



SNESTIK

Seminar Nasional Teknik Elektro, Sistem Informasi,
dan Teknik Informatika

<https://ejurnal.itats.ac.id/snestik> dan <https://snestik.itats.ac.id>



Informasi Pelaksanaan :

SNESTIK V - Surabaya, 26 April 2025

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Informasi Artikel:

DOI : 10.31284/p.snestik.2025.7358

Prosiding ISSN 2775-5126

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi-Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Gedung A-ITATS, Jl. Arief Rachman Hakim 100 Surabaya 60117 Telp. (031) 5945043

Email : snestik@itats.ac.id

Systematic Literature Review: Sistem Informasi Pemerintahan Cerdas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Ferra Arik Tridalestari, Puput Dwi Nugroho

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,

Universitas PGRI Yogyakarta

Corresponding Author: ferraarik@upy.ac.id

ABSTRACT

This study aims to conduct a Systematic Literature Review (SLR) on the role of information systems in improving the quality of public services. Using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) approach, this research analyzes various relevant case studies and literature. The results indicate that information systems, such as Dukcapil Ceria Mobile, Klampid New Generation (KNG), E-Court, Sistem Informasi Mojo, and E-Kelurahan, have played a significant role in enhancing the efficiency, transparency, and quality of public services. However, the effectiveness of these information systems heavily depends on factors such as technological infrastructure, public understanding, inter-party coordination, and regulatory support. Although many studies demonstrate success, challenges remain, including a lack of public understanding, limited infrastructure, and insufficient integration between institutions. This study also identifies several research gaps, such as long-term impacts, implementation in remote areas, the role of the community, inter-institutional integration, and socio-economic impacts. Recommendations for future research include further exploration of these gaps to enhance understanding of how information systems can continue to improve the quality of public services.

Keywords: *Public Service Information Systems, E-Government, Quality of Public Services, Effectiveness of Information Systems, Inter-Institutional Integration*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Systematic Literature Review (SLR) mengenai peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), penelitian ini menganalisis berbagai studi kasus dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi, seperti Dukcapil Ceria Mobile, Klampid New Generation (KNG), E-Court, Sistem Informasi Mojo, dan E-Kelurahan, telah berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitas sistem informasi ini sangat bergantung pada faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, pemahaman masyarakat, koordinasi antar pihak, dan dukungan regulasi. Meskipun banyak studi menunjukkan keberhasilan, masih terdapat tantangan seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya integrasi antar lembaga. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa gap penelitian, seperti dampak jangka panjang, penerapan di daerah terpencil, peran masyarakat, integrasi antar lembaga, dan dampak sosial-ekonomi. Rekomendasi untuk penelitian lanjutan mencakup eksplorasi lebih mendalam terhadap gap-gap tersebut untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana sistem informasi dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pelayanan Publik, E-Government, Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas Sistem Informasi, Integrasi Antar Lembaga

PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital yang semakin pesat, sistem informasi pemerintahan cerdas (smart government information systems) telah menjadi tulang punggung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [1]. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, telah mengadopsi teknologi informasi untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem informasi pemerintahan cerdas tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga memungkinkan interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat melalui aplikasi berbasis elektronik [2]. Dengan adanya layanan publik yang dapat diakses secara online, waktu tunggu dapat dikurangi, dan kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan. Namun, meskipun banyak aplikasi dan sistem informasi telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam mencapai efektivitas yang optimal. Beberapa masalah yang sering dihadapi antara lain kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat.

Latar belakang ini mendorong pentingnya evaluasi terhadap sejauh mana sistem informasi pemerintahan cerdas telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Systematic Literature Review (SLR) mengenai peran sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada penerapan sistem informasi pemerintahan cerdas [3]. Dengan menganalisis berbagai studi kasus dan literatur yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas penerapan sistem informasi pemerintahan cerdas dalam konteks pelayanan publik [4].

Berdasarkan hasil analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pemerintahan cerdas memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa aplikasi seperti Dukcapil Ceria Mobile, Klampid New Generation (KNG), E-Court, Sistem Informasi Mojo, dan E-Kelurahan telah menunjukkan potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitasnya sangat tergantung pada faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, pemahaman masyarakat, dan koordinasi antar pihak. Meskipun banyak studi menunjukkan keberhasilan penerapan sistem informasi pemerintahan cerdas, masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya integrasi antar lembaga. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa gap penelitian yang dapat menjadi peluang bagi penelitian lanjutan, seperti dampak jangka panjang, penerapan di daerah terpencil, peran masyarakat, integrasi antar lembaga, dan dampak sosial-ekonomi.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang efektivitas sistem informasi pemerintahan cerdas dalam pelayanan publik, tetapi juga mengidentifikasi area-area yang perlu dieksplorasi lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan. Melalui pendekatan sistem informasi pemerintahan cerdas, diharapkan dapat tercipta tata kelola pemerintahan yang lebih baik, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Sistem informasi dalam pelayanan publik merujuk pada penggunaan teknologi informasi untuk mendukung proses administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Laudon & Laudon (2007), sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks e-government, sistem informasi memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan lebih transparan antara pemerintah dan masyarakat [5].

Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi pemerintahan cerdas di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan publik

Terkait dengan penelitian sistem informasi pemerintahan cerdas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa penelitian, seperti penelitian yang dilakukan oleh Irma Sari Yuni dan M. Fachri Adnan (2022). Penelitian yang dilakukan adalah mengevaluasi efektivitas aplikasi Dukcapil Ceria Mobile dalam mendukung e-government di Kabupaten Padang Pariaman. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi kependudukan, penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya efektif. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut dan keterbatasan infrastruktur teknologi [6]. Penelitian lainnya dilakukan oleh Siti Nur Amanah dan Oktarizka Reviandani (2023) yang meneliti efektivitas pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kota Surabaya. Aplikasi ini berhasil memudahkan proses administrasi kependudukan secara online, menunjukkan bahwa sistem informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik jika didukung oleh infrastruktur yang memadai dan sosialisasi yang efektif [1], [7].

