



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 2779-2785

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Efektivitas Layanan Informasi Publik Berbasis Digital Pada DISKOMINFO (Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Persediaan) Kabupaten Bulukumba

Wilda Febrianti¹, Muh. Nur R², Alamsjah³

^{1,2,3}Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

¹wildafebrianti52@gmail.com, ²muhnur@unismuh.ac.id, ³alamsjah@unismuh.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Fokus penelitian meliputi penyelenggaraan layanan informasi publik digital, peran dan kesiapan sumber daya manusia (SDM), serta hambatan dan dinamika yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Humas dan Informasi Publik, administrator E-PPID, staf teknis IT, staf humas, serta masyarakat pengguna layanan informasi publik digital. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan informasi publik berbasis digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba telah dilaksanakan melalui website resmi, portal E-PPID, media sosial, dan layanan komunikasi digital lainnya. Pemanfaatan platform digital tersebut membantu meningkatkan aksesibilitas informasi, mempercepat penyampaian informasi publik, dan mendukung transparansi pemerintahan daerah. Peran SDM dalam pengelolaan layanan digital tergolong cukup baik, ditunjukkan melalui pembagian tugas dan pengelolaan informasi secara terstruktur. Namun, efektivitas layanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan kompetensi digital pegawai, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya pembaruan informasi pada beberapa platform layanan. Selain itu, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat juga mempengaruhi pemanfaatan layanan informasi publik digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan sistem layanan yang lebih responsif dan terintegrasi guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik berbasis digital.

Kata kunci: Efektivitas, Layanan Informasi Publik, Digitalisasi, SDM, Diskominfo Kabupaten Bulukumba

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efektif, transparan, dan responsif. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi, khususnya dalam penyediaan layanan informasi publik yang mudah diakses masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, layanan informasi publik tidak lagi hanya dilakukan secara konvensional, tetapi telah berkembang melalui berbagai platform digital seperti website resmi, media sosial, dan sistem E-PPID. Digitalisasi layanan informasi publik diharapkan mampu mempercepat penyampaian informasi, meningkatkan keterbukaan informasi publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba memiliki peran strategis sebagai pengelola layanan informasi publik berbasis digital di daerah. Melalui pemanfaatan website resmi, portal informasi publik, dan media sosial pemerintah, Diskominfo berupaya menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, efektivitas layanan informasi publik digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia (SDM), kualitas pengelolaan informasi, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan digital.

Pelaksanaan layanan informasi publik berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kompetensi digital pegawai, kurang optimalnya pembaruan informasi, keterbatasan sarana

Analisis Efektivitas Layanan Informasi Publik Berbasis Digital Pada DISKOMINFO (Dinas Komunikasi, Informatika, Dan Persediaan) Kabupaten Bulukumba

prasarana, gangguan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Selain itu, budaya kerja konvensional dan keterbatasan koordinasi antarbagian juga menjadi tantangan dalam mendukung implementasi layanan digital yang efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik memerlukan dukungan SDM yang profesional, infrastruktur yang memadai, serta tata kelola informasi yang baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini difokuskan pada penyelenggaraan layanan digital, peran dan kesiapan SDM, serta hambatan dan dinamika yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan informasi publik digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi layanan informasi publik berbasis digital serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Kajian Teoritis

Dalam penelitian ini membahas konsep-konsep yang berkaitan dengan efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Fokus kajian mencakup layanan informasi publik, efektivitas pelayanan publik, digitalisasi pelayanan publik, serta peran sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung layanan berbasis digital. Kajian ini digunakan sebagai landasan teoritis untuk memahami pelaksanaan layanan informasi publik digital dan berbagai dinamika yang terjadi dalam implementasinya.

