



Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Digital (E-Government) pada Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Konawe

Public Services in the Implementation of Digital Systems (E-Government) at the Konawe Regency Communications and Informatics Office

Nur Apriyanti Putri¹, Jefry Crisbiantoro², Rola Pola Anto³

Universitas Lakidende Unaaha

Email: putriafriyanti3@gmail.com¹, jefrycs067@gmail.com², rola.polaanto70@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 01-08-2026

Revised : 03-08-2026

Accepted : 05-08-2026

Published : 07-08-2026

Abstract

This study aims to determine the implementation of a digital system (E-Government) at the Department of Communication and Informatics of Konawe Regency, as well as the supporting and inhibiting factors in its implementation in public services. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of the Head of the Department, information system management staff, website administrators, and digital service officers at the Department of Communication and Informatics of Konawe Regency. The results of the study indicate that the implementation of the digital system (E-Government) at the Department of Communication and Informatics of Konawe Regency has been carried out through various digital services, such as the official regional government website, public service applications, the 112 Call Center service, the regional government podcast room, and an online information system integrated among Regional Apparatus Organizations (OPD). The implementation of this digital system has helped improve the effectiveness of public services, facilitated public access to information, accelerated service processes, and supported public information transparency. The supporting factors in the implementation of the digital system include the availability of technological infrastructure, internet networks, computer devices, and human resources that support the management of digital services. In addition, support from the regional government for the development of information technology is also an important factor in the implementation of E-Government. However, there are still several inhibiting factors, such as limited internet networks in several areas, technical system disruptions, and the low level of digital literacy among some members of the community in utilizing technology-based services. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the digital system (E-Government) at the Department of Communication and Informatics of Konawe Regency has been running and has had a positive impact on the implementation of public services. Nevertheless, improvements in technological infrastructure, strengthening the capacity of human resources, and public outreach are still needed so that the implementation of the digital system can run more optimally and sustainably.

Keywords: Public Service, Digital System, E-Government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem digital (E-Government) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan



deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Dinas, staf pengelola sistem informasi, pengelola website, serta petugas layanan digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital (E-Government) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah dilaksanakan melalui berbagai layanan digital, seperti website resmi pemerintah daerah, aplikasi layanan publik, layanan Call Center 112, ruang podcast pemerintah daerah, serta sistem informasi online yang terintegrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penerapan sistem digital tersebut membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempermudah akses informasi masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung keterbukaan informasi publik. Faktor pendukung dalam penerapan sistem digital meliputi tersedianya infrastruktur teknologi, jaringan internet, perangkat komputer, serta sumber daya manusia yang mendukung pengelolaan layanan digital. Selain itu, dukungan pemerintah daerah terhadap pengembangan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam pelaksanaan E-Government. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan jaringan internet pada beberapa wilayah, gangguan teknis sistem, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital (E-Government) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah berjalan dan memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Meskipun demikian, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi kepada masyarakat agar penerapan sistem digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Sistem Digital, E-Government

PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk modernisasi pelayanan publik, Penerapan sistem digital berbasis e-government pada tingkat spesifik. Dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan transparansi, sistem ini mencakup platform online untuk pengurusan administrasi seperti akses informasi publik. Namun, dalam kehidupan nyata, implementasi ini sering menghadapi masalah seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia yang buruk, dan variasi dalam literasi digital masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan fenomena ini, menunjukkan bahwa meskipun aksesibilitas telah ditingkatkan, masih ada keluhan tentang waktu respons, keakuratan data, dan kemudahan penggunaan sistem. Ini dapat menyebabkan tingkat kepuasan secara keseluruhan menurun. Kondisi ini digunakan sebagai dasar penelitian ini untuk memeriksa secara menyeluruh bagaimana penerapan e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe memengaruhi kepuasan masyarakat. Kajian ini akan berkonsentrasi pada faktor-faktor seperti efektivitas layanan, partisipasi masyarakat, dan dampak pada kepercayaan publik.

