



Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Paccerakkang Kota Makassar

Wa Rosita¹, Mariati Rahman²

¹²Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia
rositasinta817@gmail.com.

Keywords:

Digitalization 1,
Information technology 2,
public services 3

ABSTRACT

This study aims to analyze the use of information technology in public services in Paccerakkang Village, Makassar City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that the use of information technology has had a positive impact on the accessibility of public services. Technology is used in population administration, public complaints, and the delivery of information through social media such as WhatsApp and Instagram. The main supporting factors include government support in the form of facilities and training, apparatus readiness, and ease of use of technology. However, there are a number of obstacles such as limited devices and unstable internet networks. This study confirms that digital transformation in public services at the village level requires a comprehensive strategy, starting from infrastructure and human resource development. Although the study is limited to one village, the results provide an important contribution to understanding information technology at the local level. The implications of this study encourage the need for inclusive and sustainable public service digitalization policies.

Kata Kunci:

Digitalisasi 1,
Teknologi Informasi 2,
Pelayanan Publik 3

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Kelurahan Paccerakkang, Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap aksesibilitas pelayanan publik. Teknologi digunakan dalam administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, serta penyampaian informasi melalui media sosial seperti WhatsApp dan Instagram. Faktor pendukung utama meliputi dukungan pemerintah berupa sarana dan pelatihan, kesiapan aparatur, serta kemudahan penggunaan teknologi. Namun demikian, terdapat sejumlah hambatan seperti keterbatasan perangkat dan ketidakstabilan jaringan internet. Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan membutuhkan strategi menyeluruh, mulai dari infrastruktur dan peningkatan SDM. Meskipun penelitian ini terbatas pada satu kelurahan, hasilnya memberikan kontribusi penting dalam memahami teknologi informasi di tingkat lokal. Implikasi dari penelitian ini mendorong perlunya kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

* Corresponding Author

Email : rositasinta817@gmail.com.

A. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang pesat, teknologi informasi memiliki peran krusial dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah di berbagai negara berusaha mengadopsi teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat (Rahmatullah J & Andriansyah, 2024). Penggunaan teknologi informasi tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik, tetapi juga membantu efektivitas administrasi pemerintahan, terutama dalam hal koordinasi serta pengelolaan dokumen. Dengan penerapan teknologi yang tepat, proses pelayanan dapat menjadi lebih akurat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kompleksitas tugas manajemen dapat meningkatkan layanan dengan teknologi informasi, membantu memecahkan masalah, meningkatkan kreatifitas, dan meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam pekerjaan. Tugas-tugas ini juga dapat meningkatkan kualitas kehidupan secara fisik, cerita, dan interaktif yang diprogram berdasarkan teori pembelajaran Partawi et al, dalam (mante Gulo, B dkk., 2023).

Di Indonesia, berbagai kebijakan telah diterapkan guna mendorong digitalisasi dalam pelayanan publik. Program seperti administrasi berbasis elektronik dan pengembangan konsep Smart City menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam membangun sistem pemerintahan yang lebih modern dan efisien. Salah satu tujuan utama kebijakan ini adalah meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, warga dapat mengurus berbagai keperluan administratif secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Andriansyah dkk., 2024). Implementasi kebijakan ini diharapkan dapat memangkas birokrasi yang selama ini dikenal lamban dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan sebuah negara dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan publik yang efektif dan efisien (M Rahman, 2017). Dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi, penggunaan teknologi dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efektif (mante Gulo, B et al., 2023).

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Kota Makassar telah mengambil berbagai langkah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Sejumlah program digital telah diterapkan, seperti layanan administrasi kependudukan online dan sistem perizinan elektronik. Studi yang dilakukan oleh Rahim et al. (2020) menunjukkan bahwa penerapan e-government di Kota Makassar memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi serta efisiensi pelayanan. Namun, keberhasilan implementasi sistem ini tidak merata di seluruh wilayah, terutama di tingkat kelurahan. Masih ditemukan kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi di berbagai kelurahan, yang berpotensi menimbulkan ketimpangan dalam layanan kepada masyarakat.