Layanan informasi publik merupakan bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam menyediakan informasi yang terbuka, cepat, dan mudah diakses sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Layanan informasi publik bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam perkembangannya, layanan informasi publik tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi telah bertransformasi ke sistem digital melalui website resmi, media sosial, portal E-PPID, dan berbagai platform informasi lainnya agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

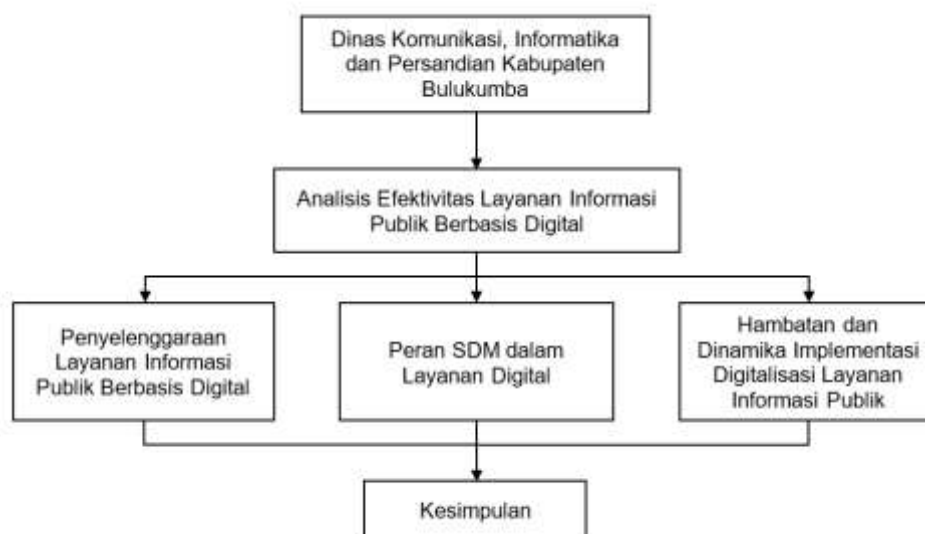
Efektivitas pelayanan publik diartikan sebagai kemampuan instansi pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Efektivitas layanan informasi publik dapat dilihat dari ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang efektif menunjukkan bahwa informasi dapat diterima masyarakat secara akurat, mudah dipahami, dan tersedia pada waktu yang dibutuhkan. Dalam konteks digitalisasi, efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kualitas sistem informasi, dan kemampuan aparatur dalam mengelola layanan digital.

Digitalisasi pelayanan publik atau e-government merupakan upaya pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, memperluas akses layanan, mempercepat penyebaran informasi, dan memperkuat transparansi pemerintahan. Implementasi digitalisasi layanan informasi publik dilakukan melalui pemanfaatan website, aplikasi layanan publik, media sosial, serta sistem elektronik lainnya yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan real-time. Keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada integrasi antara teknologi, kebijakan, infrastruktur, dan kesiapan organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan layanan publik berbasis digital. SDM bertanggung jawab mengelola sistem informasi, memperbarui data, memberikan respons terhadap permintaan informasi, serta memastikan layanan berjalan sesuai standar pelayanan publik. Kompetensi digital, kemampuan komunikasi, profesionalisme, dan kesiapan beradaptasi terhadap perubahan menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas layanan digital. Selain itu, SDM juga berperan menjaga keamanan data, mengelola komunikasi publik, dan melakukan koordinasi antarbagian dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

Meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pelatihan teknis, hambatan infrastruktur, serta

resistensi terhadap perubahan budaya kerja. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM, penguatan sarana prasarana teknologi, serta pengembangan sistem layanan yang adaptif menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi publik berbasis digital. Dengan adanya dukungan teori-teori tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas layanan informasi publik digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba.



Gambar 1 Kerangka Pikir

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggambaran fenomena, proses pelayanan, peran sumber daya manusia, serta hambatan yang terjadi dalam implementasi layanan informasi publik digital tanpa melakukan pengujian hipotesis atau hubungan antarvariabel.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba yang berlokasi di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan karena Diskominfo memiliki peran sebagai pengelola utama layanan informasi publik berbasis digital melalui website resmi, media sosial, dan sistem E-PPID. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari hingga Maret 2026.

Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan informan yang terlibat dalam pengelolaan layanan informasi publik digital, seperti Kepala Bidang Humas dan Informasi Publik, administrator E-PPID, staf teknis IT, staf humas, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen, arsip, laporan, dan berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan layanan informasi publik digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan layanan digital, kesiapan SDM, serta hambatan dalam pelayanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan penggunaan media digital di lingkungan Diskominfo. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, foto kegiatan, dokumen pelayanan, dan informasi dari platform digital resmi.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan secara sistematis agar mudah dipahami, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

a. Tempat Dan Waktu Penelitian

a. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba yang berlokasi di Kabupaten Bulukumba, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis Diskominfo sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan informasi publik berbasis digital, termasuk website resmi pemerintah daerah, media sosial, serta layanan E-PPID sebagai sarana keterbukaan informasi publik kepada masyarakat.

b. Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai Januari sampai Maret 2026. Rentang waktu tersebut digunakan untuk proses persiapan penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, hingga tahap pengolahan dan analisis data penelitian. Dengan waktu penelitian tersebut, diharapkan peneliti memperoleh data yang lengkap dan sesuai dengan fokus penelitian mengenai efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba.

b. Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa informasi, pendapat, hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Data tersebut digunakan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai penyelenggaraan layanan digital, peran sumber daya manusia, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi lapangan. Informan penelitian meliputi Kepala Bidang Humas dan Informasi Publik, administrator E-PPID, staf teknis IT, staf humas dan informasi publik, serta masyarakat pengguna layanan informasi publik digital. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, kesiapan SDM, penggunaan media digital, dan dinamika pelayanan yang terjadi di lapangan.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian, seperti laporan pelayanan, arsip instansi, dokumen kebijakan, struktur organisasi, website resmi Diskominfo, media sosial pemerintah daerah, serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan dengan layanan informasi publik berbasis digital. Data sekunder berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap dalam memperkuat hasil penelitian.

c. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dan berkaitan dengan penyelenggaraan layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba, baik dari unsur internal instansi maupun masyarakat pengguna layanan. Populasi tersebut mencakup pegawai yang mengelola layanan informasi publik digital serta masyarakat yang memanfaatkan layanan informasi berbasis digital yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Bulukumba.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Sampel penelitian dipilih berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pemahaman informan terhadap layanan informasi publik berbasis digital.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Bidang Humas dan Informasi Publik sebagai informan kunci, administrator E-PPID sebagai informan utama, staf teknis IT dan staf humas sebagai informan pendukung, serta masyarakat pengguna layanan informasi publik digital sebagai informan tambahan. Pemilihan informan tersebut diharapkan mampu memberikan data yang mendalam mengenai efektivitas layanan informasi publik berbasis digital, peran sumber daya manusia, serta hambatan dan dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan layanan.

d. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan informasi publik digital, seperti Kepala Bidang Humas dan Informasi Publik, administrator E-PPID, staf teknis IT, staf humas, serta masyarakat pengguna layanan. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, peran sumber daya manusia, penggunaan media digital, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan informasi publik.

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan informasi publik berbasis digital di lingkungan Diskominfo Kabupaten Bulukumba. Melalui observasi, peneliti dapat melihat kondisi nyata terkait penggunaan sistem digital, proses pelayanan, interaksi pegawai, serta pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung layanan informasi publik.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data penelitian. Dokumentasi diperoleh dari berbagai arsip, laporan, foto kegiatan, struktur organisasi, dokumen pelayanan, website resmi, media sosial, serta data lain yang berkaitan dengan layanan informasi publik berbasis digital. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi sehingga data yang diperoleh lebih lengkap dan valid.

4. Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba telah melaksanakan layanan informasi publik berbasis digital melalui berbagai media dan platform teknologi informasi. Layanan tersebut diwujudkan dalam bentuk website resmi pemerintah daerah, portal E-PPID, media sosial resmi, serta layanan komunikasi digital lainnya yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan terbuka. Kehadiran layanan digital ini menjadi bentuk implementasi keterbukaan informasi publik sekaligus mendukung pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Melalui pemanfaatan teknologi digital, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai kegiatan pemerintah, kebijakan daerah, dokumen publik, serta berbagai layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Pelaksanaan layanan informasi publik digital dinilai mampu meningkatkan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Website resmi dan media sosial pemerintah daerah menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi publik karena dapat diakses kapan saja dan menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, penggunaan portal E-PPID membantu masyarakat dalam mengajukan permohonan informasi, menyampaikan keberatan, serta memperoleh dokumen publik secara lebih praktis dan efisien. Digitalisasi layanan juga membantu pemerintah daerah dalam mempercepat proses penyampaian informasi dan mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan manual yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama.

