

IMPLEMENTASI *DIGITAL GOVERNMENT* DALAM LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN MOROWALI

Nur Aisyah¹, Juanda Nawawi², Nurlinah³
^{1,2,3}Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia
Email: ichajaanat@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan digital government sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasi *digital government* di tingkat daerah adalah penyelenggaraan layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digital government dalam layanan informasi publik melalui PPID di Kabupaten Morowali dengan menggunakan kerangka analisis value, capacity, dan support. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek *value*, layanan PPID belum sepenuhnya memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh lapisan masyarakat akibat rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi layanan. Dari aspek *capacity*, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta dukungan anggaran menjadi faktor penghambat utama dalam pengelolaan layanan PPID. Sementara itu, dari aspek support, dukungan kebijakan dan regulasi telah tersedia, namun belum sepenuhnya diiringi dengan koordinasi kelembagaan dan partisipasi masyarakat yang memadai. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi digital government melalui layanan PPID di Kabupaten Morowali memerlukan penguatan kapasitas pemerintah daerah, peningkatan literasi digital masyarakat, serta dukungan kebijakan dan koordinasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Digital Government, E-Government, PPID, Pelayanan Informasi Publik, Kabupaten Morowali.

Abstract

The development of information and communication technology has encouraged governments to implement digital government as an effort to improve the quality of public services and to promote transparent and accountable governance. One form of digital government implementation at the local level is the provision of public information services through the Public Information and Documentation Management Officer (PPID). This study aims to analyze the implementation of digital government in public information services through PPID in Morowali Regency using the value, capacity, and support analytical framework. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through interviews, observation, and documentation, while data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The findings indicate that, from the value perspective, PPID services have not yet provided optimal benefits for all segments of society due to low digital literacy and limited dissemination of information regarding the service. From the capacity perspective, limitations in human resources, information technology infrastructure, and budget support remain major constraints in managing PPID services. Meanwhile, from the support perspective, policy and regulatory support is already in

place; however, it has not been fully accompanied by effective institutional coordination and adequate public participation. This study concludes that the successful implementation of digital government through PPID services in Morowali Regency requires strengthening local government capacity, improving public digital literacy, and ensuring sustained policy support and institutional coordination.

Keywords: *Digital Government, E-Government, PPID, Public Information Services, Morowali Regency.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan administratif secara konvensional, tetapi dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi tersebut mendorong lahirnya konsep *digital government* atau *e-government* yang kemudian dipandang sebagai salah satu instrumen penting dalam reformasi birokrasi dan upaya peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan (Hardiyansyah, 2015; Hayat, 2023).

Perkembangan teknologi digital dalam sektor publik juga menuntut kesiapan organisasi dan sumber daya pemerintah, karena transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga dengan kapasitas kelembagaan dan tata kelola yang adaptif (Zaenal & Astuti, 2025). Secara konseptual, *e-government* dipahami sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan warga negara, dunia usaha, serta antarinstansi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital ini diarahkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, memperluas akses informasi, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Ndou, 2004; Andrianto, 2017). Dengan demikian, *e-government* tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi semata. Lebih dari itu, konsep ini juga mencakup perubahan sistem kerja, pola interaksi, dan budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Di Indonesia, pengembangan *e-government* secara nasional ditegaskan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini menempatkan *e-government* sebagai sarana strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan prinsip *good governance* melalui pemerintahan yang transparan, efektif, dan efisien (Oktavya, 2015; Aprianty, 2016). Sejalan dengan kebijakan tersebut, aspek keterbukaan informasi publik menjadi salah satu pilar utama dalam implementasi *e-government* di tingkat pusat maupun daerah.

Keterbukaan informasi publik di Indonesia memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan setiap badan publik menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana transparansi, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah serta sebagai upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Sinambela, 2013).

