

# PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN TATA KELOLA ORGANISASI

Naysilla Putri Syahara  
Universitas Bengkulu  
Email: syahara206@gmail.com

## ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah. Transformasi digital mendorong pemanfaatan berbagai aplikasi dan sistem informasi untuk mendukung proses administrasi, pengelolaan data, pelaporan, serta pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan teknologi informasi dalam mendukung pengelolaan layanan dan tata kelola organisasi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, transparansi pelaporan, dan koordinasi antarunit kerja. Kendala implementasi meliputi keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, integrasi aplikasi, dan konsistensi pemutakhiran data. Diperlukan penguatan kapasitas SDM, peningkatan infrastruktur, integrasi sistem, serta kebijakan yang mendukung transformasi digital berkelanjutan.

Kata Kunci: penerapan teknologi informasi, transformasi digital, sistem informasi, pelayanan publik, tata kelola organisasi.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Implementasi teknologi informasi melalui sistem informasi, aplikasi berbasis web, dan layanan digital menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola organisasi. Penerapan teknologi informasi mendukung pengelolaan data yang terintegrasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Transformasi digital menjadi agenda prioritas dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap penerapan teknologi informasi pada instansi yang menjadi objek penelitian. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk mengidentifikasi implementasi teknologi informasi, manfaat, dan hambatan dalam mendukung pelayanan publik dan tata kelola organisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan teknologi informasi memberikan manfaat berupa percepatan pelayanan administrasi, peningkatan akurasi data, transparansi pelaporan, kemudahan koordinasi antarunit kerja, serta efisiensi operasional. Namun implementasi masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya

kompetensi SDM, belum optimalnya integrasi antar aplikasi, dan perlunya pembaruan data secara berkala. Strategi peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, integrasi sistem informasi, dan penyusunan standar operasional menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital. Implementasi yang konsisten juga memperkuat akuntabilitas dan kualitas tata kelola organisasi.

## KESIMPULAN

Penerapan teknologi informasi berperan strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan tata kelola organisasi. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, integrasi sistem informasi, dan dukungan kebijakan organisasi. Optimalisasi aspek tersebut akan memperkuat transformasi digital secara berkelanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & Matias, J. C. O. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
2. Fitriani, F., Nurmandi, A., Lawelai, H., Kasiwi, A. N., & Younus, M. (2025). Trends and challenges of digital transformation in the public sector: Policy implications for improving public services in Indonesia. *ARISTO*, 13(2).
3. Nugraha, B., Andriwiguna, A., & Genedin, T. (2024). The extent of the maturity of the implementation of e-government at the local level in Indonesia: A literature review based on SPBE evaluation. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
4. Sonhaji, A. I., Anityasari, M., & Mahendrawathi, E. R. (2024). Identifying barriers in public sector digital transformation: A case study in Indonesia city office for population administration and civil registration context. *International Journal of Professional Business Review*, 9(4).
5. Wargadinata, E. L., & Tendean, N. R. P. (2024). Amidst the euphoria of digitalization public services in municipal government: Raising public acceptance. *Jurnal Bina Praja*, 16(2), 335–346.