

ABSTRAK

IRAWATI. Optimalisasi Pelayanan Publik Di Era Digital Studi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kabupaten Takalar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SPBE di Kabupaten Takalar, mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat keberhasilannya, serta mengevaluasi dampaknya terhadap optimalisasi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, SPBE telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi, seperti kependudukan, pendidikan, dan perizinan, melalui platform digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi dari berbagai sumber terkait, seperti pejabat pemerintah, tim teknis SPBE, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Takalar mengalami peningkatan indeks SPBE dari tahun 2022 hingga 2024, yang menandakan adanya perbaikan dalam implementasi sistem digitalisasi pemerintahan. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, di antaranya keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah terpencil yang masih mengalami kendala akses internet, serta rendahnya literasi digital di masyarakat dan aparatur pemerintahan. Meskipun implementasi SPBE di Kabupaten Takalar telah menunjukkan perkembangan positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan dalam infrastruktur, sumber daya manusia, serta sistem koordinasi antar instansi, diharapkan SPBE dapat menjadi solusi yang lebih efektif dalam mewujudkan pemerintahan digital yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Transformasi Digital, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kabupaten Takalar.