Kesenjangan yang hendak diteliti dalam kajian ini adalah perbedaan antara teori implementasi e-government dan praktik di lapangan. Secara teoritis, model e-government yang dijelaskan oleh United Nations (UN) dalam e-Government Survey menekankan dimensi aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat guna meningkatkan kepuasan. Fenomena ini mencakup peningkatan penggunaan aplikasi mobile untuk layanan publik, namun juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan akses internet di daerah terpencil serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang belum sepenuhnya terbangun. Kondisi tersebut menciptakan konteks unik dimana implementasi e-government perlu disesuaikan dengan realitas lokal agar dapat benar-benar meningkatkan kepuasan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan mengharuskan instansi publik untuk menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, implementasi layanan berbasis digital (e-government) di tingkat daerah masih



menghadapi beragam tantangan praktis, mulai dari kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, kualitas aplikasi, hingga tingkat penerimaan masyarakat sebagai pengguna akhir. Sehingga perihal tersebut menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Digital (E-Government) pada Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Konawe”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam rangka penulisan Skripsi ini adalah penelitian *deskriptif* yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Secara garis besar penelitian deskriptif memiliki tujuan memberikan gambaran tentang situasi yang berhubungan dengan masyarakat tertentu sehingga data yang diberikan akan lebih akurat tentang kejadian yang dipelajari.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Konawe (*Key Informan*), Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe dan 1 staff penyelenggara informasi dan Komunikasi, 1 Orang Staf Penyelenggara Call Center 112;

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Studi Kepustakaan (library research)* dimana dilakukan kajian secara analitis terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan seperti buku teks, majalah ilmiah, surat kabar dan lain-lain.
2. *Studi Lapangan (field research)* dimana penulis mendatangi lokasi penelitian secara langsung. Dalam studi lapangan ini akan digunakan 2 macam teknik :
 1. Observasi (Pengamatan) yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.
 2. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Proses wawancara dilakukan secara terbuka untuk menggali informasi sehubungan Penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian ini.



Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, narasi, pendapat, persepsi, serta deskripsi mengenai fenomena yang diteliti. Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan observasi dan wawancara. Metode observasi yang dimaksudkan adalah pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan metode wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu kepada informan penelitian. Data sekunder adalah data yang sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau diperoleh melalui penelusuran dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah sehingga dapat dipakai sebagai pendukung dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif, yaitu dengan menggambarkan, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Studi Kepustakaan (library research)* dimana dilakukan kajian secara analitis terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan seperti buku teks, majalah ilmiah, surat kabar dan lain-lain. *Studi Lapangan (field research)* dimana penulis mendatangi lokasi penelitian secara langsung. Dalam studi lapangan ini akan digunakan 2 macam teknik :

1. Observasi (Pengamatan) yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Proses wawancara dilakukan secara terbuka untuk menggali informasi sehubungan Penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian ini.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Digital (E-Government)

Penerapan sistem digital (E-Government) dalam penelitian ini dipahami sebagai langkah strategis yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik



melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Implementasi E-Government di Kabupaten Konawe dijalankan secara bertahap oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai leading sector dalam pengelolaan sistem digital daerah. Pelaksanaan tersebut meliputi pengembangan website resmi pemerintah daerah, pembuatan aplikasi layanan publik, penyediaan ruang podcast, serta pembangunan sistem informasi online yang terintegrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Upaya ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, dan berbasis data.

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe, terlihat bahwa pengelolaan sistem digital dilaksanakan secara terorganisir melalui pembagian tugas yang jelas kepada tim pengelola website, operator sistem informasi, serta admin aplikasi layanan publik. Selain itu, tersedia ruang khusus yang difungsikan sebagai studio podcast yang telah dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti mikrofon, kamera, komputer, dan jaringan internet yang memadai.

Jika dianalisis menggunakan teori New Public Management (NPM), penerapan sistem digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe menunjukkan adanya upaya reformasi pelayanan publik menuju pelayanan yang lebih modern, efektif, dan berorientasi pada masyarakat. Penggunaan teknologi digital memungkinkan masyarakat memperoleh layanan dan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat serta meningkatkan efisiensi kerja aparatur pemerintah.