Salah satu kelurahan yang telah menerapkan layanan berbasis teknologi informasi adalah Kelurahan Paccerakkang, yang memiliki peran strategis dalam pelayanan langsung kepada masyarakat. Berdasarkan laporan Kelurahan Paccerakkang (2023), telah dilakukan digitalisasi pada beberapa layanan administrasi, seperti pengajuan surat keterangan secara online, pencatatan data warga berbasis sistem, serta penggunaan media sosial sebagai kanal komunikasi pelayanan. Meskipun penerapan teknologi informasi telah dilakukan, Kelurahan Paccerakkang masih menghadapi sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi layanan berbasis digital. Beberapa masalah utama yang dihadapi antara lain adalah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer dan perangkat pendukung yang belum memadai, serta jaringan internet yang belum stabil di seluruh wilayah kelurahan. Selain itu, masih ditemukan kesenjangan kemampuan sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem informasi, serta literasi digital masyarakat yang belum merata, yang menghambat proses adaptasi terhadap sistem layanan berbasis teknologi.

Penelitian yang relevan dari (Sukma dkk., 2024) mengungkapkan beberapa temuan seperti

di Kelurahan Karawang Kulon sudah mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi namun belum secara menyeluruh karena masih mengikuti pola administratif dari kecamatan di atasnya yang juga belum menerapkan digitalisasi. Padahal, sarana dan prasarana teknologi di kelurahan tersebut telah cukup memadai dan sebagian aparatur sudah memiliki kemampuan dasar pengoperasian komputer.

Selain itu, studi oleh (Samma & Boer, 2023) menyoroti bagaimana pemanfaatan teknologi informasi oleh PT Pos Indonesia di daerah perbatasan Kabupaten Nunukan berhasil meningkatkan pelayanan publik melalui prinsip transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Penggunaan *aplikasi Pospay dan Pos Remittance* menjadi contoh konkret penerapan digitalisasi yang memberikan kemudahan akses layanan keuangan, riwayat transaksi yang transparan, serta penghematan waktu pelayanan. Namun, penelitian ini masih terbatas pada konteks pelayanan jasa logistik dan keuangan serta dilakukan di wilayah perbatasan dengan pendekatan pada perusahaan BUMN.

Menurut penelitian (mante Gulo, B dkk., 2023) menunjukkan bahwa implementasi teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu, peningkatan aksesibilitas, transparansi pelayanan, serta perlindungan data pribadi masyarakat. Masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan secara daring, dan terjadi pengurangan birokrasi dalam proses administrasi. Namun demikian, penelitian ini masih berfokus pada institusi tingkat kabupaten dan belum mengeksplorasi secara spesifik bagaimana implementasi teknologi informasi dilakukan di tingkat kelurahan, yang seringkali memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi.

Penelitian (Bambang Suprianto, 2023) menunjukan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Indonesia belum berjalan optimal, dengan kendala utama berupa kurangnya digitalisasi arsip, ketergantungan pada jaringan yang dipengaruhi cuaca, serta lambatnya respons layanan publik. Meski memberikan gambaran umum mengenai tantangan dan potensi TI dalam pelayanan publik, penelitian tersebut bersifat literatur review dan tidak membahas penerapan spesifik di tingkat kelurahan. Hasil penelitian bila dikaji lebih jauh bahwa penelitian ini, sudah sejalan dengan penelitian sebelumnya dimana hasil penelitian ini tidak ada defrensiasi dengan penelitian terdahulu dan tidak terjadi perbedaan atau *Gap Research*.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan penelitian sebanyak 5 orang, terdiri dari 2 orang staf dan 3 orang masyarakat. Teknik analisis data digunakan metode intraktif Smile and Huberman dalam Sugiyono 2019. Dengan tahapan; pengumpulan data, reduksi data, penyampaian laporan penelitian dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

1. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik

a. Pengolahan Data

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengolahan data di Kelurahan Paccerakkang menunjukkan kemajuan signifikan dalam mendukung efektivitas administrasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa pelayanan menjadi lebih cepat karena data telah tersimpan secara digital, sehingga tidak perlu lagi melakukan input ulang. Petugas pun mengakui bahwa penyimpanan data dalam komputer, khususnya dalam file data digital seperti folder "Data D", lebih memudahkan pencarian dan pengelolaan informasi dibandingkan metode manual sebelumnya. Pendapat ini sejalan dengan Sukma, G L., et al.,

b. Efisiensi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan online memberikan dampak nyata terhadap efisiensi kerja dan pelayanan publik. Dari hasil wawancara, warga menyatakan bahwa proses pelayanan menjadi jauh lebih cepat karena data sudah tersimpan, dan mereka tidak perlu mengantre lama. Staf kelurahan juga merasakan manfaatnya, seperti mengurangi pekerjaan manual dan mempercepat proses pencetakan dokumen. Namun demikian, tantangan utama yang masih dihadapi adalah ketersediaan jaringan internet yang stabil. Menurut pendapat peneliti, efisiensi ini menjadi bukti bahwa digitalisasi mampu menghemat waktu dan tenaga baik dari sisi pengguna maupun penyedia layanan. Pendapat ini sejalan dengan Gulo, B. M., et al. (2023).

