E-ISSN: 3025-0994
Halaman 7798-7809
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Analisis Efektivitas Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Layanan Publik Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sinjai

Khairil Anwar[1], M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro[2], A. Risfan Rizaldi[3]

[1,2,3] Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar
khairill.anwar2106@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasinya, serta menganalisis upaya optimalisasi transformasi digital yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, staf pengelola layanan digital, serta masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berjalan secara efektif dalam mendukung peningkatan layanan publik. Efektivitas tersebut tercermin dari semakin mudahnya masyarakat mengakses layanan, meningkatnya kecepatan proses pelayanan, efisiensi administrasi melalui penerapan sistem e-office dan tanda tangan elektronik, serta meningkatnya keterbukaan informasi publik dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan. Meskipun demikian, implementasi transformasi digital masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan, serta belum optimalnya koordinasi antarorganisasi perangkat daerah. Upaya optimalisasi dilakukan melalui peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, penguatan literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, pengembangan infrastruktur jaringan, peningkatan keamanan siber, serta integrasi dan sinkronisasi data antarinstansi guna mewujudkan layanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Layanan Publik, Efektivitas, Pemerintahan Daerah

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of digital transformation in enhancing public service quality, identify obstacles encountered during its implementation, and analyze optimization efforts undertaken by the Communication, Informatics, and Encryption Agency of Sinjai Regency. A qualitative method with a descriptive approach was employed. Data were gathered through observation, in-depth interviews, and documentation. Informants were selected using purposive sampling and included the Agency Head, Agency Secretary, Head of the Information and Communication Technology Division, digital service management staff, and members of the public as service users. Data analysis utilized the Miles and Huberman interactive analysis model, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results indicate that digital transformation within the agency has effectively supported the improvement of public services. This effectiveness is evidenced by easier public access to services, faster service processing, administrative efficiency—achieved through the implementation of e-office systems and electronic signatures—and enhanced public information transparency and staff responsiveness. Nevertheless, implementation faces several challenges, including limited human resource competencies, low public digital literacy, infrastructure and network limitations, and suboptimal coordination among regional government agencies. Optimization efforts involve enhancing staff capacity through training, strengthening public digital literacy via outreach activities, developing network infrastructure, improving cybersecurity, and integrating and synchronizing data across agencies to realize public services that are more effective, efficient, transparent, responsive, and adaptive to digital technological advancements.

Keywords : Digital Transformation, Public Services, Effectiveness, Local Government

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik (Natika, 2024). Kondisi ini mendorong pemerintah untuk beradaptasi melalui pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi, penyediaan informasi, komunikasi publik, serta pelayanan kepada masyarakat (Utami, 2023). Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif (Thasman et al., 2025). Masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, praktis, dan dapat dilakukan melalui berbagai kanal digital (Yunus et al., 2023). Oleh karena itu, pemerintah dituntut tidak hanya menyediakan teknologi, tetapi juga melakukan perubahan pada proses kerja, budaya organisasi, dan kompetensi sumber daya manusia (Sharaswati, 2026).

Transformasi digital memiliki cakupan yang lebih luas daripada sekadar digitalisasi layanan (Rusli et al., 2025). (Renanda & Rosidin, 2025) menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik merupakan perubahan organisasi pemerintah yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas kerja, transparansi, serta kepuasan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya dilihat dari

tersedianya teknologi, tetapi dari kemampuan teknologi tersebut dalam memberikan manfaat nyata bagi organisasi dan masyarakat (Muyasaroh et al., 2026). Dalam konteks pemerintahan, transformasi digital juga berkaitan dengan penerapan *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang memungkinkan pemerintah menyediakan informasi dan layanan secara lebih mudah, cepat, dan terbuka (Nastia, 2025).

Secara teoritis, efektivitas transformasi digital dapat dilihat dari nilai publik yang dihasilkan (Yuniar, 2026). (Yusman et al., 2024) menjelaskan bahwa pemerintahan digital dapat memberikan nilai publik melalui peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, keterbukaan pemerintah, profesionalisme aparatur, kepercayaan masyarakat, serta nilai sosial dan kesejahteraan. Oleh karena itu, transformasi digital dapat dikatakan efektif apabila mampu meningkatkan kemudahan akses, mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, memperkuat responsivitas aparatur, dan memberikan manfaat bagi masyarakat (Sopiandi et al., 2026).

