

**PEMANFATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM OPTIMALISASI
PELAYANAN PERIZINAN (AKTUALISASI PADA
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI SULAWESI TENGGARA)**

**The Utilization Of Information Technology In Optimizing Licensing Services
(Actualized At The Southeast Sulawesi Province Transportation Service)**

**Nur Yahni^{*1}, Maudhy Satyadharma², Muhamad Faza Almaliki³
Dwi Bayu Putra Pamungkas⁴**

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara^{1,2}
Universitas Halu Oleo^{2,3}

*Email correspondence author : nuryahni16@gmail.com

Abstrak:

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan perizinan di sektor transportasi dituntut untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam optimalisasi pelayanan perizinan dengan mengintegrasikan nilai-nilai ASN BerAKHLAK dan Lima Citra Manusia Perhubungan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi proses perizinan, transparansi layanan, serta kepuasan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, literasi digital, serta resistensi perubahan. Implementasi nilai ASN BerAKHLAK dan Lima Citra Manusia Perhubungan terbukti menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan perizinan.

Kata kunci: ASN, Ber-Akhlak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Transportasi

Abstract:

Digital transformation in public services is a primary requirement for achieving effective, efficient, and accountable governance. The Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency, as one of the agencies providing licensing services in the transportation sector, is required to optimize the use of information technology to improve service quality. This study aims to analyze the use of information technology in optimizing licensing services by integrating the values of ASN BerAKHLAK and the Five Images of Human Transportation. The research method uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the use of information technology can improve the efficiency of the licensing process, service transparency, and public satisfaction. However, challenges remain in the form of limited infrastructure, digital literacy, and resistance to change. The implementation of the values of ASN BerAKHLAK and the Five Images of Human Transportation has proven to be a key factor in supporting the success of the digital transformation of licensing services.

Keywords: Civil Servants, Ber-Akhlak, Public Services, Information Technology, Transportation

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat (Bazarah et al., 2021; Maryam, 2016). Kualitas pelayanan publik seringkali menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah (Dwiyanto, 2021). Dalam situasi tersebut, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat (Azan et al., 2021; Ridwan & Sudrajat, 2020).

Seiring dengan perkembangan zaman, khususnya dalam era digitalisasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami perubahan yang signifikan (Lestari & Santoso, 2022). Masyarakat saat ini menginginkan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta bebas dari praktik maladministrasi. Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang besar bagi instansi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam sistem pelayanan publik (Katharina, 2021). Digitalisasi pelayanan menjadi salah satu strategi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang ditandai dengan meningkatnya efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik (Ikhsan et al., 2025; Suriadi, 2025; Zein & Septiani, 2024).

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang transportasi (Hasina & Satyadharma, 2023; Mursalim et al., 2026). Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai aspek perizinan, seperti perizinan angkutan umum, izin operasional kendaraan, serta perizinan terkait sarana dan prasarana transportasi (Satyadharma, 2024). Keberadaan layanan ini sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta kelancaran distribusi barang dan jasa. Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan perizinan di sektor perhubungan masih menghadapi berbagai tantangan. Proses pelayanan perizinan yang cenderung panjang dan birokratis, kurangnya transparansi dalam prosedur, serta keterbatasan akses informasi menjadi beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Selain itu, ketergantungan pada sistem manual juga berpotensi menimbulkan inefisiensi serta membuka peluang terjadinya praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Badawi & Wedhatami, 2025; Sari, 2024; Satyadharma et al., 2025).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi yang sangat relevan. Penerapan sistem perizinan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan (Rojabi, 2025; Sangaji & Irianto, 2025). Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan peningkatan transparansi melalui sistem pelacakan proses perizinan secara real-time, sehingga dapat meminimalisir potensi penyimpangan (Choirunnissa & Oktarina, 2025; Yusman et al., 2024). Namun, keberhasilan implementasi teknologi

informasi dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis semata, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya (Rohim, 2025; Winardi & Fikry, 2026). Dalam hal ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran yang sangat penting sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan publik (Karina et al., 2024; S. Ramadhani, 2025). Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi harus diiringi dengan internalisasi nilai-nilai dasar ASN yang dikenal dengan ASN BerAKHLAK, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (Arnanda & Reviandani, 2024).

