

Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik

Ahmad Rosandi Sakir

¹ Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia 92764

Telp: +6282296171890

E-mail: ahmadrosandi8@gmail.com

KEYWORDS

Implementation
Technology
Information
Public Service

Kata Kunci

Penerapan
Teknologi
Informasi
Pelayanan Publik

ABSTRACT

The numerous complaints from the public regarding the poor quality of public services have become an urgent issue that the government must address. Along with the rapid advancement of information technology, many institutions and agencies have begun restructuring their systems to improve service quality for the public. The utilization of information technology is expected to provide ease and efficiency in delivering services to the public. This research aims to identify the extent to which the implementation of information technology contributes to improving the quality of public services. Using a descriptive qualitative method, this research relies on secondary data such as literature, articles, journals, regulations, and websites relevant to this topic. Data validity is tested through triangulation, while the theory applied in this study refers to service quality concepts, which include the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings of the research indicate that the application of information technology in enhancing public service quality has not yet been fully optimized. One of the challenges is seen in the dimension of tangibles, where digitalization has not been fully utilized, requiring physical storage space for an increasing number of documents. In terms of reliability, technology-based services are highly dependent on communication network conditions, which are affected by weather. During heavy rain or strong winds, network quality often weakens or gets disrupted, slowing down data processing and management, and potentially leading to inaccuracies. Additionally, responsiveness has not reached its full potential, as services are still slow and processing times remain too lengthy..

ABSTRAK

Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait buruknya proses pelayanan publik yang diterima menjadi isu mendesak yang perlu segera diatasi oleh pemerintah. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, berbagai lembaga dan instansi mulai melakukan perubahan dalam sistem kerja mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana penerapan teknologi informasi berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini mengandalkan data sekunder seperti literatur, artikel, jurnal, peraturan, dan situs web yang relevan dengan topik ini. Validitas data diuji melalui triangulasi, sementara teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep kualitas pelayanan yang mencakup dimensi bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. Salah satu hambatan terlihat pada dimensi bukti fisik (tangibles), di mana digitalisasi belum sepenuhnya dimanfaatkan, sehingga masih diperlukan ruang penyimpanan untuk dokumen fisik yang terus bertambah. Dari sisi reliabilitas (reliability), pelayanan berbasis teknologi sangat dipengaruhi oleh kondisi jaringan komunikasi yang bergantung pada cuaca. Ketika terjadi hujan deras atau angin kencang, kualitas jaringan sering kali menurun atau terputus, yang memperlambat proses pengolahan dan pengelolaan data serta dapat mengakibatkan ketidakakuratan. Selain itu, daya tanggap (responsiveness) juga belum berjalan maksimal, ditandai dengan lambannya pelayanan yang diberikan dan waktu proses yang masih terlalu lama.

1. Introduction

Dalam era kemajuan teknologi informasi saat ini, setiap lapisan masyarakat merasakan dampak positifnya, baik dalam kehidupan pribadi maupun urusan profesional. Salah satu bidang yang mendapatkan manfaat signifikan adalah pelayanan

publik. Di masa lalu, keluhan mengenai buruknya pelayanan publik sangat umum, namun dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak lembaga dan instansi mulai melakukan perubahan besar dalam sistem kerja mereka untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi ini diharapkan mampu memberikan

kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Studi yang dilakukan oleh Nugraha dan Santika mengungkapkan bahwa penerapan e-government, yang memanfaatkan platform elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan, mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi (Nugraha & Santika, 2020). Oleh sebab itu, teknologi informasi berperan penting dalam memperlancar berbagai aktivitas kerja dan membantu instansi mencapai tujuan mereka.

Teddy Jurnal juga menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja tidak hanya mempermudah proses, tetapi juga mempercepat pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam pemanfaatan teknologi, terdapat enam faktor utama yang memengaruhi keberhasilannya, di antaranya adalah faktor sosial, afeksi, kompleksitas, kesesuaian tugas, dampak jangka panjang, serta kondisi yang mendukung penggunaan teknologi tersebut (Rahmawati, 2008).

Menurut Hamzah, hal tersebut didukung dengan pandangan bahwa pengguna memiliki ekspektasi besar terhadap penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Tingkat kesiapan pengguna sangat berperan penting dalam kesuksesan implementasi teknologi tersebut. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi hal ini, yaitu persepsi tentang manfaat teknologi dan kemudahan dalam penggunaannya (Hamzah, 2017). Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk meningkatkan keterampilannya di bidang teknologi. Hal ini menjadi tantangan signifikan dalam penguasaan teknologi oleh SDM.