Namun, penerapan transformasi digital di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, kurang optimalnya koordinasi antarinstansi, serta budaya kerja yang belum sepenuhnya siap terhadap perubahan (Badii & Nurdin, 2025). Hambatan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi tidak secara otomatis menjamin terciptanya pelayanan publik yang efektif (Alfidyah, 2025). Oleh karena itu, diperlukan kesiapan organisasi dan strategi yang tepat agar transformasi digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Djaini et al., 2025).

Permasalahan tersebut relevan untuk dikaji pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai yang memiliki peran strategis dalam bidang komunikasi publik, teknologi informasi, persandian, keamanan informasi, serta dukungan terhadap penerapan SPBE (Haluti & Nainggolan, 2025). Transformasi digital pada instansi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan berbagai sistem dan kanal digital (Natika, 2024). Namun, efektivitas penerapannya perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana transformasi digital memberikan manfaat bagi pelayanan publik, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkannya (Doni, 2024).

Sebagai upaya pemecahan masalah, penelitian ini menganalisis transformasi digital melalui tiga fokus utama, yaitu efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik, hambatan yang memengaruhi penerapannya, serta upaya optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Upaya tersebut meliputi peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, integrasi sistem layanan, penguatan keamanan data, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi transformasi digital sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan layanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam penerapannya, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan transformasi digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan

kajian transformasi digital dan pelayanan publik serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, mudah diakses, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan layanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati penerapan transformasi digital dan pelayanan berbasis teknologi, sedangkan wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, staf pengelola layanan digital, serta masyarakat pengguna layanan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa profil instansi, laporan kegiatan, dokumen kebijakan, data layanan digital, dokumen SPBE, serta informasi dari media digital resmi pemerintah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara dengan aparatur Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai serta masyarakat pengguna layanan digital. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen yang relevan dengan transformasi digital dan pelayanan publik, seperti profil instansi, laporan kegiatan, kebijakan, dokumen SPBE, serta sumber dokumentasi lainnya yang mendukung penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi sesuai fokus penelitian, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas transformasi digital, hambatan penerapannya, serta upaya optimalisasi dalam meningkatkan layanan publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Informan Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Informan

No.	Kode Informan	Jenis Kelamin	Jabatan / Peran	Kategori Informan
1.	MS	Laki-laki	Kepala Dinas Kominfo & Persandian	Informan Kunci
2.	MT	Laki-laki	Sekretaris / Kepala Divisi	Informan Utama

3.	MY	Laki-laki	Staf Pengelola Layanan	Informan Utama / Pelaksana
4.	NY	Perempuan	Masyarakat Pengguna Layanan Publik Digital	Informan Pendukung

Sumber: Data Primer, Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, informan penelitian memiliki peran yang berbeda sesuai dengan kedudukan dan keterlibatannya dalam penerapan transformasi digital. MS selaku Kepala Dinas merupakan informan kunci yang berperan dalam perumusan kebijakan strategis, regulasi, alokasi anggaran, dan arah implementasi SPBE di Kabupaten Sinjai. MT selaku Sekretaris merupakan informan utama yang bertanggung jawab terhadap manajemen internal, koordinasi antarbidang, pengawasan infrastruktur TIK, serta evaluasi adaptasi digital dan kapasitas sumber daya manusia aparatur. MY selaku staf pengelola berperan sebagai pelaksana teknis yang menangani operasional aplikasi, pemeliharaan server, keamanan informasi, serta efisiensi administrasi digital. Sementara itu, NY selaku perwakilan masyarakat merupakan informan pendukung yang memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna, khususnya terkait kemudahan layanan, kecepatan respons, dan hambatan yang dihadapi dalam mengakses layanan publik digital.