Nilai Berorientasi Pelayanan menuntut ASN untuk selalu mengutamakan kepuasan masyarakat dalam setiap layanan yang diberikan. Nilai Akuntabel menekankan pentingnya pertanggungjawaban dalam setiap proses pelayanan. Kompeten mengharuskan ASN untuk terus meningkatkan kapasitas dan kemampuan, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi. Harmonis dan Loyal mencerminkan sikap kerja sama dan komitmen terhadap organisasi dan negara. Sementara itu, nilai Adaptif dan Kolaboratif menjadi kunci dalam menghadapi perubahan serta membangun sinergi antar instansi (Asapa et al., 2025; Lumbanraja et al., 2025).

Di sisi lain, sektor perhubungan memiliki karakteristik khusus yang diwarnai oleh nilai-nilai profesionalisme yang dirumuskan dalam konsep Lima Citra Manusia Perhubungan. Nilai-nilai tersebut meliputi integritas, profesionalitas, pelayanan, disiplin, dan inovasi. Integritas menuntut setiap insan perhubungan untuk menjunjung tinggi kejujuran dan etika dalam bekerja. Profesionalitas berkaitan dengan kompetensi dan keahlian dalam menjalankan tugas. Pelayanan menekankan orientasi pada kepuasan masyarakat. Disiplin mencerminkan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur yang berlaku dalam setiap tugas pelayanan. Sedangkan inovasi mendorong adanya pembaruan dalam sistem dan metode kerja yang lebih efektif, efisien serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik (kemenhub.go.id, 2010).

Integrasi antara pemanfaatan teknologi informasi, nilai ASN BerAKHLAK, dan Lima Citra Manusia Perhubungan menjadi suatu pendekatan yang komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Ketiganya saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain. Teknologi informasi menyediakan alat dan sistem yang mendukung efisiensi, sementara nilai-nilai ASN dan perhubungan menjadi landasan moral dan etika dalam penggunaannya. Sinergi ini mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkelanjutan, inovatif, adaptif terhadap perubahan, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam optimalisasi pelayanan perizinan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dapat diaktualisasikan melalui integrasi nilai ASN BerAKHLAK dan Lima Citra Manusia Perhubungan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih baik, khususnya di sektor transportasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mengkaji dan memahami secara mendalam berbagai permasalahan yang berkaitan dengan program, data, serta pengalaman empiris yang diperoleh peneliti secara langsung di lapangan. Lokasi penelitian berada pada Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan fokus kajian pada pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Optimalisasi Pelayanan Perizinan (Aktualisasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara).

Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang dinilai paling sesuai dengan kebutuhan serta tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih relevan, mendalam, dan mampu memberikan gambaran yang komprehensif terhadap fenomena yang akan diteliti.

Adapun informan penelitian ini akan diuraikan dalam Tabel 1 berikut

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama Informan Penelitian	Jabatan
1	Dr. Muhamad Rajulan, ST.,M.Si	Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara
2	Syaiful, S.Pd.,M.AP	Kepala Bidang Angkutan Jalan Dishub Sultra
3	Ringo Taufan Laode, S.Ip.,M.Sc	Kepala Seksi Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek dan Angkutan Barang Dishub Sultra
4	Rina Sutriana, ST.,MT	Kepala Seksi Angkutan Orang Dalam Trayek dan Terminal
5	Asriyati, S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dishub Sultra

Sumber : Data Primer (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Perizinan

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara telah mengimplementasikan berbagai sistem berbasis teknologi informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan (Djiddin et al., 2025). Beberapa sistem yang telah diterapkan antara lain sistem perizinan online yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan secara daring, database terintegrasi yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan dan pengolahan data perizinan, serta sistem informasi pelayanan publik yang menyediakan akses informasi terkait prosedur, persyaratan, dan status permohonan (Yusman et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi informasi tersebut memberikan berbagai manfaat signifikan dalam proses pelayanan. Pertama, teknologi mampu mempercepat waktu pelayanan melalui otomatisasi proses administrasi dan pengurangan tahapan manual. Kedua, penggunaan sistem digital dapat mengurangi kontak langsung antara petugas dan masyarakat, sehingga berkontribusi dalam meminimalisir potensi praktik pungutan liar (pungli). Ketiga, transparansi pelayanan meningkat

karena masyarakat dapat memantau secara langsung perkembangan permohonan yang diajukan (Choirunnissa & Oktarina, 2025; Sedana et al., 2025).