Dari sisi efektivitas pelayanan, layanan informasi publik berbasis digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba telah memberikan dampak positif terhadap transparansi dan keterbukaan informasi pemerintah daerah. Masyarakat menilai bahwa informasi lebih mudah diperoleh dibandingkan sebelumnya karena sebagian besar informasi telah tersedia secara online. Selain itu, pelayanan digital membantu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, baik bagi masyarakat maupun pihak instansi. Penyampaian informasi melalui media sosial juga dinilai efektif karena mampu memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan informasi masyarakat serta memperluas interaksi antara pemerintah dan publik.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan informasi publik digital masih belum berjalan secara optimal. Beberapa informasi pada website dan platform digital belum diperbarui secara berkala sehingga terdapat keterlambatan dalam penyampaian data dan informasi tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan terbaru. Selain itu, terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, keterbatasan server, dan akses sistem yang terkadang lambat sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan digital.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan layanan informasi publik berbasis digital. Pegawai yang bertugas dalam pengelolaan layanan digital telah menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sesuai pembagian tugas, seperti mengelola website, mengoperasikan E-PPID, menyusun konten informasi publik, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui media digital. SDM juga berperan dalam memastikan bahwa informasi yang dipublikasikan sesuai dengan ketentuan keterbukaan informasi publik dan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, kesiapan SDM dalam pengelolaan layanan digital masih menghadapi beberapa kendala. Tidak seluruh pegawai memiliki kemampuan dan literasi digital yang sama sehingga proses pengelolaan layanan digital terkadang belum berjalan maksimal. Kurangnya pelatihan teknis dan pengembangan kompetensi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan digital. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai yang memiliki kemampuan khusus di bidang teknologi informasi menyebabkan beban kerja menjadi tidak seimbang, terutama dalam pengelolaan data dan pembaruan informasi secara berkala.

Hambatan lain yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung layanan digital. Keterbatasan perangkat teknologi, jaringan internet yang tidak stabil, serta sistem keamanan data yang masih perlu ditingkatkan menjadi tantangan dalam pelaksanaan layanan informasi publik berbasis digital. Dari sisi masyarakat, masih terdapat pengguna layanan yang belum memahami penggunaan platform digital sehingga lebih memilih pelayanan secara langsung. Rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan layanan informasi berbasis digital.

Selain hambatan teknis, penelitian ini menemukan adanya tantangan dalam koordinasi antarbagian dan antarorganisasi perangkat daerah (OPD) dalam penyediaan informasi publik. Beberapa informasi publik yang seharusnya diperbarui secara cepat terkadang mengalami keterlambatan karena proses koordinasi dan pengumpulan data yang belum sepenuhnya terintegrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan informasi publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem kerja organisasi dan kualitas komunikasi antarpegawai.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa layanan informasi publik berbasis digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan transparansi serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Namun, untuk meningkatkan efektivitas layanan secara optimal, diperlukan penguatan kompetensi SDM melalui pelatihan digital, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, pembaruan informasi secara berkala, penguatan sistem keamanan data, serta peningkatan koordinasi antarbagian dalam pengelolaan informasi publik. Dengan adanya perbaikan tersebut, layanan informasi publik berbasis digital diharapkan mampu menjadi layanan yang lebih cepat, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan informasi publik berbasis digital pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan layanan informasi publik digital telah berjalan cukup baik melalui pemanfaatan website resmi, portal E-PPID, media sosial, dan berbagai platform digital lainnya. Kehadiran layanan digital tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi secara lebih cepat, terbuka, dan efisien sehingga mendukung peningkatan transparansi dan keterbukaan informasi publik di lingkungan pemerintah daerah. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam mendukung layanan informasi publik berbasis digital juga tergolong cukup baik. Pegawai telah menjalankan tugas sesuai bidang masing-masing dalam pengelolaan informasi digital, pelayanan masyarakat, serta publikasi informasi melalui media online. Namun, efektivitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi digital sebagian pegawai, kurangnya pelatihan teknis, serta keterbatasan jumlah SDM yang memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi. Penelitian ini juga menemukan berbagai hambatan dalam pelaksanaan layanan informasi publik berbasis digital, seperti keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, gangguan jaringan internet, belum optimalnya pembaruan informasi, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Selain itu, koordinasi antarbagian dalam pengelolaan informasi publik masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan terintegrasi. Secara keseluruhan, layanan informasi publik berbasis digital pada Diskominfo Kabupaten Bulukumba telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, untuk mencapai layanan yang lebih efektif dan optimal, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur teknologi, pembaruan

