusuran literatur dilakukan melalui basis data Google Scholar, Garuda, dan Scopus dengan kata kunci *information technology*, *public service*, *e-government*, *digital public service*, dan *service quality*. Literatur yang digunakan dibatasi pada publikasi tahun 2020–2025 serta dipilih berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian.

Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan identifikasi, seleksi, pengelompokan, dan sintesis temuan dari berbagai sumber. Hasil sintesis digunakan untuk mengidentifikasi manfaat, tantangan, dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil

Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Tallo Kota Makassar telah

menerapkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penggunaan sistem komputer pada pelayanan administrasi kependudukan, penerbitan surat keterangan, penyampaian informasi pelayanan, serta pengelolaan administrasi pemerintahan.

Tabel 1. Analisis Tematik Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

Tema	Hasil Sintesis Literatur	Implikasi
Digitalisasi Pelayanan	Penggunaan aplikasi pelayanan, <i>e-government</i> , dan sistem informasi mempercepat proses administrasi.	Efisiensi pelayanan meningkat.
Transparansi	Informasi layanan dapat diakses secara daring oleh masyarakat.	Meningkatkan keterbukaan informasi publik.
Efisiensi Administrasi	Pengelolaan data menjadi lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.	Mengurangi kesalahan administrasi.
Kepuasan Masyarakat	Kemudahan akses layanan digital meningkatkan kepuasan pengguna layanan.	Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
Faktor Pendukung	Infrastruktur TIK, komitmen pimpinan, kompetensi aparatur, dan dukungan kebijakan.	Menentukan keberhasilan implementasi teknologi informasi.
Faktor Penghambat	Keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital, keterbatasan anggaran, dan keamanan data.	Menghambat optimalisasi pelayanan berbasis digital.
Strategi Pengembangan	Peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, integrasi sistem, dan peningkatan literasi digital masyarakat.	Mendukung pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkualitas.

Sumber: Analisis Peneliti, 2026

penggunaan sistem digital membantu aparatur dalam mengelola data pelayanan secara lebih terstruktur sehingga proses pencatatan, penyimpanan, dan pencarian data menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan jadwal pelayanan melalui media digital yang disediakan oleh kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dalam mempersiapkan dokumen sebelum datang ke kantor pelayanan. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa penerapan teknologi informasi belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi jaringan internet yang kurang stabil, keterbatasan perangkat pendukung, serta kemampuan sebagian aparatur yang masih perlu ditingkatkan dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital.

Dampak Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo. Penggunaan sistem digital mempercepat proses penyelesaian administrasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, serta mengurangi kesalahan administrasi. Selain itu, penyediaan informasi pelayanan secara digital meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap informasi pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa manfaat pelayanan digital belum dirasakan secara merata. Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan secara langsung karena keterbatasan kemampuan menggunakan teknologi maupun akses internet yang belum memadai.

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Teknologi Informasi Hasil penelitian

menunjukkan bahwa faktor pendukung penerapan teknologi informasi meliputi tersedianya perangkat komputer, jaringan internet, aplikasi pelayanan, dukungan kebijakan pemerintah, serta komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Di sisi lain, faktor penghambat yang ditemukan meliputi kualitas jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi informasi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta belum meratanya kompetensi aparatur dalam memanfaatkan sistem pelayanan digital. Penelitian juga menemukan bahwa aspek keamanan data masih menjadi tantangan dalam pengelolaan pelayanan berbasis teknologi.

Upaya Peningkatan Penerapan Teknologi Informasi menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Tallo telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Upaya tersebut meliputi peningkatan infrastruktur teknologi informasi, penyediaan perangkat pendukung pelayanan, pelaksanaan pelatihan bagi aparatur, sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat, serta evaluasi sistem pelayanan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 2. Sintesis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Teknologi Informasi

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Infrastruktur	Ketersediaan perangkat TIK dan jaringan internet	Kualitas jaringan belum merata
Sumber Daya Manusia	Kompetensi aparatur dan pelatihan berkelanjutan	Kemampuan digital aparatur masih bervariasi
Kebijakan	Dukungan regulasi dan komitmen pemerintah	Belum optimalnya implementasi kebijakan
Masyarakat	Meningkatnya penggunaan layanan digital	Literasi digital masyarakat masih rendah
Keamanan Sistem	Pengembangan sistem keamanan informasi	Ancaman keamanan siber dan perlindungan data pribadi

Sumber: Analisis Peneliti, 2026

Pembahasan

Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi telah memberikan perubahan pada proses pelayanan publik di Kecamatan Tallo. Digitalisasi pelayanan mampu mempercepat pengelolaan administrasi dan mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi telah dimanfaatkan sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas pelayanan[18].