Gambar 1 CPNS Dishub Sultra memberikan penjelasan terkait Inovasi dalam Layanan Perizinan Angkutan Sewa Khusus kepada Badan Hukum
Sumber : Dishub Sultra (2026)

Teknologi informasi juga mendukung efisiensi kerja pegawai serta meningkatkan akurasi data yang dihasilkan. Namun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait belum optimalnya integrasi antar sistem yang ada. Hal ini menyebabkan terjadinya duplikasi data dan keterbatasan sinkronisasi informasi, sehingga diperlukan pengembangan sistem yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan.

Integrasi Nilai ASN BerAKHLAK

Pemanfaatan teknologi informasi pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dioptimalkan melalui implementasi nilai ASN BerAKHLAK:

1. Berorientasi Pelayanan

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan mencerminkan nilai berorientasi pelayanan melalui kemudahan akses bagi masyarakat. Sistem digital memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi waktu dan lokasi. Selain itu, fitur informasi yang lengkap membantu masyarakat memahami prosedur dengan jelas (Katharina, R. (2021).. Hal ini meningkatkan kepuasan pengguna layanan serta mempercepat proses pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif, efisien, dan responsif terhadap perkembangan zaman (Akbar & Tjenreng, 2025; Erlangga, 2025).

2. Akuntabel

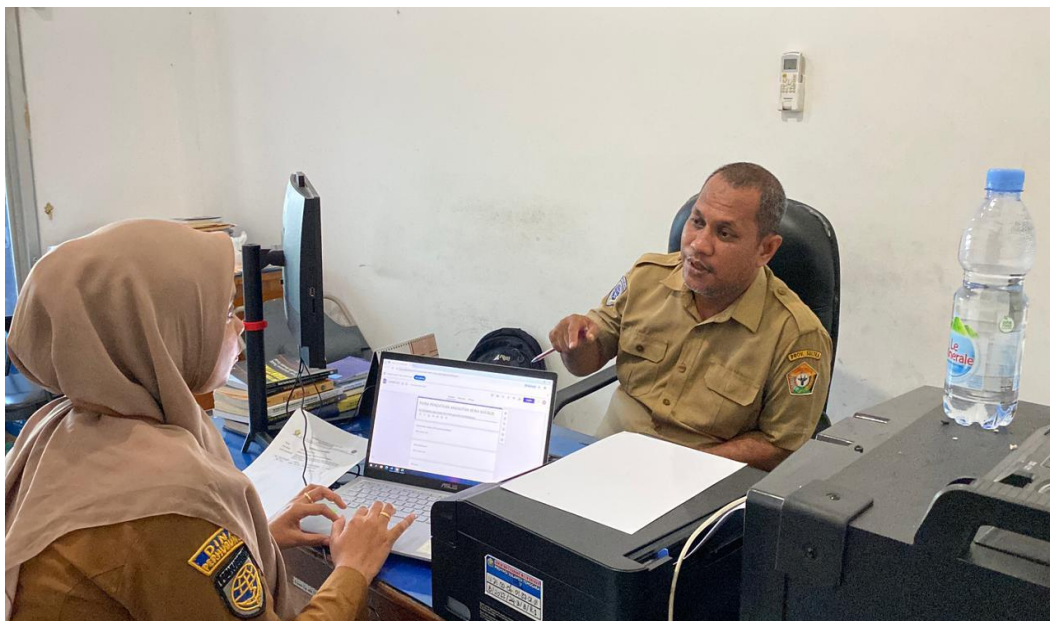
Nilai akuntabel tercermin melalui sistem digital yang mampu merekam seluruh proses pelayanan secara transparan dan terstruktur (Rusmanto et al., 2025; Wahono, 2024). Setiap tahapan perizinan terdokumentasi dengan baik, mulai dari pengajuan hingga penerbitan izin. Hal ini memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja aparaturnya serta meminimalisir potensi penyimpangan. Dengan adanya jejak digital, setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap integritas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (Fadri, 2024).

3. Kompeten

Penerapan teknologi informasi menuntut aparaturnya untuk memiliki kompetensi yang memadai, khususnya dalam penguasaan sistem digital (Safitri et al., 2025). ASN dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan melalui pelatihan dan pengembangan diri agar mampu mengoperasikan teknologi secara optimal (Ayuningtyas, 2022). Kompetensi ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan SDM yang kompeten, implementasi teknologi informasi dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Idrus et al., 2023).