Efektivitas Transformasi Digital dalam Meningkatkan Layanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berjalan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan Indeks SPBE Kabupaten Sinjai dari skor 3,01 pada tahun 2024 menjadi 3,55 pada tahun 2025, yang diikuti dengan peningkatan kemudahan akses layanan melalui perangkat digital. Penerapan sistem digital juga mampu memangkas alur birokrasi dan mempercepat proses pelayanan dari yang sebelumnya membutuhkan waktu berhari-hari menjadi hitungan jam atau menit apabila data yang diperlukan telah lengkap. Dari sisi teknis, integrasi sistem dan penggunaan dashboard digital mempercepat pemrosesan data serta menciptakan rekam jejak layanan yang lebih terukur dan transparan. Bagi masyarakat, khususnya yang berada jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Sinjai Selatan, layanan digital memberikan manfaat berupa penghematan biaya transportasi dan waktu. Dengan demikian, efektivitas transformasi digital dalam peningkatan pelayanan publik terlihat dari efisiensi biaya dan waktu masyarakat, percepatan proses pelayanan, serta meningkatnya akuntabilitas dan keterukuran kualitas layanan.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah meningkatkan efisiensi administrasi secara optimal. Penerapan sistem surat-menyurat elektronik, aplikasi *e-office*, pengarsipan digital, dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) mampu menyederhanakan proses birokrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta mempercepat pengelolaan administrasi. Penggunaan kertas dan proses manual mengalami penurunan sekitar 70–80%,

sehingga turut menghemat anggaran pengadaan kertas dan Alat Tulis Kantor (ATK). Selain itu, penerapan sistem berbasis *dashboard cloud* memudahkan aparatur dalam mengelola dan memantau dokumen secara lebih cepat dan terintegrasi. TTE juga memungkinkan proses disposisi dan pengesahan dokumen tetap dilakukan tanpa bergantung pada keberadaan fisik pimpinan di kantor. Dengan demikian, transformasi digital memberikan efisiensi dalam aspek prosedural, finansial, dan operasional, sekaligus mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang lebih efektif, fleksibel, dan modern.

Selanjutnya hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah mendukung keterbukaan pemerintah secara efektif. Pemanfaatan website resmi pemerintah daerah, media sosial, dan portal Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memungkinkan masyarakat memperoleh informasi mengenai program kerja, kebijakan, laporan keuangan daerah, rencana pembangunan, serta prosedur pelayanan secara lebih mudah dan terbuka. Selain itu, pembaruan informasi secara berkala dan penyediaan informasi publik secara daring membantu mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Sistem digital juga memberikan transparansi dalam proses pelayanan dan pengaduan karena alur laporan dapat terdokumentasi dan dipantau dengan lebih jelas. Bagi masyarakat, keterbukaan informasi tersebut memberikan kepastian mengenai persyaratan dan prosedur layanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan demikian, efektivitas transformasi digital dalam aspek keterbukaan pemerintah tercermin melalui peningkatan transparansi informasi dan kebijakan, akuntabilitas proses pelayanan, serta penyebaran informasi publik yang lebih cepat, mudah diakses, dan aktual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah meningkatkan profesionalisme dan perilaku etis aparatur secara efektif. Penerapan sistem digital yang transparan dan terdokumentasi mampu mempersempit peluang terjadinya maladministrasi dan praktik pungutan liar (pungli), sekaligus mendorong aparatur bekerja lebih tertib dan sesuai dengan prosedur. Penggunaan basis data yang terverifikasi juga membantu mengurangi risiko kesalahan manusia (*human error*) sehingga proses pelayanan menjadi lebih presisi dan berbasis data. Selain itu, rekam jejak digital memungkinkan setiap aktivitas dan waktu penyelesaian layanan dipantau secara lebih terukur, sehingga meningkatkan disiplin dan akuntabilitas aparatur. Bagi masyarakat, kondisi tersebut memberikan rasa dihargai karena setiap pengaduan dapat diproses secara lebih transparan dan tidak dibiarkan tanpa kejelasan. Dengan demikian, efektivitas transformasi digital dalam aspek profesionalisme aparatur tercermin melalui penguatan integritas, peningkatan akurasi pelayanan, serta terbentuknya disiplin kerja dan akuntabilitas berbasis rekam jejak digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berkontribusi secara efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Keterbukaan informasi melalui website resmi, portal PPID, dan media sosial pemerintah memberikan masyarakat akses yang lebih mudah terhadap informasi mengenai laporan keuangan, rencana pembangunan, program kerja, dan prosedur pelayanan. Kondisi tersebut membantu mengurangi kesenjangan informasi dan prasangka negatif terhadap pemerintah. Selain itu, sistem pengaduan digital