c. Fasilitas Komunikasi

Pemanfaatan teknologi informasi melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp, website, dan media sosial, instagram, Status WA, telah terbukti mempercepat dan mempermudah penyebaran informasi pelayanan publik secara real time. Dari hasil wawancara dari berbagai pihak menunjukkan bahwa pengumuman penting (misalnya perubahan persyaratan atau jadwal) kini dapat diterima langsung melalui grup WhatsApp RT atau Instagram Kelurahan tanpa harus ke kantor, sehingga komunikasi dua arah menjadi lebih efisien dan akses masyarakat meningkat. Pendapat ini sejalan dengan Gulo, B. M., et al. (2023).

d. Pertukaran Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi melalui fasilitas komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas penyampaian informasi pelayanan publik. Warga kini dapat menerima pengumuman penting (misalnya perubahan jadwal atau persyaratan) melalui grup WhatsApp RT atau media digital lainnya tanpa harus datang ke kantor, sementara staf kelurahan mampu langsung mengirim pesan atau dokumen via chat, sehingga kunjungan warga ke kantor berkurang dan proses pelayanan dipercepat.

Hasil (Kossasy dkk., 2024) menunjukkan bahwa adopsi e-kelurahan di Padang berjalan lambat karena beberapa faktor: minimnya sosialisasi, literasi digital rendah, infrastruktur tidak memadai, dan kompleksitas aplikasi. Data dari wawancara memperkuat bahwa tanpa intervensi dalam bentuk pelatihan, dukungan teknis, dan penyederhanaan proses, target digitalisasi layanan publik sulit tercapai. Temuan ini sangat relevan dengan situasi di Kelurahan Paccerakkang. Sama seperti Kampung Pondok, meskipun teknologi sudah digunakan, hambatan infrastruktur (jaringan), kesiapan SDM, dan pemahaman masyarakat tentang sistem digital masih menjadi tantangan utama. Sejalan dengan penelitian (Adnan dkk., 2021).

2. Faktor pendukung dalam penggunaan teknologi informasi di kelurahan paccerakkang

a. Dukungan Pemerintah

Dukungan pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dari sudut pandang masyarakat, dukungan tersebut terlihat melalui penyediaan fasilitas yang memadai di kantor kelurahan, seperti perangkat komputer dan akses internet, yang memungkinkan pelayanan berjalan secara digital. Warga juga mengakui bahwa tanpa keterlibatan aktif pemerintah, pelayanan yang berbasis teknologi informasi akan tertinggal dan kurang efektif. Selain itu, masyarakat menilai bahwa dukungan tersebut telah cukup membantu kelancaran komunikasi dan pelayanan secara online. Sementara itu, staf kelurahan menyampaikan bahwa pemerintah telah memberikan bantuan berupa pengadaan sarana pendukung seperti komputer serta pelatihan penggunaan aplikasi pelayanan. Pendapat ini sejalan dengan (Mardhatillah & Novella 2023).

b. Kesiapan SDM

Kesiapan aparatur di Kelurahan Paccerakkang dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis teknologi informasi sudah menunjukkan peningkatan kapasitas dan kompetensi yang cukup baik. Hasil wawancara mempertegas bahwa, didukung pelatihan dan bimbingan teknis, staf kelurahan kini mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan dan sistem pengelolaan data secara efisien, tanpa kendala berarti, serta lebih percaya diri dalam tugas digital. Pendapat ini sejalan dengan (Mardhatillah & Novella 2023).