4. Harmonis

Nilai harmonis tercermin dalam pelayanan yang inklusif dan menghargai keberagaman masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan penyediaan layanan yang dapat diakses oleh berbagai kelompok, termasuk masyarakat di daerah terpencil (Mokobombang et al., 2023). Selain itu, hubungan kerja antar pegawai juga menjadi lebih sinergis melalui sistem yang terintegrasi. Dengan suasana kerja yang harmonis, koordinasi antar unit dapat berjalan dengan baik, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal dan berorientasi pada kepentingan bersama (Pakudu, 2024; Widjaja & Dhanudibroto, 2025).



Gambar 2 CPNS Dishub Sultra menerima arahan dan masukan dari mentor dalam Aktualisasi Pelayanan Perizinan Sektor Perhubungan

5. Loyal

Loyalitas ASN dalam konteks digitalisasi pelayanan tercermin melalui komitmen dalam mendukung kebijakan pemerintah terkait transformasi digital (Firmansyah et al., 2025; Hasanuddin et al., 2025). Aparatur diharapkan mampu menjalankan sistem yang telah ditetapkan dengan penuh tanggung jawab serta menjaga kepercayaan publik. Loyalitas juga berarti menjaga kerahasiaan data dan informasi dalam sistem digital. Dengan sikap loyal, ASN dapat menjadi agen perubahan yang mendorong keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik secara berkelanjutan (Efendi & Frinaldi, 2024).

6. Adaptif

Nilai adaptif menjadi kunci utama dalam menghadapi perkembangan teknologi yang terus berubah. ASN dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan inovasi digital serta perkembangan sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan perizinan (Arifin et al., 2024; Sumiati, 2025). Kemampuan beradaptasi ini mencakup kesiapan menerima perubahan, belajar hal baru, serta mengatasi tantangan teknis yang muncul. Dengan sikap adaptif, aparatur dapat memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan optimal meskipun terjadi perubahan sistem atau kebijakan.

7. Kolaboratif

Kolaborasi antar instansi menjadi semakin penting dalam era digitalisasi pelayanan publik (R. Ramadhani et al., 2024; Sangaji & Irianto, 2025). Sistem perizinan berbasis teknologi memungkinkan integrasi data dan informasi antar lembaga, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien (Rizky et al., 2025). ASN perlu membangun kerja sama yang baik dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, untuk memastikan kelancaran sistem. Dengan kolaborasi yang kuat, pelayanan perizinan dapat dilakukan secara terpadu dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Implementasi Lima Citra Manusia Perhubungan

Nilai dari Lima Citra Manusia Perhubungan ini sangat relevan dalam transformasi digital antara lain :

1. Integritas

Nilai integritas dalam transformasi digital tercermin melalui komitmen aparatur untuk menggunakan sistem teknologi informasi secara jujur dan bertanggung jawab (Khotimah et al., 2025; Saefudin, 2022). ASN harus menghindari segala bentuk penyalahgunaan sistem, seperti manipulasi data atau penyimpangan prosedur. Dengan integritas yang kuat, sistem digital dapat berjalan sesuai aturan dan tujuan pelayanan. Hal ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan keadilan dalam proses perizinan yang berbasis teknologi.

2. Profesionalitas

Profesionalitas menuntut aparaturnya untuk memberikan pelayanan berbasis kompetensi dan keahlian, terutama dalam penguasaan teknologi informasi (Musthafa et al., 2026; Wulandari, 2023). ASN harus mampu mengoperasikan sistem digital dengan baik serta memahami prosedur perizinan secara menyeluruh (Anhar & Anhar, 2026). Dengan sikap profesional, pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Profesionalitas juga mencerminkan kemampuan dalam menyelesaikan masalah teknis maupun administratif secara efektif, sehingga mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital dalam pelayanan perizinan.

3. Melayani

Nilai melayani menekankan pentingnya orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam sudut pandang digital, pelayanan tidak hanya sekadar menyediakan sistem, tetapi juga memastikan kemudahan penggunaan dan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. ASN harus responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pengguna. Dengan mengutamakan pelayanan, sistem perizinan digital dapat memberikan pengalaman yang lebih baik, cepat, dan nyaman bagi masyarakat dalam mengurus perizinan (Hidayatullah, 2026; Sembiring, 2021).