yang dilengkapi rekam jejak layanan memungkinkan respons terhadap keluhan masyarakat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terukur. Masyarakat juga memiliki ruang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam mengawasi penyelenggaraan pemerintahan melalui akses informasi publik. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terbentuk melalui keterbukaan informasi, responsivitas dalam menangani pengaduan, kepastian proses pelayanan, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pemerintahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah memberikan dampak positif terhadap nilai sosial dan kesejahteraan masyarakat, meskipun manfaatnya belum sepenuhnya merata. Pemanfaatan layanan digital memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan publik dari tempat tinggalnya tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah, sehingga menghemat waktu dan biaya transportasi, khususnya bagi masyarakat yang berada jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Sinjai Selatan. Selain itu, layanan digital memberikan fleksibilitas bagi masyarakat, termasuk petani dan pedagang, untuk mengakses informasi atau menyampaikan pengaduan tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari. Respons terhadap pengaduan masyarakat juga memberikan manfaat sosial melalui peningkatan kenyamanan dan kualitas fasilitas publik. Namun, pemerataan manfaat transformasi digital masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jaringan atau *blank spot* di wilayah pelosok serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital telah memberikan nilai sosial melalui efisiensi biaya dan waktu, kemudahan akses layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi masih diperlukan penguatan infrastruktur jaringan dan literasi digital agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih inklusif dan merata.

Hambatan yang Dihadapi dalam Penerapan Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan utama meliputi keterbatasan kompetensi dan literasi digital aparatur, terutama pada sebagian pegawai senior, serta kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi informasi dan keamanan siber. Dari sisi masyarakat, rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian pengguna kesulitan memahami dan mengoperasikan layanan digital secara mandiri. Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan, gangguan listrik, dan kondisi geografis yang menyebabkan adanya wilayah *blank spot* turut menghambat pemerataan akses layanan digital. Hambatan lainnya adalah koordinasi antarorganisasi perangkat daerah yang belum optimal akibat adanya ego sektoral dan perbedaan persepsi dalam integrasi serta sinkronisasi data. Dengan demikian, hambatan transformasi digital di Kabupaten Sinjai mencakup aspek sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, infrastruktur teknologi, serta koordinasi dan integrasi antarinstansi yang perlu diperkuat untuk menjamin keberlanjutan dan pemerataan layanan publik berbasis digital.

Upaya Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dalam Mengoptimalkan Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan transformasi digital. Upaya tersebut meliputi peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan bimbingan teknis, pendampingan internal, serta pengusulan tenaga ahli dan sertifikasi di bidang teknologi informasi. Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, instansi melakukan sosialisasi langsung hingga tingkat desa dan merencanakan penyediaan video tutorial melalui media sosial. Dalam mengatasi keterbatasan infrastruktur, dilakukan koordinasi dengan pemerintah pusat untuk penambahan tower jaringan di wilayah *blank spot*, disertai peremajaan server dan penguatan sistem pencadangan data. Selain itu, penguatan keamanan siber dilakukan melalui peningkatan sistem persandian, pencadangan data secara berkala, dan peningkatan kompetensi teknis aparatur. Integrasi data antar-OPD juga diperkuat melalui koordinasi rutin untuk mengatasi hambatan sinkronisasi dan ego sektoral. Upaya tersebut diarahkan untuk mewujudkan transformasi digital yang inklusif, aman, terintegrasi, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pembahasan Penelitian

Analisis Efektivitas Transformasi Digital dalam Meningkatkan Layanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berjalan efektif dalam meningkatkan layanan publik. Efektivitas tersebut terlihat pada enam aspek, yaitu peningkatan pelayanan publik, efisiensi administrasi, keterbukaan pemerintah, profesionalisme aparatur, kepercayaan masyarakat, serta nilai sosial dan kesejahteraan masyarakat.