c. Kemudahan Penggunaan Teknologi

Teknologi informasi di Kelurahan Paccerakkang tergolong mudah digunakan dan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, namun kemudahannya masih relatif tergantung kesiapan pengguna serta kualitas infrastruktur. Wawancara mengungkap bahwa, misalnya, Ibu Darmawati merasa sangat terbantu dengan penggunaan WhatsApp untuk memperoleh informasi sebelum datang ke kantor, sedangkan Bapak Sudirman dan Ibu Emmylia mengalami kesulitan karena kurang familiar dengan perangkat digital. Dari sisi petugas, mereka merasakan sistem digital memudahkan proses input dan pencetakan data ketika jaringan stabil, namun seperti yang disampaikan Ibu Andi Sri Rahayu, gangguan pada sistem atau koneksi internet bisa menyebabkan layanan tertunda dan data harus dimasukkan ulang. Penelitian (David dkk., 2023) menunjukkan bahwa pemahaman mendalam tentang strategi yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi digital melalui pendekatan sistematis menggunakan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat lokal tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi itu sendiri, tetapi juga sangat ditentukan oleh tiga elemen kunci: strategi implementasi, pelatihan sumber daya manusia, dan infrastruktur pendukung. Dari sisi strategi implementasi, pemerintah daerah yang berhasil cenderung memiliki perencanaan berbasis kebutuhan lokal, dukungan kebijakan dari pemimpin daerah, serta kolaborasi lintas sektor.

3. Faktor penghambat dalam penggunaan teknologi informasi di Kelurahan Paccerakkang

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Aparatur kelurahan menunjukkan sikap kehati-hatian saat menghadapi fitur baru atau perubahan sistem digital mereka sering kali terlebih dahulu melakukan konfirmasi dengan rekan atau merujuk panduan, yang menyebabkan sedikit penundaan layanan. Namun, masyarakat masih memaklumi penundaan ini karena memahami bahwa petugas mengutamakan keakuratan data dan prosedur. Sementara itu, kendala teknis seperti melambatnya jaringan internet juga turut memperlambat proses pelayanan berbasis teknologi. Pendapat ini sejalan dengan (Bambang Suprianto 2023).

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Paccerakkang masih belum mencukupi, sehingga berdampak langsung pada lambatnya proses pelayanan dan antrean yang lebih panjang. Masyarakat secara tegas menyampaikan keluhan atas keterbatasan jumlah komputer, berharap adanya penambahan perangkat agar pelayanan lebih cepat dan efisien. Dari perspektif staf kelurahan, minimnya perangkat teknologi serta dukungan anggaran menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan TI; kurangnya koordinasi antar instansi dan redahnya transparansi antara SKPD juga memperburuk situasi. Pendapat ini sejalan dengan (Samma, A. F., & Boer, K. M. 2023).

c. Jaringan Tidak Stabil

Kendala utama dalam pelayanan publik berbasis teknologi di Kelurahan Paccerakkang adalah tidak stabilnya jaringan internet, yang mengakibatkan layanan terlambat atau terhenti saat sistem error, sebagaimana dialami warga seperti Bapak Sudirman dan Ibu Emmylia. Dari perspektif

staf kelurahan, gangguan jaringan terutama saat cuaca buruk atau saat banyak perangkat terhubung mengharuskan mereka menggunakan hotspot pribadi atau menyelesaikan kerja secara offline sebelum diunggah kembali, menegaskan bahwa efektivitas layanan digital sangat bergantung pada infrastruktur jaringan yang memadai.

Hasil penelitian (Mahlangu & Ruhode, 2021) menunjukkan bahwa faktor-faktor ini bersifat penghambat (service gaps) dan perlu diubah menjadi faktor pendukung (enablers) melalui strategi komprehensif yang mencakup peningkatan infrastruktur, penguatan SDM, alokasi dana yang jelas, keterlibatan warga, dan stabilitas kebijakan