informasi secara berkala, serta pengembangan sistem pelayanan digital yang lebih responsif, aman, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat..

Referensi

1. Adila, N., & Mahendra Putri, L. D. (2024). Digitalisasi Tata Kelola SDM Aparatur di Indonesia. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(2). <https://doi.org/10.53697/iso.v4i2.2125>
2. Alvania Chaira, S. (2020). *Peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi di Kementerian Desa PDTT*.
3. Amelia, S., Setiawan, F., & Sintha, M. (2025). Efektivitas Layanan E-PPID Dalam Keterbukaan Informasi Publik Oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 11(2), 70–83.
4. Fang, J., Zhao, L., & Li, S. (2024). Exploring open government data ecosystems across data, information, and business. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101934. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101934>
5. Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 58–63. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2899>
6. Fisdian Adni, D., Rusadi, S., & Baharuddin, T. (2024). Adaptive Policy in Website-Based Digitization of Government Public Services: A Thematic Analysis. *Journal of Local Government Issues*, 7(1), 54–67. <https://doi.org/10.22219/logos.v7i1.29404>
7. Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani, A. A., & Ismail, N. (2024). Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level. *Journal of Digital Sociohumanities*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024>
8. Juliyanti, W., & Ditasari, R. A. (2025). Does E-Government Maturity Enhance Transparency and Public Accountability in Local Government Finance?(An Empirical Study on Regency Governments in Indonesia 2020–2022. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 8(2), 1439–1620.
9. Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
10. Malizal, Z. Z., & Pratama, M. A. (2025). Digital Bureaucracy and Public Trust in Indonesia: A Governance Analysis of EGDI Trends and Regional Disparities. *Politeia : Journal of Public Administration and Political Science and International Relations*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.61978/politeia.v3i2.829>
11. Miles, M. B. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook. *Thousand Oaks*.
12. Nugraha, J. T., & Orbawati, E. B. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. Stiletto Book.
13. Putri Oktaviane, D., & Fitri Helmi, R. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. In *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies* (Vol. 1). <https://journal.umyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
14. Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
15. SIHOMBING, M. M., Wibisono, M. G., & Sri Rahayu. (2025). Digital Transformation in Human Resource Management: A Qualitative Study on Implementation, Challenges, and Impact on Employee Performance at BPS Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 7(2), 655–672. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v7i2.6490>
16. Sjoraida, D. F. (2015). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Sosiohumaniora*, 17(3), 204–212.
17. Sonida, L. K. J. (2022). *Strategi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kudus Dalam Penanganan Covid-19*.
18. Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
19. Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System- Wildan Sundari et.al Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia (JIM-ID)*, 4. <https://doi.org/10.58471/esaprom.v4i08>
20. Susniwati, S., Kurniawati, K., & Susilawati, S. (2024). Public Policy Innovation in Indonesia: Enhancing Citizen Engagement through E-Government Initiatives. *PINISI Discretion Review*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.26858/pdr.v8i1.66364>
21. Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
22. Wirata, G., Alimuddin, R., & Latip, L. (2025). Analysis of Public Service Performance in Enhancing Public Satisfaction in the Digital Era. *Journal of the American Institute*, 2(3), 418–428.
23. Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., Becker, M., & Müller, W. M. (2022). Open government data: A systematic literature review of empirical research. *Electronic Markets*, 32(4), 2381–2404. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00582-8>
24. Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–22. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
25. Yungkul, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>
26. Yusuf, M. (2023). Implementation of Public Information Transmission in The Province Of East Kalimantan. *Riwayat: Educational Journal Of History and Humanities*, 6(3), 1150–1156.