Teknologi informasi juga memberikan kontribusi yang nyata bagi lingkungan pemerintahan, terutama pada level desa. Implementasi teknologi informasi di pemerintahan desa dapat mendukung aktivitas pelayanan kepada masyarakat, seperti pengembangan desa, manajemen kegiatan pemerintah desa, dan pembinaan masyarakat desa. Bahkan, teknologi ini berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Namun, pencapaian ini hanya mungkin terjadi jika elemen SDM di pemerintahan desa dan masyarakatnya mampu menguasai teknologi dengan baik, yang pada akhirnya akan mewujudkan pemerintahan yang efektif dan transparan (pemerintahan yang baik) (Yusmandan et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraha dan Sanjaya memperkuat pandangan bahwa penggunaan sistem informasi desa membawa banyak manfaat bagi pemerintah desa, seperti peningkatan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta perbaikan kualitas layanan publik. Sistem ini juga mempermudah warga

dalam mengakses informasi dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pembangunan desa (Nugraha & Sanjaya, 2021). Namun, jika SDM tidak memiliki kemampuan dalam menguasai teknologi informasi, hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat (Rahman et al., 2021).

Dalam konteks organisasi, salah satu kegiatan utama adalah memberikan pelayanan yang baik, baik di dalam maupun di luar organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan berperan penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang optimal dapat dilihat dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kualitasnya (Kusuma, 2017).

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk memiliki hak untuk menerima layanan sesuai dengan ketentuan hukum, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik (Darmawan et al., 2022). Kualitas pelayanan publik mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, baik dari segi teknis maupun administrasi (Setiawan, 2020).

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan baik perusahaan maupun lembaga pemerintah, karena sangat memengaruhi kepuasan konsumen atau masyarakat. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan berkualitas dan dilakukan dengan baik (Sutrisno et al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Rahmawati, suatu model kualitas pelayanan yang ideal harus memenuhi beberapa syarat penting (Prasetyo, 2018). Pertama, dimensi kualitas tersebut harus memiliki sifat yang komprehensif, yakni mampu menjelaskan karakteristik secara menyeluruh terkait persepsi kualitas layanan, karena setiap dimensi memiliki perbedaan yang signifikan dalam memberikan nilai pada pelayanan.

Selanjutnya, model kualitas pelayanan harus bersifat universal, sehingga setiap dimensi yang ada di dalamnya dapat diterapkan di berbagai sektor atau jenis pelayanan. Masing-masing dimensi juga harus bersifat independen, artinya setiap dimensi dapat berdiri sendiri tanpa saling mempengaruhi, sehingga memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terakhir, jumlah dimensi dalam model kualitas pelayanan sebaiknya dibatasi, agar lebih mudah diterapkan dan dianalisis (Hardiman

et al., 2020).

Indikator kualitas pelayanan umum yang sering digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Arifin et al., 2022; Prasetyo & Rahmawati, 2020). Bukti fisik merujuk pada tampilan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, sementara reliabilitas menilai konsistensi penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai harapan konsumen.

Daya tanggap mencerminkan kecepatan dan kesiapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan dan permintaan konsumen, sedangkan jaminan berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan melalui kompetensi, keramahan, serta kemampuan teknis dalam melayani. Terakhir, dimensi empati menyoroti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian dan kepedulian yang personal kepada konsumen, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan berkesan bagi pengguna layanan (Saputra et al., 2021).

Urgensi untuk mengkaji kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks penerapan teknologi informasi, sangat penting karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau instansi terkait. Di era modern ini, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien semakin tinggi. Ketika kualitas pelayanan buruk, tidak hanya menciptakan ketidakpuasan, tetapi juga dapat mengganggu citra lembaga serta merusak hubungan antara pemerintah dan warganya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan teknologi informasi menjadi salah satu strategi utama untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Selain itu, dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, kajian ini juga menjadi penting karena banyak instansi pemerintah dan swasta yang sudah mulai mengintegrasikan sistem digital dalam pelayanan mereka. Namun, penerapan teknologi informasi tidak selalu berjalan mulus. Masalah-masalah seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya keterampilan SDM, dan kendala teknis sering menjadi hambatan. Melalui kajian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret untuk mengoptimalkan penerapan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat luas.

2. Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan mengandalkan sumber data sekunder yang mencakup kajian literatur, artikel ilmiah, jurnal, regulasi, dan informasi yang diperoleh dari situs web yang relevan dengan topik yang diangkat. Dalam prosesnya, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap referensi yang tersedia guna menghasilkan temuan penelitian yang valid dan komprehensif (Rahmatullah et al., 2021; Yuliani et al., 2023). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih kaya dan mendalam dari berbagai perspektif, yang kemudian menjadi landasan dalam menarik kesimpulan yang akurat.

