ABSTRAK

Ilham Permana, Muhlis Madani, Ihyani Malik, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi dalam Pengelolaan Pembangunan Infrastruktur pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dalam pengelolaan pembangunan infrastruktur pada Dinas Sumber Daya Air, Cipta Karya, dan Tata Ruang Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat struktural dinas, kepala bidang, staf operasional, serta mitra pelaksana (konsultan/penyedia jasa) yang terlibat dalam pengelolaan pembangunan infrastruktur. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dalam pengelolaan pembangunan infrastruktur telah berjalan dengan cukup baik dan mencakup tiga aspek utama, yaitu inovasi proses (process innovation), nilai publik (public value), dan tata kelola pelayanan publik (public service governance). Inovasi proses dilaksanakan melalui penerapan sistem E-MONEV yang mampu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses monitoring dan evaluasi, serta menyajikan data secara real-time dan akurat. Nilai publik diwujudkan melalui peningkatan kinerja, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pembangunan infrastruktur sehingga mampu meminimalisir kesalahan dan meningkatkan kualitas hasil pembangunan. Sementara itu, tata kelola pelayanan publik ditunjukkan melalui peningkatan koordinasi, komunikasi, dan kolaborasi antarbidang serta dengan pihak eksternal dalam mendukung pengelolaan pembangunan yang lebih adaptif dan berbasis digital. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, akses jaringan internet, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem melalui peningkatan kualitas SDM, pengembangan fitur teknologi yang lebih responsif, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di bidang pembangunan infrastruktur.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Teknologi Digital, Pembangunan Infrastruktur, E-MONEV, Tata Kelola Pelayanan Publik