Pada aspek pelayanan publik, layanan digital mampu mempercepat proses, mempermudah akses, dan mengurangi hambatan birokrasi. Temuan ini sejalan dengan Vial (2019) dan Mergel et al. (2019) yang menekankan bahwa transformasi digital dapat menciptakan nilai baru melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, dan responsivitas pemerintah. Dalam aspek administrasi, penerapan *e-office* dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik, menghemat biaya, serta mempercepat proses kerja, sebagaimana dikemukakan Twizeyimana dan Andersson (2019) serta Sisilianingsih et al. (2023).

Transformasi digital juga meningkatkan keterbukaan informasi melalui website resmi dan portal PPID sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Hal ini sejalan dengan konsep *New Public Service* Denhardt dan Denhardt (2015) serta penelitian Harsoyo dan Amanatin (2025). Selain itu, penggunaan sistem digital mendorong aparatur bekerja lebih disiplin, presisi, dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui keterbukaan informasi dan responsivitas terhadap pengaduan. Temuan ini mendukung pandangan Mergel et al. (2019), Twizeyimana dan Andersson (2019), serta Nasrullah et al. (2025).

Pada aspek nilai sosial dan kesejahteraan, transformasi digital memberikan manfaat berupa penghematan waktu dan biaya serta kemudahan akses layanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya

merata akibat keterbatasan infrastruktur jaringan, literasi digital masyarakat, dan kesiapan sumber daya manusia. Dengan demikian, transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, tetapi optimalisasi infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan penguatan kapasitas aparatur masih diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih inklusif dan berkelanjutan.

Analisis Hambatan dalam Penerapan Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai masih menghadapi hambatan internal dan eksternal, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM), rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta ego sektoral antar-OPD. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan aparatur, masyarakat, infrastruktur, dan organisasi.

Keterbatasan SDM terlihat dari belum meratanya kemampuan digital aparatur serta kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi informasi dan keamanan siber. Kondisi ini sejalan dengan (Sarjito & Djati, 2025) serta (Syafitri et al., 2025) yang menekankan pentingnya kapasitas dan kompetensi aparatur dalam mendukung transformasi digital. Di sisi masyarakat, rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian pengguna kesulitan memanfaatkan layanan digital secara optimal, sebagaimana ditemukan Tangi et al. (2021) dan Muhammad Anas (2024).

Selain itu, keterbatasan jaringan internet, wilayah *blank spot*, dan gangguan listrik menyebabkan akses layanan digital belum merata. Temuan ini sejalan dengan(Inez, 2025) dan (Marpaung et al., 2026) yang menempatkan infrastruktur sebagai faktor penting dalam keberhasilan layanan publik digital. Hambatan lainnya adalah koordinasi antar-OPD yang belum optimal akibat ego sektoral dan kesulitan integrasi data. Hal ini mendukung Wilson dan Mergel (2022) serta Madya Putra Yaumil Ahad dan Nugraha Barsei (2023) yang menekankan pentingnya kolaborasi dan integrasi antarinstansi dalam penerapan digital government dan SPBE.

Secara keseluruhan, hambatan transformasi digital di Kabupaten Sinjai tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan SDM, literasi masyarakat, infrastruktur, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur, literasi digital masyarakat, pemerataan infrastruktur, serta penguatan koordinasi dan integrasi antar-OPD diperlukan untuk mendukung transformasi digital yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Analisis Upaya Optimalisasi Transformasi Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya tersebut meliputi penguatan kapasitas SDM aparatur, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan infrastruktur teknologi, serta peningkatan keamanan siber dan integrasi data.

Penguatan SDM dilakukan melalui bimbingan teknis, pelatihan, workshop, dan pendampingan internal untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan

sistem digital. Sementara itu, peningkatan literasi digital masyarakat dilakukan melalui sosialisasi langsung ke desa dan pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi layanan digital. Upaya ini sejalan dengan Mergel et al. (2019), Sisilianingsih et al. (2023), dan OECD (2020) yang menekankan pentingnya kapasitas aparatur dan kesiapan pengguna dalam keberhasilan transformasi digital.

Dari sisi infrastruktur, dilakukan koordinasi untuk memperluas jaringan di wilayah *blank spot*, peremajaan server, dan penguatan sistem *backup* guna menjaga stabilitas layanan digital. Selain itu, keamanan siber diperkuat melalui sistem persandian dan pencadangan data secara berkala, sementara integrasi data antar-OPD didukung melalui koordinasi rutin. Upaya tersebut sejalan dengan Agostino et al. (2021), Hendriyaldi et al. (2022), Wilson dan Mergel (2022), serta Madya Putra Yaumil Ahad dan Nugraha Barsei (2023) yang menekankan pentingnya infrastruktur, keamanan, kolaborasi, dan integrasi data dalam mendukung pemerintahan digital.