PEMBAHASAN

1. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengolahan data di Kelurahan Pacerakkang menunjukkan kemajuan signifikan dalam mendukung efektivitas administrasi publik. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa pelayanan menjadi lebih cepat karena data telah tersimpan secara digital, sehingga tidak perlu lagi melakukan input ulang. Petugas pun mengakui bahwa penyimpanan data dalam komputer, khususnya dalam file data digital seperti folder "Data D", lebih memudahkan pencarian dan pengelolaan informasi dibandingkan metode manual sebelumnya. Pendapat ini sejalan dengan (Sukma, G L., et al., 2024) bahwa digitalisasi sangatlah penting karena tujuan untuk memberikan bantuan masyarakat dalam memudahkan segala aktifitas dan pekerjaan sehari-hari.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan online memberikan dampak nyata terhadap efisiensi kerja dan pelayanan publik. Dari hasil wawancara, warga menyatakan bahwa proses pelayanan menjadi jauh lebih cepat karena data sudah tersimpan, dan mereka tidak perlu mengantre lama. Staf kelurahan juga merasakan manfaatnya, seperti mengurangi pekerjaan manual dan mempercepat proses pencetakan dokumen. Namun demikian, tantangan utama yang masih dihadapi adalah ketersediaan jaringan internet yang stabil. Menurut pendapat peneliti, efisiensi ini menjadi bukti bahwa digitalisasi mampu menghemat waktu dan tenaga baik dari sisi pengguna maupun penyedia layanan. Pendapat ini sejalan dengan (Gulo, B. M., et al. 2023) masyarakat menganggap bahwa implementasi teknologi telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Hal ini menciptakan penghematan waktu, biaya, dan mengurangi hambatan geografis dalam mengakses layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp, website, dan media sosial, instagram, Status WA, telah terbukti mempercepat dan mempermudah penyebaran informasi pelayanan publik secara real time. Dari hasil wawancara dari berbagai pihak menunjukkan bahwa pengumuman penting (misalnya perubahan persyaratan atau jadwal) kini dapat diterima langsung melalui grup WhatsApp RT atau Instagram Kelurahan tanpa harus ke kantor, sehingga komunikasi dua arah menjadi lebih efisien dan akses masyarakat meningkat. Pendapat ini sejalan dengan (Gulo, B. M., et al. 2023) masyarakat menganggap bahwa implementasi teknologi telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Hal ini menciptakan penghematan waktu, biaya, dan mengurangi hambatan geografis dalam mengakses layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui fasilitas komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan terhadap efektivitas penyampaian informasi pelayanan publik. Warga kini dapat menerima pengumuman penting (misalnya perubahan jadwal atau persyaratan) melalui grup WhatsApp RT atau media digital lainnya tanpa harus datang ke kantor, sementara staf kelurahan mampu langsung mengirim pesan atau dokumen via chat, sehingga kunjungan warga ke kantor berkurang dan proses pelayanan dipercepat. Pendapat ini sejalan dengan (Gulo, B. M., et al. (Universitas Nias, 2023) masyarakat menganggap bahwa implementasi teknologi telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Hal ini menciptakan penghematan waktu, biaya, dan mengurangi hambatan geografis dalam mengakses layanan.

Hasil penelitian Kossasy, et al (2023) menunjukkan bahwa adopsi e-kelurahan di Padang

berjalan lambat karena beberapa faktor: minimnya sosialisasi, literasi digital rendah, infrastruktur tidak memadai, dan kompleksitas aplikasi. Data dari wawancara memperkuat bahwa tanpa intervensi dalam bentuk pelatihan, dukungan teknis, dan penyederhanaan proses, target digitalisasi layanan publik sulit tercapai. Temuan ini sangat relevan dengan situasi di Kelurahan Paccerakkang. Sama seperti Kampung Pondok, meskipun teknologi sudah digunakan, hambatan infrastruktur (jaringan), kesiapan SDM, dan pemahaman masyarakat tentang sistem digital masih menjadi tantangan utama.

Sejalan dengan penelitian Adnan et al (2021) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sangat penting dalam meningkatkan partisipasi publik, transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik di kota-kota modern. Jurnal ini memperkuat argumen bahwa penerapan TIK tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendorong transformasi struktural dalam tata kelola pemerintahan menuju model yang lebih kolaboratif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Faktor pendukung dalam penggunaan teknologi informasi di kelurahan paccerakkang

Dukungan pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dari sudut pandang masyarakat, dukungan tersebut terlihat melalui penyediaan fasilitas yang memadai di kantor kelurahan, seperti perangkat komputer dan akses internet, yang memungkinkan pelayanan berjalan secara digital. Warga juga mengakui bahwa tanpa keterlibatan aktif pemerintah, pelayanan yang berbasis teknologi informasi akan tertinggal dan kurang efektif. Selain itu, masyarakat menilai bahwa dukungan tersebut telah cukup membantu kelancaran komunikasi dan pelayanan secara online. Sementara itu, staf kelurahan menyampaikan bahwa pemerintah telah memberikan bantuan berupa pengadaan sarana pendukung seperti komputer serta pelatihan penggunaan aplikasi pelayanan. Hal ini mempermudah mereka dalam menjalankan tugas dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti ketidakstabilan jaringan internet yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, dukungan pemerintah, baik dalam bentuk infrastruktur, pelatihan, maupun fasilitas layanan digital, telah mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, meskipun perbaikan jaringan dan keberlanjutan pelatihan teknis tetap dibutuhkan agar pelayanan semakin optimal. Pendapat ini sejalan dengan (Mardhatillah & Novella 2023).