Penerapan sistem digital juga mendukung terciptanya transparansi pelayanan publik karena masyarakat dapat mengakses informasi secara terbuka melalui website dan platform digital yang tersedia. Selain itu, pembaruan informasi secara rutin menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital (E-Government) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe tidak hanya mendukung kinerja pemerintah dalam mengelola informasi, tetapi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh akses terhadap layanan dan informasi publik secara lebih cepat dan efisien. Penerapan sistem digital juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah, serta meningkatkan transparansi pelayanan publik. Selain itu, penerapan sistem digital menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, berbasis teknologi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sesuai dengan prinsip e-government dan New Public Management.

Website Resmi Pemerintah Daerah

Website resmi pemerintah daerah merupakan salah satu bentuk penerapan sistem digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Website ini berfungsi sebagai pusat informasi publik sekaligus sarana transparansi pemerintahan kepada masyarakat. Dengan adanya website resmi pemerintah daerah, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.



Selain sebagai media penyebaran informasi, website pemerintah juga berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui website tersebut, masyarakat dapat mengetahui berbagai kebijakan pemerintah, perkembangan pembangunan daerah, serta berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Hal ini menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa pembaruan konten pada website pemerintah daerah dilakukan secara rutin, khususnya pada bagian berita kegiatan dan pengumuman resmi. Berbagai informasi mengenai kegiatan pemerintah daerah dipublikasikan secara berkala sehingga masyarakat dapat mengikuti perkembangan program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata dari pemerintah daerah dalam menjaga keterbukaan informasi publik serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Pembaruan informasi secara rutin pada website pemerintah daerah menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana keterbukaan informasi publik. Informasi mengenai kegiatan pemerintah, pengumuman resmi, dan program daerah yang dipublikasikan secara berkala memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang aktual tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik telah mengalami perubahan dari sistem manual menuju pelayanan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan website di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pembaruan informasi secara rutin, publikasi kegiatan pemerintah daerah secara berkala, serta pengelolaan website yang dilakukan oleh staf khusus. Penerapan website sebagai media informasi publik menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan berbasis teknologi. Selain itu, website pemerintah daerah juga berfungsi sebagai sarana keterbukaan informasi publik yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat, aktual, dan mudah diakses.

Pengembangan Aplikasi Layanan Publik

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika juga mengembangkan berbagai layanan berbasis digital. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penyediaan aplikasi layanan publik secara online, yang meliputi sistem pengaduan masyarakat serta layanan administrasi digital. Pengembangan sistem ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, praktis, dan efisien.

Selain pengaduan berbasis aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga menyediakan layanan call center 112 sebagai sarana layanan darurat bagi masyarakat. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk menghubungi pemerintah secara langsung ketika menghadapi



kondisi darurat. Call center 112 dapat diakses secara gratis oleh masyarakat untuk memastikan bahwa setiap laporan atau permintaan bantuan dapat segera ditangani oleh pihak terkait.

Meskipun berbagai layanan digital tersebut telah tersedia, berdasarkan hasil pengamatan masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan digital, baik sistem pengaduan online maupun call center 112. Hal ini penting agar masyarakat dapat memahami cara penggunaan layanan tersebut sehingga pemanfaatannya dapat lebih optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi, analisis data dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengembangan layanan publik berbasis digital oleh Dinas Komunikasi dan Informatika telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan sistem pengaduan online dan layanan call center 112 memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah yang lebih cepat, transparan, dan terstruktur antara masyarakat dan pemerintah daerah.

