ABSTRAK

KHAIRIL ANWAR. 2026. *Analisis Efektivitas Transformasi Digital dalam Meningkatkan Layanan Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh M. Yusuf Alfian Rendra Anggoro dan A. Risfan Rizaldi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan layanan publik, hambatan yang dihadapi, serta upaya optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih secara purposive, meliputi Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, staf pengelola layanan digital, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai telah berjalan efektif, ditandai dengan kemudahan akses layanan, percepatan proses pelayanan, efisiensi administrasi melalui e-office dan tanda tangan elektronik, serta meningkatnya keterbukaan informasi dan responsivitas aparatur. Namun demikian, penerapannya masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurang optimalnya koordinasi antar-organisasi perangkat daerah. Upaya optimalisasi dilakukan melalui pelatihan aparatur, sosialisasi literasi digital kepada masyarakat, penguatan infrastruktur jaringan, serta peningkatan keamanan siber dan integrasi data antar-instansi.

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