Secara keseluruhan, upaya optimalisasi transformasi digital di Kabupaten Sinjai telah dilakukan secara komprehensif dengan mengintegrasikan aspek teknologi, SDM, masyarakat, dan tata kelola organisasi. Sinergi keempat aspek tersebut menjadi faktor penting dalam mewujudkan transformasi digital yang efektif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan kualitas layanan publik.

KESIMPULAN

Transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berjalan efektif dalam meningkatkan layanan publik melalui kemudahan akses, percepatan pelayanan, efisiensi administrasi, keterbukaan informasi, dan peningkatan responsivitas aparatur. Namun, penerapannya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan SDM, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta koordinasi antar-OPD yang belum optimal. Upaya optimalisasi dilakukan melalui pelatihan aparatur, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan infrastruktur, keamanan siber, serta integrasi data. Upaya tersebut diperlukan untuk mewujudkan transformasi digital yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfidyah, M. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, *1*(1), 9–16.

Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi Kebijakan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah*. Institut Pemerintah Dalam Negeri.

Djaini, A., Permana, R. M., & Mahmudin, T. (2025). Analisis Strategi Adaptif UMKM Terhadap Integrasi Teknologi Chatgpt Sebagai Instrumen Peningkatan Daya Saing Berkelanjutan Dan Akselerasi Inovasi Bisnis Di Era Transformasi Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, *14*(1), 1015–1024.

Doni, J. (2024). *Pengaruh Efektivitas Mal Pelayanan Publik Lampung Selatan Dalam Transformasi Digital Pemerintah (Smart Governance) Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik*.

Haluti, S. N. A., & Nainggolan, R. R. E. (2025). *Analisis Kesiapan E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Gorontalo*. IPDN.

Inez, C. D. (2025). *Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Bandar Lampung*.

Marpaung, F., Daraba, D., & Nainggolan, R. R. E. (2026). Studi Literatur Implementasi Digitalisasi Kebijakan Publik Di Tingkat Pemerintah Kota Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 70–82.

Muyasaroh, N., Zulfa, M., Melina, F., Rahmayani, A., & Habibi, M. N. (2026). Analisis Kesiapan Transformasi Digital UPZ Al-Ukhuwwah Di Era Society 5.0. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, *9*(1), 1–8.

Nastia, N. (2025). Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *17*(2), 160–168.

Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World Of Public Administration Journal*, *6*(1), 1–11.

Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, *1*(8), 1651–1657.

Rusli, T. S., Judijanto, L., Januaripin, M., Rahmawati, R., Amadea, I. B. N. K., Kusumastuti, S. Y., & Mataputun, G. E. (2025). *Transformasi Digital: Teori Dan Penerapan Dalam Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi Kompetensi Digital Aparatur Sipil Negara Milenial Terhadap Reformasi Birokrasi Digital Di Era Transformasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, *21*(1), 87–109.

Sharaswati, S. (2026). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kondisi Keuangan Pemerintah Daerah Dengan Budaya Lokal Sebagai Variabel Moderasi = The Influence Of Human Resource Competence, Information Technology Utilization, And Government Internal Control Systems On The Financial Condition Of Local Governments With Local Culture As A Moderating Variable*. Universitas Hasanuddin.

Sopiandi, T., Ramdani, R., & Ajizah, D. N. (2026). Efektivitas Pelayanan Publik Digital Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Kepuasan Masyarakat Di Tingkat Pemerintahan Daerah. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, *5*(2), 317–336.

Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM Dalam Era Transformasi Digital Di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, *11*(2), 277–301.

Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur Tentang Reformasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, *5*(1), 37–52.

Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *6*(2), 1–9.

Yuniar, W. (2026). Systematic Literature Review: Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kinerja Operasional Perusahaan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(2), 7204–7220.

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & La Seda, F. (2023). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, *17*(01), 66–75.

Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Tata Kelola Dan Pelayanan Publik Di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.