

ABSTRAK

Nur Padila, Jaelan Usman, Arni, Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gowa.

E-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam aktivitas pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. MPP Kabupaten Gowa merupakan salah satu contoh implementasi E-Government di tingkat lokal, di mana berbagai jenis layanan publik disediakan di satu tempat yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Gowa dengan meninjau tiga indikator utama yaitu infrastruktur telekomunikasi, kesiapan sumber daya manusia, dan perangkat hukum. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi bagaimana infrastruktur telekomunikasi E-Government dapat meningkatkan pelayanan publik, bagaimana kesiapan SDM serta hambatan yang dihadapi dalam penerapan E-Government, serta bagaimana perangkat hukum mendukung pelaksanaan E-Government di MPP Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan di MPP dan masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan E-Government di MPP Kabupaten Gowa telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Infrastruktur telekomunikasi dinilai cukup memadai dengan adanya jaringan internet dan perangkat digital yang mendukung. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan sistem pusat. Kesiapan SDM juga cukup baik meskipun pelatihan dan peningkatan kompetensi masih dibutuhkan. Dari sisi perangkat hukum, telah terdapat regulasi dasar yang mendukung pelaksanaan E-Government, namun masih diperlukan penguatan peraturan teknis untuk memastikan perlindungan data dan keseragaman prosedur antar instansi.

Kata Kunci: E-Government, Pelayanan, Publik, Mal, Gowa