Sebagai bentuk implementasi keterbukaan informasi publik tersebut, pemerintah daerah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertugas mengelola, mendokumentasikan, serta memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Keberadaan PPID menjadi bagian integral dari implementasi *e-government* di tingkat daerah karena berfungsi sebagai penghubung langsung antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem informasi berbasis digital (Nur, 2014; Auliyaa, Hidayat, & Nababan,

2022). Melalui layanan PPID, masyarakat diharapkan dapat mengakses informasi pemerintahan secara lebih mudah, cepat, dan transparan tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang berbelit.

Kabupaten Morowali merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan e-government melalui layanan PPID yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Layanan PPID ini menyediakan berbagai kategori informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dimaksudkan untuk mendukung transparansi serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Namun demikian, implementasi digital government melalui layanan PPID di Kabupaten Morowali belum sepenuhnya berjalan optimal. Berdasarkan temuan lapangan, masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas layanan tersebut, terutama pada aspek nonfisik. Kendala yang dihadapi antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses jaringan internet di wilayah tertentu, serta keterbatasan sumber daya pendukung dalam pengelolaan layanan PPID. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan layanan informasi publik berbasis digital belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya, infrastruktur, serta dukungan masyarakat sebagai pengguna layanan (Aprianty, 2016; Harahap, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *digital government* dalam layanan informasi publik melalui PPID di Kabupaten Morowali. Analisis penelitian difokuskan pada tiga elemen keberhasilan *e-government* menurut Indrajit, yaitu *value* (manfaat), *capacity* (kapasitas), dan *support* (dukungan) (Indrajit, 2002; Indrajit, 2006). Kerangka ini dipilih karena mampu menjelaskan secara komprehensif hubungan antara kebijakan, kapasitas pemerintah daerah, dan manfaat layanan digital yang dirasakan oleh masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Digital government atau e-government merupakan konsep yang berkembang seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. E-government dipahami sebagai penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki proses administrasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan antarinstansi pemerintahan (Ndou, 2004). Dalam konteks administrasi publik, *e-government* tidak hanya berorientasi pada aspek teknis penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan sistem kerja, struktur organisasi, dan budaya birokrasi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien (Hardiyansyah, 2015).

Pemanfaatan e-government dalam pelayanan publik diyakini mampu meningkatkan transparansi, mempercepat proses pelayanan, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan. Menurut Andrianto (2017), e-government berperan penting dalam mendorong terwujudnya pemerintahan yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Hayat (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam sektor publik harus diarahkan pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah.

Dalam implementasinya, *e-government* di Indonesia berkembang seiring dengan kebijakan nasional yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kebijakan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan prinsip *good governance*. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-government di tingkat daerah masih menghadapi sejumlah kendala, baik dari aspek sumber daya, infrastruktur, maupun partisipasi masyarakat (Aprianty, 2016; Oktavya, 2015). Implementasi kebijakan

publik di tingkat daerah juga sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya, pola koordinasi antarorganisasi, serta dukungan aktor pelaksana, yang apabila tidak berjalan optimal dapat menghambat efektivitas kebijakan yang telah ditetapkan (Zaenal, Syamsu, & Sukri, 2023).

Salah satu bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan publik adalah penyelenggaraan keterbukaan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID berfungsi sebagai unit yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi publik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keberadaan PPID menjadi bagian penting dalam mendukung transparansi pemerintahan dan pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik (Nur, 2014). Dalam era digital, peran PPID semakin strategis karena pelayanan informasi publik tidak lagi dilakukan secara konvensional, tetapi melalui sistem berbasis daring yang memungkinkan akses informasi secara lebih cepat dan luas (Auliyaa, Hidayat, & Nababan, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *e-government* melalui layanan informasi publik belum sepenuhnya berjalan optimal di berbagai daerah. Aprianty (2016) menemukan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik masih menghadapi kendala pada aspek kapasitas sumber daya dan dukungan kelembagaan. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Harahap (2018), yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk menganalisis keberhasilan implementasi *e-government*, penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang dikemukakan oleh Indrajit. Menurut Indrajit (2002), terdapat tiga elemen utama yang menentukan keberhasilan penerapan *e-government*, yaitu *value*, *capacity*, dan *support*. Ketiga elemen ini saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai sejauh mana *e-government* mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Elemen *value* merujuk pada manfaat yang dihasilkan dari penerapan *e-government*, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Dalam konteks pelayanan informasi publik, *value* dapat dilihat dari kemudahan akses informasi, peningkatan transparansi, serta efisiensi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Elemen *capacity* berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mengelola dan menjalankan layanan *e-government*, yang mencakup ketersediaan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan dukungan anggaran. Sementara itu, elemen *support* mengacu pada dukungan kebijakan, regulasi, serta komitmen pimpinan dan pemangku kepentingan dalam mendorong keberhasilan implementasi *e-government* (Indrajit, 2002; Indrajit, 2006).