Kesiapan aparatur di kelurahan paccerakkang dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis teknologi informasi sudah menunjukkan peningkatan kapasitas dan kompetensi yang cukup baik. Hasil wawancara mempertegas bahwa, didukung pelatihan dan bimbingan teknis, staf kelurahan kini mampu mengoperasikan aplikasi pelayanan dan sistem pengelolaan data secara efisien, tanpa kendala berarti, serta lebih percaya diri dalam tugas digital. Pendapat ini sejalan dengan (Mardhatillah & Novella 2023).

Teknologi informasi di Kelurahan Paccerakkang tergolong mudah digunakan dan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, namun kemudahannya masih relatif tergantung kesiapan pengguna serta kualitas infrastruktur. Wawancara mengungkapkan bahwa, misalnya, Ibu Darmawati merasa sangat terbantu dengan penggunaan WhatsApp untuk memperoleh informasi sebelum datang ke kantor, sedangkan Bapak Sudirman dan Ibu Emmylia mengalami kesulitan karena kurang familiar dengan perangkat digital. Dari sisi petugas, mereka merasakan sistem digital memudahkan proses input dan pencetakan data ketika jaringan stabil, namun seperti yang disampaikan Ibu Andi Sri Rahayu, gangguan pada sistem atau koneksi internet bisa menyebabkan layanan tertunda dan data harus dimasukkan ulang. Pendapat ini sejalan dengan (Bambang Suprianto 2023).

Penelitian David et al (2023) menunjukkan bahwa pemahaman mendalam tentang strategi yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam mengadopsi teknologi digital melalui pendekatan sistematis menggunakan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di tingkat lokal tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi itu sendiri, tetapi juga sangat ditentukan oleh tiga elemen kunci: strategi implementasi, pelatihan sumber daya

manusia, dan infrastruktur pendukung. Dari sisi strategi implementasi, pemerintah daerah yang berhasil cenderung memiliki perencanaan berbasis kebutuhan lokal, dukungan kebijakan dari pemimpin daerah, serta kolaborasi lintas sektor.

3. Faktor penghambat dalam penggunaan teknologi informasi di Kelurahan Pacerakkang

Aparatur kelurahan menunjukkan sikap kehati-hatian saat menghadapi fitur baru atau perubahan sistem digital mereka sering kali terlebih dahulu melakukan konfirmasi dengan rekan atau merujuk panduan, yang menyebabkan sedikit penundaan layanan. Namun, masyarakat masih memaklumi penundaan ini karena memahami bahwa petugas mengutamakan keakuratan data dan prosedur. Sementara itu, kendala teknis seperti melambatnya jaringan internet juga turut memperlambat proses pelayanan berbasis teknologi. Pendapat ini sejalan dengan (Bambang Suprianto 2023) dan (Samma, A. F., & Boer 2023).

Sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pacerakkang masih belum mencukupi, sehingga berdampak langsung pada lambatnya proses pelayanan dan antrean yang lebih panjang. Masyarakat secara tegas menyampaikan keluhan atas keterbatasan jumlah komputer, berharap adanya penambahan perangkat agar pelayanan lebih cepat dan efisien. Dari perspektif staf kelurahan, minimnya perangkat teknologi serta dukungan anggaran menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan TI; kurangnya koordinasi antar instansi dan redahnya transparansi antara SKPD juga memperburuk situasi. Pendapat ini sejalan dengan (Samma, A. F., & Boer, K. M. 2023)

Kendala utama dalam pelayanan publik berbasis teknologi di Kelurahan Pacerakkang adalah tidak stabilnya jaringan internet, yang mengakibatkan layanan terlambat atau terhenti saat sistem error, sebagaimana dialami warga seperti Bapak Sudirman dan Ibu Emmylia. Dari perspektif staf kelurahan, gangguan jaringan terutama saat cuaca buruk atau saat banyak perangkat terhubung mengharuskan mereka menggunakan hotspot pribadi atau menyelesaikan kerja secara offline sebelum diunggah kembali, menegaskan bahwa efektivitas layanan digital sangat bergantung pada infrastruktur jaringan yang memadai. Pendapat ini sejalan dengan (Bambang Suprianto 2023).