4. Disiplin

Disiplin dalam transformasi digital tercermin melalui kepatuhan terhadap prosedur, standar operasional, serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (Bleszyni et al., 2026). ASN harus memastikan setiap tahapan dalam sistem berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya sistem digital, pengawasan terhadap waktu pelayanan menjadi lebih mudah dilakukan. Sikap disiplin ini penting untuk menjaga konsistensi dan keandalan pelayanan, sehingga masyarakat mendapatkan kepastian waktu dalam proses perizinan yang diajukan (Ratmelia et al., 2024).

5. Inovatif

Nilai inovatif mendorong aparaturnya untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem pelayanan berbasis teknologi (Sangaji & Irianto, 2025). ASN diharapkan tidak hanya menggunakan sistem yang ada, tetapi juga mampu menciptakan solusi baru yang lebih efektif dan efisien. Inovasi dapat berupa pengembangan aplikasi, integrasi sistem, maupun peningkatan fitur layanan. Dengan sikap inovatif, pelayanan perizinan dapat terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat serta kemajuan teknologi yang semakin dinamis (Farah & Astuti, 2020).

Analisa Integratif

Analisis Integratif Integrasi antara teknologi informasi, ASN BerAKHLAK, dan Lima Citra Manusia Perhubungan menghasilkan:

1. Pelayanan yang Lebih Responsif

Integrasi teknologi informasi dengan nilai ASN BerAKHLAK dan Lima Citra Manusia Perhubungan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem digital memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat, sementara

nilai pelayanan dan adaptif memastikan aparaturnya tanggap terhadap perubahan dan keluhan pengguna. Dengan demikian, masyarakat memperoleh layanan yang lebih mudah, cepat, dan sesuai harapan.

2. Peningkatan Kepercayaan Publik

Penerapan sistem digital yang transparan dan akuntabel, didukung oleh nilai integritas dan akuntabilitas, mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara terbuka, sehingga mengurangi potensi kecurangan. Kepercayaan ini menjadi modal penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Efisiensi Birokrasi

Pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan nilai profesionalitas dan kompetensi mampu meningkatkan efisiensi birokrasi. Proses pelayanan yang sebelumnya panjang dan manual dapat disederhanakan melalui sistem digital. Hal ini mengurangi waktu, biaya, serta beban kerja aparaturnya. Efisiensi ini berdampak pada peningkatan kinerja organisasi serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4. Strategi Berkelanjutan

Meskipun integrasi telah memberikan dampak positif, diperlukan strategi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sistem dan sumber daya manusia. Penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi ASN, serta pengembangan inovasi menjadi langkah penting. Selain itu, evaluasi berkala terhadap sistem dan pelayanan juga diperlukan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang terus berubah.

KESIMPULAN

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terbukti mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Integrasi nilai ASN BerAKHLAK dan Lima Citra Manusia Perhubungan memperkuat implementasi sistem digital secara optimal. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan integrasi sistem, peningkatan kompetensi SDM, serta inovasi berkelanjutan agar pelayanan semakin responsif, akuntabel, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkesinambungan.