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini memandang bahwa implementasi *digital government* melalui layanan PPID di pemerintah daerah perlu dianalisis secara komprehensif dengan mempertimbangkan manfaat layanan bagi masyarakat, kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola layanan digital, serta dukungan kebijakan dan partisipasi masyarakat. Kerangka analisis *value*, *capacity*, dan *support* digunakan sebagai alat untuk memahami secara sistematis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam penyelenggaraan layanan informasi publik berbasis digital di Kabupaten Morowali.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara lebih mendalam implementasi *digital government* dalam layanan informasi publik melalui PPID, khususnya

terkait dengan manfaat layanan, kapasitas pemerintah daerah, serta dukungan kebijakan dan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Morowali, dengan fokus pada instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan layanan PPID, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Lokasi ini dipilih karena Kabupaten Morowali telah mengimplementasikan layanan informasi publik berbasis digital sebagai bagian dari penerapan digital government di tingkat pemerintah daerah. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan layanan PPID. Informan tersebut meliputi pejabat dan aparatur yang terlibat dalam pengelolaan PPID serta masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik. Penentuan informan dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi informasi yang dibutuhkan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai proses penyelenggaraan layanan PPID, kendala yang dihadapi, serta persepsi informan terhadap implementasi digital government. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan layanan informasi publik berbasis digital, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen kebijakan, struktur organisasi, data sumber daya manusia, serta informasi terkait lainnya.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan proses analisis. Penarikan kesimpulan dilakukan secara berkesinambungan dengan memperhatikan keterkaitan antara data lapangan dan kerangka analisis yang digunakan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan serta berbagai teknik pengumpulan data. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kepercayaan dan validitas yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Implementasi Layanan PPID di Kabupaten Morowali

Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Morowali merupakan salah satu bentuk implementasi digital government yang dijalankan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Keberadaan PPID dimaksudkan sebagai sarana pelayanan informasi publik berbasis digital yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Berdasarkan hasil penelitian, PPID Kabupaten Morowali telah menyediakan sistem pelayanan informasi publik yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan informasi secara daring. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor instansi terkait. Dengan demikian, PPID berfungsi sebagai pintu masuk utama pelayanan informasi publik sekaligus sebagai wujud pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Secara normatif, keberadaan PPID menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Morowali telah merespons kebijakan nasional terkait pengembangan *e-government* dan keterbukaan informasi publik. Hal ini terlihat dari adanya struktur organisasi PPID, penetapan tugas dan wewenang, serta penyediaan media layanan berbasis digital. Temuan ini

menunjukkan bahwa dari sisi kebijakan dan kelembagaan, implementasi digital government melalui PPID telah berjalan. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi layanan PPID di Kabupaten Morowali belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Meskipun sistem layanan telah tersedia, tingkat pemanfaatan layanan informasi publik berbasis digital masih relatif rendah. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan PPID, sementara sebagian lainnya belum memahami mekanisme dan prosedur permohonan informasi melalui sistem digital yang disediakan.

Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Dalam konteks digital government, keberhasilan implementasi tidak hanya diukur dari tersedianya sistem teknologi, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dengan kata lain, implementasi PPID di Kabupaten Morowali masih berada pada tahap penyediaan layanan, namun belum sepenuhnya mencapai tahap pemanfaatan yang optimal.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi digital government melalui PPID di Kabupaten Morowali masih menghadapi tantangan, terutama pada aspek nonfisik. Tantangan ini mencakup rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses informasi mengenai keberadaan layanan PPID, serta belum maksimalnya komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat terkait pemanfaatan layanan informasi publik berbasis digital.

2. Value (Manfaat Layanan PPID bagi Masyarakat)

Penerapan digital government melalui layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Morowali pada dasarnya ditujukan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Keberadaan layanan PPID berbasis digital diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan, mempercepat proses pelayanan informasi, serta meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dalam perspektif digital government, manfaat tersebut merupakan indikator utama keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, layanan PPID Kabupaten Morowali telah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital. Melalui sistem layanan berbasis daring, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor instansi untuk mengajukan permohonan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa secara fungsional layanan PPID telah memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi sebagian pengguna layanan. Manfaat ini sejalan dengan tujuan e-government yang menekankan pada peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Namun demikian, manfaat layanan PPID tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan PPID atau belum memahami mekanisme penggunaannya. Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang membatasi pemanfaatan layanan informasi publik berbasis digital. Akibatnya, layanan PPID lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat tertentu yang memiliki akses dan kemampuan menggunakan teknologi informasi.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara manfaat layanan yang diharapkan oleh pemerintah daerah dan manfaat yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks teori Indrajit, value dari penerapan digital government tidak hanya diukur dari tersedianya sistem layanan digital, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan manfaat langsung dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila manfaat layanan hanya dirasakan oleh sebagian kecil masyarakat, maka nilai strategis penerapan digital government menjadi terbatas.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi terkait layanan PPID turut mempengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Informasi mengenai keberadaan PPID dan jenis layanan informasi publik yang dapat diakses belum sepenuhnya tersampaikan secara luas kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat cenderung tetap menggunakan mekanisme konvensional atau bahkan tidak memanfaatkan haknya untuk memperoleh informasi publik. Dengan demikian, manfaat layanan PPID sebagai instrumen keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya optimal.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa value dalam implementasi digital government sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa adanya pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital, keberadaan sistem PPID berbasis teknologi informasi belum tentu menghasilkan manfaat yang maksimal. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan sosialisasi layanan informasi publik menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa manfaat layanan PPID dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat Kabupaten Morowali.

3. *Capacity* (Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pengelolaan Layanan PPID)

Kapasitas pemerintah daerah merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi digital government melalui layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Dalam penelitian ini, kapasitas dimaknai sebagai kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola, mengoperasikan, dan mengembangkan layanan informasi publik berbasis digital secara berkelanjutan. Kapasitas tersebut mencakup ketersediaan sumber daya manusia, dukungan kelembagaan, infrastruktur teknologi informasi, serta dukungan anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan layanan PPID di Kabupaten Morowali berada di bawah tanggung jawab Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian. Secara kelembagaan, keberadaan unit kerja yang secara khusus menangani pengelolaan informasi publik menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memiliki struktur organisasi pendukung implementasi digital government. Namun demikian, kapasitas kelembagaan tersebut masih menghadapi berbagai keterbatasan dalam praktik pelaksanaannya, terutama pada aspek sumber daya dan dukungan operasional.

4. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Salah satu indikator utama kapasitas pemerintah daerah dalam implementasi digital government adalah ketersediaan dan kualitas sumber daya manusia. Berdasarkan data kelembagaan, jumlah aparatur yang terlibat dalam pengelolaan layanan PPID masih relatif terbatas jika dibandingkan dengan beban kerja dan cakupan layanan informasi publik yang harus dikelola. Komposisi jumlah pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Morowali berdasarkan unit kerja disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Morowali Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Jumlah Pegawai (Orang)
Kepala Dinas	1
Sekretariat	1
Bidang	4
Pejabat Fungsional	5
Kepala Sub Bagian	2
Staf (PNS dan PHL)	37
Total	50

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar aparatur berada pada level staf, sementara jumlah pejabat struktural dan fungsional relatif terbatas. Kondisi tersebut pada akhirnya berimplikasi pada terbatasnya kapasitas institusi dalam mengelola dan

mengembangkan layanan informasi publik berbasis digital, khususnya dalam menghadapi kebutuhan inovasi layanan serta pemeliharaan sistem informasi secara berkelanjutan.

Selain jumlah aparatur, tingkat pendidikan juga menjadi faktor penting dalam menentukan kapasitas pengelolaan layanan digital. Tingkat pendidikan aparatur sipil negara pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Morowali disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Aparatur Sipil Negara pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Morowali

Tingkat Pendidikan	Jumlah ASN (Orang)
SMA/Sederajat	1
Sarjana (S1)	14
Pascasarjana (S2)	1
Total	17

Berdasarkan data pada Tabel 2, aparatur dengan latar belakang pendidikan sarjana mendominasi komposisi sumber daya manusia, disusul oleh aparatur dengan pendidikan pascasarjana dan SMA/ sederajat. Meskipun secara formal tingkat pendidikan aparatur tergolong memadai, hasil penelitian menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh kompetensi teknis yang relevan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kondisi ini menyebabkan kapasitas pengelolaan layanan digital, termasuk layanan PPID, masih belum optimal.

5. Kapasitas Infrastruktur dan Anggaran

Selain sumber daya manusia, kapasitas pemerintah daerah juga ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan dukungan anggaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Morowali telah menyediakan perangkat teknologi dan jaringan internet sebagai pendukung layanan PPID. Namun demikian, infrastruktur jaringan internet belum sepenuhnya menjangkau seluruh wilayah, terutama daerah yang secara geografis sulit diakses. Keterbatasan ini berdampak pada rendahnya tingkat akses masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis digital.

Dari sisi anggaran, pengelolaan layanan PPID masih menghadapi keterbatasan pendanaan. Keterbatasan ini mempengaruhi kemampuan pemerintah daerah dalam meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan, memperbaiki infrastruktur teknologi, serta mengembangkan inovasi layanan digital. Dengan demikian, kapasitas implementasi digital government di Kabupaten Morowali masih bersifat terbatas dan belum sepenuhnya mendukung optimalisasi layanan PPID.

Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kebijakan publik yang telah memiliki dasar regulasi yang kuat tetap berpotensi tidak berjalan optimal apabila tidak didukung oleh kapasitas pelaksana dan koordinasi antarlembaga yang memadai (Astuti et al., 2024).

6. Analisis Kapasitas dalam Perspektif Digital Government

Dalam perspektif teori Indrajit, kapasitas merupakan salah satu elemen utama yang menentukan keberhasilan penerapan digital government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas pemerintah daerah Kabupaten Morowali belum sepenuhnya memadai untuk mendukung implementasi layanan PPID secara optimal. Keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan dukungan anggaran menjadi faktor penghambat utama dalam pengelolaan layanan informasi publik berbasis digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas pemerintah daerah masih perlu ditempatkan sebagai salah satu prioritas utama dalam pengembangan digital government. Tanpa kapasitas yang memadai, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik

berpotensi hanya menjadi formalitas kebijakan tanpa menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kompetensi teknis aparatur, serta dukungan infrastruktur dan anggaran yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan PPID di Kabupaten Morowali.