Meskipun demikian, optimalisasi pemanfaatan layanan digital tersebut masih menghadapi tantangan, khususnya terkait dengan tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat secara berkelanjutan agar layanan digital yang telah dikembangkan dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ruang Podcast Pemerintah Daerah

Sebagai bentuk inovasi dalam komunikasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika juga menyediakan ruang podcast yang digunakan sebagai media penyampaian informasi dan edukasi kebijakan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, kegiatan podcast dilaksanakan dengan melibatkan beberapa pihak, seperti pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informatika, narasumber dari instansi terkait, serta tim pengelola media digital yang bertugas dalam proses produksi dan pengelolaan konten. Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini menggunakan berbagai perangkat pendukung seperti mikrofon, kamera, laptop, serta perangkat perekaman audio dan video yang digunakan untuk menghasilkan konten informasi yang berkualitas.

Dalam konteks penelitian ini, pemanfaatan podcast sebagai media komunikasi publik menunjukkan adanya inovasi pelayanan berbasis digital yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Podcast digunakan sebagai sarana penyampaian informasi yang lebih fleksibel, interaktif, dan mudah dipahami masyarakat. Hal ini sesuai dengan prinsip orientasi pelanggan dalam teori NPM, yaitu pemerintah harus mampu menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat, khususnya masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan media digital.

Selain itu, penggunaan podcast juga menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara lebih efektif dan responsif. Informasi mengenai program pemerintah, pelayanan publik, dan edukasi kebijakan dapat diakses masyarakat kapan saja melalui platform digital tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan pelayanan publik dari pola konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih modern dan efisien.



Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan podcast di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mendukung keterbukaan informasi dan komunikasi publik.

Penggunaan podcast sebagai media komunikasi digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai program pemerintah, pelayanan publik, dan kebijakan daerah secara lebih menarik, fleksibel, dan mudah dipahami. Selain itu, kegiatan podcast juga menunjukkan adanya implementasi prinsip New Public Management dan e-government dalam pelayanan publik, khususnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat, transparansi informasi publik, serta pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan pemerintahan. Hasil observasi menunjukkan bahwa ruang podcast telah dilengkapi dengan sarana pendukung yang memadai dan dimanfaatkan untuk memproduksi berbagai konten, seperti sosialisasi program kerja, klarifikasi isu publik, serta edukasi kebijakan daerah. Hal ini menandakan bahwa pemerintah daerah telah beradaptasi dengan perkembangan media digital dan perubahan pola konsumsi informasi masyarakat.

Sistem Informasi Online Terintegrasi

Sistem informasi online terintegrasi merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang menghubungkan berbagai data dan layanan antarinstansi pemerintah dalam satu jaringan digital yang saling terhubung. Melalui sistem ini, setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat saling berbagi data dan informasi secara cepat, akurat, dan efisien tanpa harus melakukan proses administrasi secara manual. Integrasi sistem informasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi antarinstansi serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data.

Integrasi sistem informasi antar OPD merupakan langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan berbasis data (data-driven government). Sistem ini memungkinkan terjadinya pertukaran data dan informasi secara cepat serta akurat antarinstansi.

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan sistem informasi yang terintegrasi terbukti membantu mempercepat koordinasi antar OPD serta mengurangi terjadinya duplikasi data. Integrasi tersebut juga mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Integrasi sistem informasi antar OPD juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menciptakan pelayanan publik berbasis data yang mampu mendukung proses kerja aparatur pemerintah secara lebih cepat dan terstruktur. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik modern karena data yang digunakan dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori sistem digital menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2018) yang menyatakan bahwa sistem digital digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengendalian dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Dalam penelitian ini, sistem informasi terintegrasi berfungsi sebagai media pengelolaan data pemerintahan yang mendukung koordinasi antar OPD dan mempercepat pelayanan publik berbasis digital.



Secara keseluruhan, hasil observasi, analisis data dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan sistem digital (E-Government) di Kabupaten Konawe dilaksanakan melalui empat aspek utama. Pertama, aspek informatif melalui penyediaan website resmi sebagai pusat keterbukaan informasi publik. Kedua, aspek pelayanan melalui pengembangan aplikasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses. Ketiga, aspek komunikasi publik melalui pemanfaatan ruang podcast sebagai media interaktif. Keempat, aspek integrasi melalui pengembangan sistem informasi online yang saling terhubung antar OPD guna mendukung tata kelola pemerintahan berbasis data.