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara perlu meningkatkan integrasi sistem digital, memperkuat infrastruktur teknologi, serta melakukan pelatihan berkelanjutan bagi ASN agar pelayanan perizinan lebih optimal, efisien, dan sesuai dengan prinsip *good governance*. Masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan digital secara optimal, memahami prosedur perizinan dengan baik, serta berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas sistem perizinan berbasis digital secara kuantitatif serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dan kinerja organisasi secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- Anhar, D., & Anhar, A. I. (2026). Persepsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Muda Terhadap Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Wilayah Kalselteng. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 12078–12086. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5590>
- Arifin, A. L., Solihin, D., & Murni, S. (2024). Civil Service as Public Servant. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 6(2), 87–98. <https://doi.org/10.54849/monas.v6i2.237>
- Arnanda, G., & Reviandani, O. (2024). Implementasi Budaya Kerja Core Value BerAKHLAK pada Aparatur Sipil Negara. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 13(1), 162–174. <https://doi.org/10.35724/sjias.v13i1.5970>
- Asapa, A. F. D. J., Mustafa, D., & Juharni, J. (2025). Implementasi Core Values Aparatur Sipil Negara Di Lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 16–20. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6227>
- Ayuningtyas, A. (2022). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Menuju Era Smart ASN. *TheJournalish: Social and Government*, 3(4), 255–266. <https://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/312>
- Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v19i1.62>
- Badawi, A., & Wedhatami, B. (2025). Implementasi Online Single Submission sebagai Penyederhanaan Birokrasi Perizinan untuk Meningkatkan Peluang Perizinan Berusaha dan Investasi. In *Bookchapter Hukum dan Lingkungan* (Vol. 1, pp. 22–49).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122. <https://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/dedikasi/article/view/5860>
- Bleszyni, M. M., Wardani, D. R. E., & Setiawan, F. (2026). Penerapan Kedisiplinan Kerja dalam Meningkatkan Komitmen Organisasional PT PLN (Persero) UP3 Madiun. *Jurnal Terapan Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 40–50. <https://doi.org/10.24269/jteb.v6i1.13231>
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. In *Bookchapter Administrasi Perkantoran* (Vol. 1, pp. 77–95).
- Djiddin, M. A., Satyadharma, M., & Hasina, H. (2025). Evaluasi Implementasi Pengawasan Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Pengembangan Sains Dan Teknologi*, 1(2), 125–134. <https://doi.org/10.63866/jpst.v1i2.96>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press.
- Efendi, T., & Frinaldi, A. (2024). Inovasi Sebagai Pilar Reformasi Birokrasi: Kajian Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Organisasi Sektor Publik. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(4), 630–639. <https://doi.org/10.61579/future.v2i4.271>
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Responsif dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(5), 7846–7856. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/913>
- Fadri, Z. (2024). Era Digital dan Dampaknya terhadap Administrasi Publik. In *Reformasi Birokrasi dalam Administrasi Publik: Tantangan dan Peluang di Era Digital* (pp. 61–67).

- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69–79. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29632>
- Firmansyah, R., Sinaga, R. C., Sunarto, E. P., Hafiz, Z., & Aji, P. (2025). Reformasi Birokrasi Melalui Regenerasi Aparatur Sipil Negara Dalam Mewujudkan Birokrasi Yang Transformatif di Era Digital. *Journal of Social Contemplativa*, 3(2), 114–125. <https://doi.org/10.61183/jsc.v3i2.95>
- Hasanuddin, S. N., Bekt, W. R., Syaiful, Ringo Taufan Laode, & Satyadharma, M. (2025). Keteladanan dan Kepemimpinan Bagi ASN Gen Z Di Instansi Publik. *JIMU:Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 4(01). <https://doi.org/10.70294/jimu.v4i01.1390>
- Hasina, H., & Satyadharma, M. (2023). Strategi Pengembangan Fungsi Terminal Penumpang Tipe B Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 6(1), 246–256. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.112>
- Hidayatullah, H. (2026). *ASN BERAKHLAK di Era Digital: Etika, Integritas, dan Pelayanan Publik*. Tren Digital Publishing.
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di Era Bisnis Global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72–89. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2879>
- Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & Susanti, N. (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Mendorong Optimalisasi Layanan Publik (Tinjauan Literatur). *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(4), 28–35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17157664>
- Karina, A. D., Zainuddin, M., & Armando, M. D. (2024). Peran Aparatur Sipil Negara Sebagai Pelayanan Publik Guna Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. *Smart Law Journal*, 3(1), 71–81. <https://e-journal.unkaha.ac.id/index.php/slj/article/view/21>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- kemhub.go.id. (2010). CPNS Kemenhub Diminta Memahami 5 Citra Manusia Perhubungan. Kementerian Perhubungan RI. <https://kemhub.go.id/post/read/cpns-kemhub-diminta-memahami-5-citra-manusia-perhubungan-2854>
- Khotimah, K., Dayar, M. B., & Ilyasi, A. (2025). *Administrasi Publik: Birokrasi Menuju Transformasi Digital*. Penerbit Widina.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK*, 2(1), 43–55. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Lumbanraja, V., Rustiyana, R., Ibrahim, A. H. H., & Riyanto, A. (2025). *Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep, Perkembangan, Prinsip dan Peran*. Star Digital Publishing.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Mokobombang, W., Syafaruddin, S., & Khaeriyah, K. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik yang Disebabkan oleh Teknologi dan Media Sosial. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 4(1), 348–359. <https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe/article/view/4180>
- Mursalim, S., Sulisty, G. A., Syaiful, S., Laode, R. T., Sutriana, R., & Satyadharma, M. (2026). Integrasi Kebijakan dan Partisipasi Publik dalam Rapat Koordinasi Penyediaan Angkutan Umum di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Aksi Nyata: Jurnal Pengabdian Sosial Dan Kemanusiaan*, 3(1), 125–134. <https://doi.org/10.62383/aksinyata.v3i1.2820>