E. KESIMPULAN

Implementasi digital government dalam layanan informasi publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kabupaten Morowali menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memiliki komitmen kebijakan dan kelembagaan dalam mendukung keterbukaan informasi publik berbasis digital. Keberadaan layanan PPID menjadi wujud pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik sekaligus bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital government melalui layanan PPID belum berjalan secara optimal. Dari aspek *value*, manfaat layanan informasi publik berbasis digital belum dirasakan secara merata oleh masyarakat akibat rendahnya literasi digital dan minimnya pemahaman terhadap mekanisme layanan PPID. Dari aspek *capacity*, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, dan dukungan anggaran masih menjadi faktor penghambat utama dalam pengelolaan dan pengembangan layanan PPID. Sementara itu, dari aspek *support*, dukungan kebijakan yang telah tersedia belum sepenuhnya diiringi dengan koordinasi kelembagaan dan partisipasi masyarakat yang memadai.

Keberhasilan implementasi digital government di tingkat pemerintah daerah sangat bergantung pada keseimbangan antara manfaat layanan, kapasitas pengelolaan, dan dukungan kebijakan yang tersedia dan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, penguatan kapasitas aparatur, peningkatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi koordinasi dan sosialisasi layanan PPID menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik berbasis digital di Kabupaten Morowali.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Astuti, Suparman, & Syamsu, S. (2024). Evaluation analysis of policy for fulfilling the rights of persons with disabilities in Makassar City. *Journal of Advanced Zoology*, 45(S1), 93–101.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui Ogan Lopian. *KINERJA*, 18(4), 502–512.
- Dewi, A. S., & Haryanto, H. (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi e-government (Studi pada pemerintah daerah tingkat provinsi di Indonesia)* [Tesis]. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Djunaedi, A. (2016). Beberapa pemikiran penerapan e-government dalam pemerintahan daerah di Indonesia. Dalam *Prosiding Seminar Nasional E-Government & Workshop Linux* (hlm. 30–38). Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada.
- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi pelayanan publik: Konsep dan aplikasi*. Gava Media.
- Harahap. (2018). *Pengaruh penerapan e-government terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan* [Disertasi]. Universitas Sumatera Utara.
- Hayat. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. RajaGrafindo Persada.

- Ismail, I. (2022). *Penerapan e-government pelayanan publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare* [Skripsi]. IAIN Parepare.
- Isnaini. (2019). *Konsep layanan digital government dan faktor penghambatnya pada Dinas Pendidikan Kota Jambi* [Skripsi]. Universitas Indonesia.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management information systems: Managing the digital firm* (13th ed.). Salemba Empat.
- Mariana, H. D., Yuningsih, N. Y., & Paskarina, C. (2013). *Perbandingan pemerintahan: Pengertian, ruang lingkup, tujuan, dan manfaat*. Alfabeta.
- Mariano, S. (2018). *Penerapan e-government dalam peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo* [Disertasi]. Universitas Airlangga.
- Nawawi. (2013). *Metode penelitian bidang sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Nur, E. (2014). Penerapan e-government publik pada setiap SKPD berbasis pelayanan di Kota Palu. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 18(3).
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan e-government pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam pemberian pelayanan di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Putra, A. M., & Wardhani, D. (2013). *Reposisi komunikasi dalam dinamika konvergensi*. Kencana Prenada Media Group.
- Safitri, N. W. (2016). *Penerapan e-government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang* [Skripsi].
- Silalahi, P. R., & Chairina. (2023). *Ekonomi digital: Perkembangan bisnis digital, pemasaran digital, e-commerce, dan fintech berbasis syariah*. Merdeka Kreasi Group.
- Sinambela, L. P. (2013). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutabri, T. (2016). *Sistem informasi manajemen* (Edisi revisi). Andi.
- Wijaya, B. Y. (2019). Analisis strategi komunikasi dalam e-government di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 45–58.
- Zaenal, W., & Astuti, A. (2025). Artificial intelligence (AI)-based public policy: Challenges and opportunities for state administration in the Society 5.0 era. *Eduvest: Journal of Universal Studies*, 5(10), 12539. <https://doi.org/10.36418/eduvest.v5i10.52230>
- Zaenal, W., Syamsu, S., & Sukri. (2023). Analysis of the government networks in the supervision of nightlife venues in Palopo City. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 14(Special Issue 2), 1108–1115.