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa penerapan e-government bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, sebagian tujuan tersebut telah tercapai karena pelayanan menjadi lebih cepat dan informasi lebih mudah diakses. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi belum sepenuhnya memenuhi konsep e-government yang ideal. Masih adanya kendala jaringan internet, keterbatasan perangkat, dan kemampuan aparatur menunjukkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan penerapan teknologi informasi sangat ditentukan oleh keseimbangan antara aspek teknologi, organisasi, dan kompetensi aparatur[19].

Dampak Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan administrasi, efisiensi kerja aparatur, dan keterbukaan informasi. Temuan ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kecepatan pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi di Kecamatan Tallo menunjukkan adanya peningkatan pada dimensi keandalan dan daya tanggap pelayanan[20].



Gambar 1. Siklus Kualitas Pelayanan Parasuraman

Namun, penelitian juga menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan digital karena keterbatasan literasi digital maupun akses internet. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan dengan kondisi nyata di masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan berbasis teknologi masih perlu didukung dengan pelayanan tatap muka agar prinsip pelayanan publik yang inklusif tetap terwujud[21].

Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Teknologi Informasi
Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi informasi dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur, dukungan kebijakan pemerintah, aplikasi pelayanan, dan kompetensi aparatur. Faktor-faktor tersebut menjadi modal utama dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Temuan tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan yang menekankan pentingnya sumber daya, komunikasi, dan kapasitas pelaksana dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan[22].

Ketersediaan teknologi tanpa didukung sumber daya manusia yang kompeten tidak akan menghasilkan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, hambatan berupa jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan fasilitas, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya kemampuan aparatur menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi masih

menghadapi berbagai tantangan. Selain itu, isu keamanan data menjadi perhatian penting karena meningkatnya penggunaan sistem digital juga meningkatkan risiko terhadap perlindungan data pribadi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya diukur dari penggunaan teknologi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah menjamin keamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan[23].

Upaya Peningkatan Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kecamatan Tallo telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi aparatur, sosialisasi kepada masyarakat, serta evaluasi sistem pelayanan secara berkala. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan konsep pengembangan organisasi yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan memerlukan perubahan pada aspek teknologi, organisasi, dan manusia secara bersamaan[24].

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan masih perlu ditingkatkan agar manfaat teknologi informasi dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Peningkatan kualitas jaringan internet, penyediaan sarana pendukung yang memadai, pelatihan aparatur secara berkelanjutan, serta peningkatan literasi digital masyarakat menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai hambatan yang masih ditemukan. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi di Kecamatan Tallo dapat lebih optimal dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat[25].

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian literatur, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi melalui konsep *Electronic Government (E-Government)* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Pemanfaatan teknologi informasi telah mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan administrasi membantu mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan ketepatan dan keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti berkurangnya waktu tunggu masyarakat, meningkatnya efisiensi kerja aparatur, serta tersedianya akses layanan yang lebih fleksibel. Namun, implementasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas jaringan internet yang belum stabil, kompetensi aparatur yang belum merata, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta perlunya penguatan keamanan data dan sistem informasi.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi memerlukan dukungan yang berkelanjutan melalui penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan digital, peningkatan literasi digital masyarakat, serta evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan secara berkala. Dengan adanya dukungan tersebut, penerapan teknologi informasi di Kecamatan Tallo Kota Makassar diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang

semakin modern, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, sekaligus mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. N. P. Johansyah, "Loyalitas dan Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil: Kajian Fenomenologis Melalui Model Sinergis Pengembangan Karir," *J. Adm. Karya Dharma*, vol. 3, no. 1, pp. 97–103, 2024.
- [2] B. Bao, H. V. Ayomi, H. Bakri, and P. Ndibau, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura," *J. Educ.*, vol. 5, no. 2, pp. 4147–4157, 2023, doi: 10.31004/joe.v5i2.1113.
- [3] H. Holifah and R. Juwandi, "Efektivitas Aplikasi Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern (RAGEM) Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Dalam Konteks E-Government," *Public Inspir. J. Adm. Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 1–12, 2024.
- [4] S. D. A. Wijaya, H. Nurcahyanto, and A. Marom, "Optimalisasi Peran e-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 12, no. 2, pp. 508–525, 2023.
- [5] Y. E. Safira, H. Nurcahyanto, and A. Marom, "Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–15, 2023.
- [6] J. Maulidini, E. A. Nabila, N. Bilfaqih, T. N. Azhar, and A. Ariesmansyah, "Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 5, no. 1, pp. 4080–4089, 2025.
- [7] H. Hardiyansyah, *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [8] D. Harun *et al.*, "E-ISSN : 3109-2918 E-ISSN : 3109-2918," vol. 1, pp. 71–82, 2025.
- [9] F. Akibun, J. P. Biki, F. M. Timbert, and F. H. Latala, "Pengaruh SPI, SIA, dan Pengawasan Keuangan terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah: Perspektif Pemangku Kepentingan," *J. Manaj. Keuang. Sekt. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 21–30, 2025.
- [10] M. A. R. Fikri and M. B. Z. Tjenreng, "Manajemen Pelayanan Publik," *J. PKM Manaj. Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 291–304, 2025, doi: 10.37481/pkmb.v5i1.1300.
- [11] V. Ilhadi, S. Syukriah, R. Rosdiana, A. Asran, A. Asran, and E. Yusuf, "Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan," *J. Malikussaleh Mengabdi*, vol. 3, no. 1, p. 121, 2024, doi: 10.29103/jmm.v3i1.16696.
- [12] A. Yulanda and M. Fachri Adnan, "Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 1, no. 3, pp. 103–110, 2023, [Online]. Available: <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- [13] D. Ditasman and A. Amrullah, "Kajian Literatur : Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi," *J. Gov. Public Adm.*, vol. 1, no. 3, pp. 525–533, 2024, doi: 10.59407/jogapa.v1i3.1075.
- [14] N. Rachmatullah and F. Purwani, "Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government," *J. Fasilkom*, vol. 12, no. 1, pp. 14–19, 2022, doi: 10.37859/jf.v12i1.3512.

- [15] D. Mirza, L. Suryani, L. Latip, and V. Aditiya, "Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 51–55, 2023, doi: 10.36917/japabis.v5i1.84.
- [16] M. Ilmu and A. Publik, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-governance Pada ra Revolusi ndustri 4.0 Djakit Prihartono," *J. Ilmu Adm.*, vol. 14, no. 2, pp. 192–201, 2023.
- [17] Agustino, "Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Reformasi birokrasi mengacu pada upaya untuk memperbaiki dan memperbaharui bagaimana reformasi birokrasi dapat diterapkan dalam konteks modern .," *Student Res. J.*, vol. 2, no. 4, p. 406, 2024.
- [18] H. Sakawati and M. N. Yamin, "Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar," *J. Gov. Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 49–61, 2024.
- [19] R. E. Indrajit, "Analisa cost benefit investasi teknologi informasi," 2016.
- [20] R. Rijal, J. Jusman, N. Nasrullah, and S. Sukmawati, "EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (MAKASSAR SMART CITY) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT," *Moderat J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, vol. 11, no. 4, pp. 1352–1375, 2025.
- [21] M. T. Hidayat and Y. S. Guntur, "Tranformasi Digital Melalui Implementasi E-Government Pada Organisasi Sektor Publik," *Maj. Ekon.*, vol. 31, no. 2, pp. 123–141, 2025.
- [22] A. Kader, "E-GOVERNMENT Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Daerah Berbasis Teknologi Informasi," *Sopoq B. Press*, 2025.
- [23] A. Siswanti and E. Wakhyuni, "THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNMENT IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICES IN THE AIR BATU DISTRICT GOVERNMENT," *Pros. Fak. Ekon. DAN BISNIS Univ. DHARMAWANGSA*, vol. 2, no. 2, pp. 168–173, 2024.
- [24] Y. Siswadi, J. Jufrizen, J. Saripuddin, S. Farisi, and M. Sari, "Organizational culture and organizational citizenship behavior: The mediating role of learning organizations and organizational commitment," *J. Ris. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 16, no. 1, pp. 73–82, 2023.
- [25] S. A. Salma and E. R. Nawangsari, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik," *J. Kebijak. Publik*, vol. 13, no. 2, pp. 170–178, 2022.