Validitas data dalam penelitian ini diuji menggunakan metode triangulasi, yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman peneliti terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Triangulasi membantu membandingkan dan memverifikasi keabsahan data, tidak hanya berdasarkan sumber utama, tetapi juga dengan mengacu pada elemen-elemen eksternal sebagai alat validasi (Nugraha & Suryadi, 2022). Melalui pendekatan triangulasi ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih obyektif dan mendalam, sehingga mampu menggambarkan realitas dengan lebih akurat.

3. Findings and Discussion

Hasil studi literatur review sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang berjudul "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi" yang dilakukan oleh Rizal et al. pada tahun 2023, bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi informasi dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas dalam birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur yang mendalam, dengan fokus pada analisis berbagai jurnal penelitian terkait, serta data yang mendukung peran teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja birokrasi. Temuan dari studi ini menegaskan bahwa teknologi informasi memiliki dampak signifikan dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas birokrasi. Pengembangan aplikasi teknologi informasi yang tepat dapat mempercepat proses bisnis pemerintahan dan meningkatkan produktivitas output. Selain itu, interaksi elektronik dengan masyarakat juga dapat memperbaiki layanan publik yang diberikan oleh birokrasi, mempercepat dan mempermudah pelayanan yang diterima masyarakat (Rizal et al., 2023).

Kedua, studi yang berjudul "Pemanfaatan

Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung E-Government di Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai" yang dilakukan oleh Pratama dan rekan-rekan pada tahun 2020, berfokus pada sejauh mana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diterapkan dalam mendukung e-government serta respon masyarakat terhadap pemanfaatan TIK di Desa Tongke-Tongke. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan lokus di Desa Tongke-Tongke, Kabupaten Sinjai, Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan TIK dalam mendukung e-government di desa tersebut masih kurang optimal. Hal ini tercermin dari ketergantungan pada informasi cetak yang ditempel di papan pengumuman desa, serta ketidakhadiran website desa. Respons masyarakat terhadap layanan e-government juga masih rendah, yang disebabkan oleh lambatnya pelayanan dan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi (Pratama et al., 2020).

Ketiga, penelitian berjudul "Pemanfaatan Teknologi Aplikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa Laguruda Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar" yang dilaksanakan oleh Fadli dan rekan pada tahun 2020, berfokus pada pemanfaatan teknologi aplikasi dalam mendukung kinerja perangkat desa di Laguruda. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Temuan dari studi ini mengungkapkan bahwa pengelolaan data—termasuk transmisi, penyimpanan, dan tampilan—masih belum optimal karena perangkat desa belum memanfaatkan teknologi secara efektif. Selain itu, kemampuan perangkat dalam menggunakan aplikasi komputer untuk administrasi juga terbatas, sehingga efisiensi kerja belum memadai. Kesadaran mengenai pentingnya pengembangan kemampuan teknologi di kalangan perangkat desa masih rendah, dan pemanfaatan teknologi aplikasi untuk meningkatkan kualitas pekerjaan serta pelayanan publik belum menunjukkan kemajuan signifikan. Masih terdapat keterbatasan dalam mengoperasikan komputer dan aplikasi, yang berdampak pada lambatnya kemajuan administrasi desa (Fadli et al., 2020).

Terakhir, penelitian yang berjudul "Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Menerapkan Sistem Informasi Desa untuk Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi" yang dilakukan oleh Rahmat pada tahun 2020, bertujuan untuk mengeksplorasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat desa untuk mendukung pembangunan dan kemandirian desa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan studi kasus yang melibatkan wawancara dan observasi purposif. Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan teknologi

informasi di pemerintahan desa melibatkan penyediaan jaringan komputer yang memadai, pengembangan sumber daya manusia, dan sarana prasarana yang mendukung. Sistem IT yang baik memungkinkan penyimpanan data masyarakat yang aman dan rapi, serta meningkatkan efisiensi kinerja aparat desa. Penggunaan TIK secara efektif dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung kemajuan desa secara keseluruhan (Rahmat, 2020).