- Musthafa, R. A., Fahesya, E. M., Auliya, F., & Maharani, T. (2026). Profesionalitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Perizinan Bangunan di Tengah Tekanan Kepentingan: Tinjauan Etika Profesi. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum Dan Masyarakat*, 4(02). <https://journal.forikami.com/index.php/dassollen/article/view/1049>
- Pakudu, R. (2024). *Sinergi Birokrasi: Membangun Pelayanan Publik yang Efektif*. Mega Press Nusantara.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Inovasi Pemerintah Daerah Kabupaten Jember. *Interelasi*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.24716/281ave34>
- Ramadhani, S. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 75–84. <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/68>
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat: Kasus Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1), 583824. <https://doi.org/10.32815/jiram.v2i1.58>
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Nuansa Cendekia.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17827>
- Rohim, R. (2025). Penerapan Model DeLone dan McLean dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen di Sektor Publik. *Syntax Idea*, 7(3), 430–438. <https://doi.org/10.46799/syntaxidea.v7i3.12642>
- Rojabi, M. A. (2025). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Afdan Rojabi Publisher.
- Rusmanto, W., Permatasari, A., & Sopandi, E. (2025). *Governansi Digital*. PT Penerbit Qriset Indonesia.
- Saefudin, W. (2022). *Generasi Antikorupsi: Suara ASN Muda Dalam Transformasi. Kemenkumham Muda*.
- Safitri, P. A., Azis, I., & Rachma, N. (2025). Transformasi Kinerja Aparatur Sipil Melalui Sistem Informasi Akuntansi dan Pengembangan Kompetensi (Studi Kasus di Kantor Camat Bantimurung). *Jurnal Malomo: Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 193–202. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/malomo/article/view/5350>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sari, A. R. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Satyadharma, M. (2024). Pendampingan dan Sosialisasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Pengusaha dan Sopir Angkutan Barang Umum di Kota Baubau. *JCOMMITTS: Journal of Community Empowerment, Inovation, and Sustainability*, 2(2), 13–20. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/JCOMMITTS/article/view/21802>
- Satyadharma, M., Susanti, N., & Saputra, Y. J. (2025). Tantangan terhadap Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mewujudkan Good Governance (Studi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara). *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 4(01). <https://doi.org/10.70294/jimu.v4i01.1473>
- Sedana, I. W. A., Widnyani, I. A. P. S., Girindra, I. A. G., Saraswati, N. M. A. I., Ekayasa, I. P. G. J., Rahayu, N. M. P., & Surya, W. (2025). *Efisiensi Pelayanan Publik di era Kecerdasan Buatan*. Penerbit Widina.

- Sembiring, H. R. U. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Sumiati, I. (2025). *E-Government di Indonesia: Inovasi, Kebijakan, dan Transformasi Digital*. Penerbit Widina.
- Suriadi, H. (2025). Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik di Indonesia: Kajian Teoretis atas Prinsip, Tantangan dan Strategi Implementasi. *Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Pendidikan*, 1(1), 42–54.
<https://suriaacademicpress.com/ojs/index.php/safa/article/view/12>
- Wahono, H. T. T. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas. *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, Dan Sosial Budaya*, 30(5), 97–110.
<http://ejurnal.uibu.ac.id/index.php/paradigma/article/view/962>
- Widjaja, G., & Dhanudibroto, H. (2025). Koordinasi Antar-Lembaga Pemerintah dan Efektivitas Kebijakan Kesejahteraan. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 4(7), 1323–1332.
<https://doi.org/10.54443/sibatik.v4i7.2945>
- Winardi, R., & Fikry, M. (2026). Analisis Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *INOMATEC: Jurnal Inovasi Dan Kajian Multidisipliner Kontemporer*, 1(03).
<https://portalpublikasi.com/index.php/inomatec/article/view/851>
- Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-Lapor! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 152–166.
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). *Penerapan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Tata Kelola dan Pelayanan Publik di Era Digital*. Serasi Media Teknologi.
- Zein, H. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi Pemerintahan Daerah: Katalis untuk Integrasi dan Optimasi Good Governance*. Sada Kurnia Pustaka.