Hasil penelitian (Mahlangu & Ruhode, 2021) menunjukkan bahwa faktor-faktor ini bersifat penghambat (service gaps) dan perlu diubah menjadi faktor pendukung (enablers) melalui strategi komprehensif yang mencakup peningkatan infrastruktur, penguatan SDM, alokasi dana yang jelas, keterlibatan warga, dan stabilitas kebijakan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang dominan meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, serta penyampaian informasi kelurahan melalui media sosial. Hal ini menunjukkan adanya adaptasi teknologi yang cukup baik oleh aparat kelurahan dalam memberikan layanan berbasis digital kepada masyarakat.

Faktor pendukung pemanfaatan teknologi informasi meliputi tersedianya perangkat teknologi, jaringan internet yang memadai, serta adanya kemauan dan kemampuan dari aparat kelurahan untuk menggunakan teknologi dalam pelayanan. Selain itu, dukungan kebijakan dari pemerintah kota dan program pelatihan juga menjadi aspek penting dalam mendorong implementasi teknologi informasi.

kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan anggaran dalam pengadaan perangkat, kurangnya tenaga teknis yang kompeten, serta masih adanya masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Tantangan lainnya adalah kurang meratanya literasi digital di kalangan masyarakat, sehingga masih diperlukan sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya cakupan penelitian yang hanya terbatas pada satu kelurahan, sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh kelurahan di Kota Makassar. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan memiliki keterbatasan dalam mengukur dampak secara kuantitatif terhadap kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Adnan, H. R., Hidayanto, A. N., & Kurnia, S. (2021). Citizens' or Government's Will? Exploration of Why Indonesia's Local Governments Adopt Technologies for Open Government. *Sustainability*, 13(20), 11197. <https://doi.org/10.3390/su132011197>
- Andriansyah, A., Ernawati, E., Herman, H., & Budi Rahayu, P. (2024). Keterampilan Digital: Pengaruh Kompetensi Digital terhadap Minat Bisnis Online. *Jurnal Pekommas*, 9(2), 337–346. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v9i2.5850>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- David, A., Yigitcanlar, T., Li, R. Y. M., Corchado, J. M., Cheong, P. H., Mossberger, K., & Mehmood, R. (2023). Understanding Local Government Digital Technology Adoption Strategies: A PRISMA Review. *Sustainability*, 15(12), 9645. <https://doi.org/10.3390/su15129645>
- M. Rahman, (2017). *Ilmu Administrasi*. CV SAH MEDIA, Makassar.
- Kossasy, S. O., Putri, S. W., Yasmeari, F., Jufri, Y., & Suryany, E. (2024). E-Government Implementation: The Use of e-kelurahan Improving Public Service. Dalam Y. Sulaiman, E. Malihah, & M. O. Delanova (Ed.), *Proceedings of the International Conference on Social, Politics, Administration, and Communication Sciences (ICoSPACS 2022)* (Vol. 774, hlm. 22–27). Atlantis Press SARL. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-106-7_4
- Mahlangu, G., & Ruhode, E. (2021). *Factors Enhancing E-Government Service Gaps In A Developing Country Context*.
- mante Gulo, B, Waruwu M. H, Mendrofa S. A, Ndraha A. B, & Lahagu p. (2023). Analisis Implementasi Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 1236–1247.
- Rahmatullah J & Andriansyah. (2024). Penggunaan Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Literasi Digital Pada Remaja Di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros. *Journal Proxemics*, 1(1), 28–46. <https://doi.org/10.55638/jprox.v1i1.18>
- Samma, A. F., & Boer, K. M. (2023). *Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pt Pos Indonesian*. 15(1).
- Sukma, G. L., Syam, G. R. H., & Azijah, D. N. (2024). Analisis Penggunaan Teknologi Informasi Digital Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Karawang Kulon. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1), 1–5. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v15i1.622>