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan, terdapat lima indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan (Smith et al., 2021; Johnson & Lee, 2023), yaitu bukti fisik (tangible), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berikut adalah penjelasan mendetail untuk masing-masing indikator:

1.1. Bukti Fisik (Tangible)

Indikator ini merujuk pada fasilitas yang tampak dan dapat digunakan oleh instansi atau organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, termasuk gedung, peralatan kantor, dan penampilan staf. Berdasarkan analisis literatur yang mendalam, ditemukan bahwa banyak instansi belum memiliki penataan fisik yang optimal. Penataan perabotan seperti meja, kursi, dan lemari sering kali tidak teratur, dan dokumen sering kali berserakan akibat keterbatasan ruang serta rak penyimpanan yang tidak memadai. Studi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dapat memperbaiki dimensi bukti fisik dalam pelayanan. Dengan memanfaatkan digitalisasi, instansi dapat mengurangi kebutuhan akan penyimpanan fisik dokumen dan mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk manajemen arsip yang lebih efisien.

1.2. Keandalan (Reliability)

Keandalan, atau reliability, mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan, termasuk kemampuan memenuhi janji, memecahkan masalah, dan meminimalkan kesalahan. Hubungan antara keandalan dan kepuasan masyarakat sangat positif; persepsi yang lebih baik terhadap keandalan pemerintah akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, persepsi yang buruk terhadap keandalan dapat menurunkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi, keandalan berarti bahwa dukungan teknologi harus memungkinkan pengelolaan dan pemrosesan data yang lebih cepat dan akurat. Namun, teknologi juga menghadapi tantangan. Salah satu masalah signifikan adalah

ketergantungan pada kondisi lingkungan yang menguntungkan; kondisi cuaca buruk seperti hujan deras atau angin kencang dapat mempengaruhi kualitas jaringan komunikasi, menyebabkan gangguan dalam proses penginputan data. Meskipun tantangan ini ada, jika kendala-kendala ini dapat dikelola dengan efektif, kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan secara keseluruhan dapat tercapai, asalkan semua syarat dan kondisi yang diperlukan terpenuhi dan dipertahankan.

1.3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness) merujuk pada kemampuan untuk menunjukkan perhatian dan kesediaan dalam mendengarkan serta merespons kebutuhan masyarakat dengan efektif. Indikator ini mencakup kemampuan untuk memberikan informasi dengan cepat, akurat, dan tepat waktu, serta menghindari sikap acuh tak acuh dan memberikan bantuan secepat mungkin. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi informasi, dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa dengan dukungan teknologi, petugas atau pegawai dapat memberikan respons yang cepat dan akurat terhadap berbagai permintaan dan pertanyaan masyarakat. Teknologi informasi diharapkan mempermudah proses komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, memungkinkan mereka untuk menerima informasi dan dukungan yang mereka butuhkan dalam waktu yang lebih singkat.

Namun, hasil kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih belum optimal. Salah satu kendala utama adalah lambatnya pelayanan yang diberikan, khususnya dalam pengurusan administrasi, yang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan daya tanggap, tantangan dalam implementasinya masih perlu diatasi untuk memastikan bahwa teknologi dapat memberikan manfaat yang maksimal dalam pelayanan publik.

1.4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) mencakup kompetensi, kredibilitas, dan keamanan, yang berhubungan dengan kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Hal ini mencakup pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan untuk menghargai perasaan dan kekhawatiran masyarakat. Dalam pelayanan berbasis teknologi informasi, dimensi Assurance

berarti bahwa dengan adanya dukungan teknologi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang terjamin baik dari segi biaya maupun waktu penyelesaian. Sistem yang diterapkan secara online memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan terkontrol dengan baik, memberikan rasa aman kepada masyarakat bahwa proses administrasi dilakukan secara transparan dan dapat diandalkan.

1.5. Kepedulian (Empati)

Dimensi Kepedulian (Empati) mencakup aspek seperti Aksesibilitas, Kesopanan, Komunikasi, dan Pemahaman, yang menggambarkan sejauh mana petugas memberikan perhatian personal dan menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat. Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi informasi, dimensi Empati berarti bahwa dengan dukungan teknologi, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih responsif dan efisien, terutama dalam situasi darurat yang memerlukan perhatian cepat. Teknologi informasi memungkinkan proses yang lebih terstruktur dan terorganisir, sehingga petugas dapat lebih fokus pada interaksi personal yang penuh perhatian.

Dari hasil kajian literatur yang dilakukan melalui berbagai jurnal ilmiah, ditemukan bahwa dimensi Empati dalam pelayanan teknologi cenderung menunjukkan hasil yang positif dan memuaskan. Ini terlihat dari bagaimana petugas menunjukkan sikap ramah dan sabar saat melayani masyarakat, termasuk dalam situasi yang penuh tekanan. Meskipun ada kalanya petugas tampak lelah, terutama ketika menghadapi pertanyaan atau kebutuhan yang kompleks, secara keseluruhan, sikap mereka tetap menunjukkan upaya untuk memberikan pelayanan yang memahami dan menghargai perasaan masyarakat. Teknologi mendukung proses ini dengan menyediakan alat yang mempermudah komunikasi dan mempercepat penyampaian layanan.