Dengan demikian, penerapan E-Government di Kabupaten Konawe tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan semata, tetapi juga mencerminkan adanya transformasi tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan terintegrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat

Faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini menjelaskan berbagai kondisi yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem digital E-Government di Kabupaten Konawe. Implementasi sistem digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas sumber daya manusia, tingkat literasi digital masyarakat, serta stabilitas sistem teknologi yang digunakan. Keempat aspek tersebut menjadi faktor penting yang menentukan sejauh mana sistem digital dapat berjalan secara optimal dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, penerapan sistem digital oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe menunjukkan adanya faktor-faktor yang mendukung sekaligus menjadi tantangan dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung seperti tersedianya infrastruktur teknologi dan dukungan sumber daya manusia memungkinkan layanan digital dapat berjalan dengan baik. Namun di sisi lain, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat serta gangguan teknis pada sistem yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe, terlihat bahwa pemerintah daerah telah menyediakan berbagai sarana teknologi informasi sebagai pendukung penerapan E-Government. Sarana tersebut meliputi jaringan internet, server penyimpanan data, perangkat komputer, serta ruang produksi konten digital seperti ruang podcast. Selain itu, terdapat pula tim pengelola teknologi informasi yang bertugas mengelola website, aplikasi layanan publik, serta sistem informasi online yang digunakan oleh pemerintah daerah.

Namun demikian, dalam proses pelaksanaannya peneliti juga menemukan beberapa kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet pada wilayah tertentu serta gangguan sistem yang terjadi pada waktu-waktu tertentu. Selain itu, tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital juga masih bervariasi, sehingga belum semua masyarakat memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal. Temuan observasi tersebut kemudian diperkuat melalui hasil wawancara dengan beberapa informan dari pihak penyelenggara Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe.



Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan faktor utama yang mendukung penerapan sistem digital dalam pelayanan publik. Infrastruktur tersebut meliputi ketersediaan jaringan internet, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), serta sistem server yang digunakan untuk mengelola data dan layanan digital.

Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa infrastruktur teknologi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah mendukung pelaksanaan sistem digital dalam pelayanan publik. Ruang kerja pengelolaan sistem digital dilengkapi dengan perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem pendukung lainnya yang digunakan untuk mengelola dan memperbarui informasi pada platform digital pemerintah daerah. Selain itu, keberadaan jaringan internet yang memadai memungkinkan pegawai untuk mengakses dan mengelola data secara daring, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Website pemerintah daerah juga berfungsi sebagai pusat informasi yang dapat diakses oleh masyarakat kapan saja, sehingga memudahkan penyebaran informasi secara luas.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek, seperti stabilitas jaringan dan pemeliharaan perangkat, agar sistem digital dapat berjalan secara optimal tanpa kendala teknis yang berarti. Dalam konteks penelitian ini, integrasi sistem informasi antar OPD menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Konawe telah menerapkan konsep integrasi horizontal dalam e-government. Sistem informasi yang saling terhubung memungkinkan proses pertukaran data dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Selain itu, integrasi data juga membantu mengurangi duplikasi informasi antarinstansi dan memperkuat koordinasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Integrasi sistem informasi antar OPD juga menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menciptakan pelayanan publik berbasis data yang mampu mendukung proses kerja aparatur pemerintah secara lebih cepat dan terstruktur. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik modern karena data yang digunakan dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas. Berdasarkan hasil observasi, analisis data dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penerapan sistem digital dalam pelayanan publik. Ketersediaan jaringan internet, perangkat keras, serta sistem pendukung lainnya telah memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.