Berdasarkan analisis di atas, jelas bahwa penerapan teknologi informasi dalam konteks lima dimensi kualitas pelayanan publik menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan dalam instansi pemerintah dan lembaga-lembaga terkait. Meskipun begitu, masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Realitas di lapangan menunjukkan adanya berbagai kendala, baik teknis maupun non-teknis, yang masih harus diatasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan utama bagi semua lembaga pemerintah, dan saat ini, banyak dari mereka berupaya memanfaatkan kemajuan teknologi informasi

untuk mencapainya. Implementasi teknologi informasi mencakup proses yang saling terkait, seperti pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen, yang diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan, dan penghematan biaya.

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan peluang besar untuk pengembangan daerah. Teknologi ini memungkinkan daerah untuk menyederhanakan proses pelayanan, memperkenalkan potensi lokal, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Dengan integrasi yang lebih baik antara teknologi dan tata kelola pemerintahan, diharapkan masalah-masalah yang ada dapat diatasi, sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien dan efektif, serta memenuhi harapan masyarakat secara lebih baik.

4. Conclusion

Penerapan teknologi informasi saat ini merupakan komponen krusial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi. Namun, dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa implementasi teknologi informasi dalam konteks ini belum mencapai hasil optimal. Hal ini dapat dilihat melalui lima dimensi penting dari kualitas pelayanan:

1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles): Berdasarkan kajian literatur, terungkap bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam dimensi ini masih kurang optimal. Banyak instansi belum memanfaatkan digitalisasi secara maksimal, sehingga penyimpanan berkas dan dokumen masih memerlukan ruang fisik yang besar. Seiring dengan bertambahnya volume dokumen, kebutuhan akan penyimpanan yang efisien menjadi semakin mendesak. Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat mengurangi ketergantungan pada ruang fisik dengan menyediakan solusi digital yang lebih efisien.
2. Dimensi Reliabilitas (Reliability): Studi literatur menunjukkan bahwa reliabilitas jaringan informasi dan komunikasi sangat bergantung pada kondisi cuaca. Ketika terjadi hujan deras atau angin ribut, kualitas jaringan dapat menurun drastis bahkan terhenti, yang berdampak pada lambatnya pengolahan dan administrasi data. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat akurasi data dan memperlambat pelayanan, sehingga penting untuk memperkuat infrastruktur teknologi

untuk mengurangi ketergantungan terhadap kondisi cuaca yang tidak dapat diprediksi.

3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness): Kajian literatur juga menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih menjadi masalah utama. Banyak instansi yang belum dapat memberikan respons yang cepat dan tepat waktu kepada masyarakat. Proses administrasi yang lambat menunjukkan perlunya perbaikan dalam mekanisme respons untuk mempercepat waktu pelayanan.
4. Dimensi Jaminan (Assurance): Dalam konteks pelayanan berbasis teknologi informasi, jaminan kualitas mencakup kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya dan aman. Namun, belum semua instansi mampu memberikan jaminan keamanan data dan pelayanan yang konsisten. Pengembangan sistem informasi yang aman dan terjamin menjadi penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. Dimensi Kepedulian (Empathy): Kajian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, kadang-kadang ada kekurangan dalam sikap empati dan perhatian personal dari pegawai. Penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat membantu pegawai untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara lebih pribadi dan responsif, terutama dalam situasi mendesak.

5. References

- Fahlefi, Z. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*, 3(2), 155-166.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Farhaini, A., Putra, B. K., & Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(1), 71-82.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Islah, K. (2018). Peluang dan tantangan pemanfaatan teknologi big data untuk mengintegrasikan

- pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 5(2), 130-138.
- Lestari, I. P., & Fajri, L. M. N. (2022). Analisis E-Government Dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 8(02), 10-23.
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(1), 1042-1049.
- Mukhsin, M. (2020). Peranan teknologi informasi dan komunikasi menerapkan sistem informasi desa dalam publikasi informasi desa di era globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Sakir, A. R. (2024). PENERAPAN MODEL SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DALAM PELAYANAN PUBLIK: STUDI KASUS KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845-860.
- Wilonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 163-178.
- Wiralestari, W., Sam, I., Arum, E. D., Malinda, I., & Wijaya, R. (2021). Pemanfaatan e-government di masa pandemi dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(3), 497-501.
- Yudhistyra, W. I., & Nugroho, E. (2014). Lima Metode Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Untuk Pengembangan E-Government. In *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* (pp. 236-244).