Meskipun demikian, optimalisasi infrastruktur teknologi masih memerlukan perhatian, khususnya dalam hal peningkatan kualitas jaringan dan pemeliharaan perangkat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi perlu terus dilakukan agar pelaksanaan E-Government dapat berjalan secara optimal dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain infrastruktur, faktor sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan sistem digital. Aparatur yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi akan lebih mudah mengelola sistem digital serta memberikan pelayanan yang optimal



kepada masyarakat. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem digital dalam pelayanan publik. SDM yang dimaksud adalah aparatur pemerintah yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi yang digunakan dalam sistem digital. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sistem digital yang telah disediakan tidak akan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Dalam konteks penerapan e-government, aparatur pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola berbagai perangkat teknologi seperti komputer, aplikasi pelayanan publik, serta sistem informasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Kemampuan tersebut diperlukan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi juga dapat membantu mengatasi berbagai kendala teknis yang mungkin terjadi dalam penggunaan sistem digital.

Dalam konteks penelitian ini, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pendampingan teknologi informasi menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan profesionalisme aparatur. Kemampuan pegawai dalam mengelola website, sistem informasi online, dan layanan digital menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penerapan e-government juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Hal ini sesuai dengan teori E-Government menurut Karen Layne dan Jungwoo Lee (2001) yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan kemampuan aparatur dalam mengelola sistem digital.

Dalam penelitian ini, keberadaan tim khusus pengelola website dan sistem informasi menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah memiliki dukungan sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan e-government. Pegawai yang memahami teknologi informasi mampu memastikan bahwa sistem digital berjalan dengan baik, informasi selalu diperbarui, dan pelayanan kepada masyarakat tetap optimal.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penerapan sistem digital dan e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe. Peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pendampingan teknologi informasi menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam menciptakan aparatur yang profesional dan mampu mengelola layanan berbasis digital secara efektif. Selain itu, keberadaan tim khusus pengelola website dan sistem informasi online membantu memastikan bahwa pelayanan digital dapat berjalan dengan baik, informasi selalu diperbarui, dan masyarakat dapat mengakses layanan secara mudah dan cepat.

Dengan demikian, keberhasilan penerapan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelola sistem digital tersebut.



Literasi Digital Masyarakat

Tingkat literasi digital masyarakat merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan berbasis teknologi. Literasi digital berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami, mengakses, dan menggunakan teknologi informasi secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa keberhasilan pengelolaan sistem digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia. Pegawai yang bertugas dalam pengelolaan sistem digital menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat teknologi, aplikasi layanan publik, dan sistem informasi yang digunakan.

Pengamatan juga menunjukkan bahwa tim yang mengelola website dan platform digital secara rutin memperbarui informasi, memantau operasional sistem, serta memastikan layanan dapat diakses dengan baik oleh masyarakat. Peran SDM yang kompeten ini sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional layanan berbasis digital, meminimalisir kesalahan, dan meningkatkan kecepatan respons terhadap laporan atau kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini terlihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah memiliki tim khusus yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem informasi online dan website pemerintah daerah. Keberadaan tim tersebut menunjukkan adanya dukungan organisasi dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital serta mendukung proses integrasi informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, sistem digital membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang kompeten agar sistem dapat berjalan secara optimal. Pegawai yang memahami teknologi informasi akan mampu mengelola data secara cepat, mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai implementasi E-Government dalam pelayanan publik yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor pendukung utama keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Aparatur yang kompeten mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas layanan berbasis digital kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, analisis data dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan sistem digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe. Aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi mampu mengelola data, memperbarui informasi, serta memantau operasional sistem dengan efektif, sehingga pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan lancar, cepat, dan akurat. Selain kemampuan teknis, sikap profesional, tanggung jawab, serta kemauan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi juga menjadi faktor penting agar sistem digital dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, pendampingan, dan pembinaan kompetensi secara berkelanjutan perlu terus dilakukan untuk mendukung pengembangan E-Government dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Gangguan Sistem Teknologi

Selain faktor pendukung, terdapat pula beberapa kendala yang menjadi hambatan dalam penerapan sistem digital, salah satunya adalah gangguan sistem teknologi. Gangguan tersebut dapat berupa masalah jaringan internet, keterbatasan kapasitas server, ataupun gangguan teknis pada aplikasi yang digunakan.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa dalam beberapa kesempatan, akses terhadap layanan digital mengalami keterlambatan akibat gangguan jaringan internet yang kurang stabil. Selain itu, terdapat beberapa kendala teknis seperti kapasitas server yang terbatas atau maintenance sistem yang memerlukan waktu. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kecepatan masyarakat dalam mengakses layanan online dan dapat menghambat kelancaran operasional sistem.

Meski demikian, pengelola sistem digital secara rutin melakukan pemantauan, pemeliharaan, dan perbaikan teknis untuk meminimalisir gangguan. Upaya ini terlihat dari kesiapan tim teknis dalam menangani masalah jaringan maupun gangguan pada aplikasi, serta langkah-langkah pemulihan sistem yang diterapkan secara cepat ketika terjadi kendala.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital (E-Government) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah berjalan cukup baik dan didukung oleh adanya infrastruktur teknologi serta sumber daya manusia yang kompeten. Sistem digital yang diterapkan mampu membantu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat penyebaran informasi, serta mempermudah akses layanan bagi masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat, seperti gangguan jaringan internet, maintenance sistem, keterbatasan kapasitas server, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Kendala tersebut dapat mempengaruhi kelancaran operasional sistem dan menghambat optimalisasi pelayanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN

Penerapan sistem digital tersebut sejalan dengan konsep New Public Management (NPM) yang menekankan pentingnya efisiensi, inovasi, transparansi, serta orientasi pelayanan kepada masyarakat. Melalui sistem digital, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Penerapan sistem digital di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Konawe telah dilaksanakan melalui berbagai layanan berbasis digital, seperti website resmi pemerintah daerah, layanan informasi publik, sistem pengaduan masyarakat secara online, layanan Call Center 112, ruang podcast pemerintah daerah, serta sistem informasi online yang terintegrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Faktor pendukung meliputi tersedianya infrastruktur teknologi seperti jaringan internet, perangkat komputer, server data, serta adanya sumber daya manusia yang mendukung pengelolaan sistem digital. Selain itu, dukungan pemerintah daerah terhadap pengembangan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan digital. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, gangguan teknis pada sistem, kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi yang belum merata, serta rendahnya literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al Athory, M., & Prasetyo, B. (2020). Pengaruh E-Government terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 45–56.
- Dwiyanto, A. (2006). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(1), 21–32.
- Febriani, D. (2020). Pengaruh Kompetensi SDM pada Implementasi E-Government. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 87–95.
- Heeks, R. (2003). *Most E-Government-For-Development Projects Fail: How to Reduce Risk*. *Manchester E-Government Working Paper*, 14, 1–2.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Strategy in Indonesia*. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(1), 1–12.
- Kiftiah, M. (2021). Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Kinerja E-Government. *Jurnal Teknologi Informasi Publik*, 5(2), 45–54.
- Nasution, A. (2017). Birokrasi dan Tantangan Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 5(3), 101–113.
- Pratama, A. B. (2018). Analisis Kesiapan Daerah dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, 2(1), 14–26.
- Purwanto, W. (2017). Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 7(1), 58–67.
- Rahmawati, L., & Yunus, H. (2021). Efektivitas Komunikasi dalam Implementasi E-Government. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(1), 77–88.
- S. Nugroho, Y., & Sari, D. (2018). Evaluasi Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 123–134.
- Sartika, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik melalui Sistem Digital. *Jurnal Governance*, 12(3), 200–212.
- Setyowati, E. (2019). Responsivitas Pelaksana dalam Pelayanan Publik Berbasis IT. *Jurnal Pelayanan Publik*, 4(1), 33–43.
- Susanto, T., & Goodwin, R. (2013). Adoption of E-Government in Indonesia. *International Journal of E-Government Research*, 9(2), 1–18.
- Yuliani, S. (2020). Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Digital Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 7(2), 98–110.