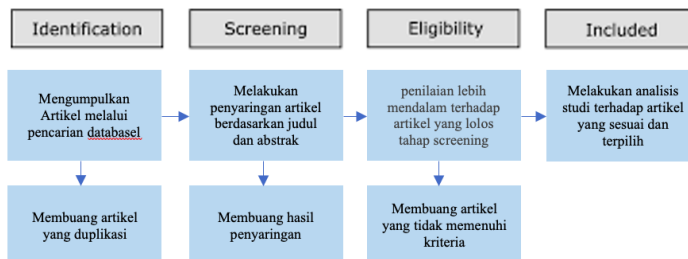
Penelitian yang tidak kalah penting adalah penelitian yang dilakukan oleh Tria Prabawati et al. (2021). Penelitian yang dilakukan terkait dengan penerapan aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Tanjung Kelas 1A. Aplikasi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memungkinkan pendaftaran perkara secara online. Studi ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik [8]. Penelitian oleh Diah Purnamawati et al. (2022) mengevaluasi efektivitas program aplikasi Sistem Informasi Mojo dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat proses lebih mudah dan cepat [9]. Dan yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh Cici Nurnowanti dan Nia Kurniawati (2024) yang melakukan penelitian terkait dengan efektivitas aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung. Aplikasi ini berhasil mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dan mengoptimalkan pelayanan di tingkat kelurahan. Studi ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi dalam pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik [10].

METODOLOGI

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **Systematic Literature Review (SLR)** dengan pendekatan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*).

PRISMA adalah kerangka kerja yang digunakan untuk melakukan tinjauan literatur secara sistematis dan transparan [3]. pendekatan PRISMA sebagaimana diperlihatkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Bagan Alur PRISMA

Adapun bagan Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis penelitian-penelitian yang relevan dengan topik tertentu secara terstruktur. PRISMA sangat cocok digunakan dalam penelitian ini karena topik yang dibahas, yaitu "Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", memerlukan analisis mendalam terhadap berbagai studi kasus dan literatur yang tersedia.

Proses Seleksi Literatur Menggunakan PRISMA

Proses seleksi literatur dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah PRISMA, yang terdiri dari empat tahap utama: **Identifikasi**, **Screening**, **Eligibility**, dan **Inclusion** [4]. Berikut adalah penjelasan detail setiap tahap:

Identification (Identifikasi)

Pada tahap ini, peneliti melakukan pencarian literatur dari berbagai sumber, termasuk database jurnal online, repositori institusi, dan situs web resmi pemerintah. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi:

- "Sistem Informasi Pelayanan Publik"
- "E-Government dan Kualitas Pelayanan"
- "Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik"
- "Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik"

Pencarian dilakukan di beberapa database seperti Google Scholar, Scopus, dan PubMed, serta repository jurnal lokal seperti Neliti dan Garuda. Hasil pencarian awal menghasilkan sejumlah besar artikel dan dokumen yang relevan dengan topik penelitian.

Screening (Penyaringan)

Setelah mengumpulkan literatur, tahap selanjutnya adalah penyaringan (screening). Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi judul dan abstrak dari setiap artikel untuk menentukan relevansinya dengan topik penelitian. Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi, seperti tidak membahas sistem informasi dalam konteks pelayanan publik atau diterbitkan di luar rentang waktu yang ditentukan (2018-2023), dikeluarkan dari proses seleksi.

Eligibility (Kelayakan)

Pada tahap kelayakan, peneliti melakukan penilaian lebih mendalam terhadap artikel yang lolos tahap screening. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dibaca secara lengkap untuk memastikan bahwa mereka benar-benar relevan dengan topik penelitian. Kriteria inklusi yang digunakan adalah:

- Artikel harus membahas tentang penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik.
- Artikel harus diterbitkan dalam kurun waktu 6 tahun terakhir (2018-2024).
- Artikel harus tersedia dalam bahasa Indonesia atau Inggris.
- Artikel harus memiliki metodologi yang jelas dan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

Artikel yang tidak memenuhi kriteria ini dikeluarkan dari penelitian.

Inclusion (Inklusi)

Tahap terakhir adalah inklusi, di mana artikel yang lolos tahap kelayakan dimasukkan ke dalam analisis. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data dari artikel yang terpilih, seperti judul, penulis, tahun publikasi, metode penelitian, temuan, dan kesimpulan. Data ini kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis Data

Data yang diperoleh dari literatur yang terpilih dianalisis secara kualitatif menggunakan pendekatan *thematic analysis*. Analisis ini dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari literatur, seperti:

- a. Efektivitas sistem informasi dalam pelayanan publik.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi.
- c. Tantangan dan hambatan dalam penerapan sistem informasi.

Tema-tema ini kemudian dikelompokkan dan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang peran sistem informasi pemerintahan cerdas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Diagram Alir PRISMA

Untuk memvisualisasikan proses seleksi literatur, peneliti menggunakan diagram alir PRISMA. Diagram ini menggambarkan jumlah artikel yang diidentifikasi, disaring, dinilai kelayakannya, dan akhirnya dimasukkan dalam penelitian. Berikut adalah gambaran umum diagram alir PRISMA yang digunakan:

- a. *Identification*: Jumlah artikel yang diidentifikasi dari berbagai sumber diperoleh sebanyak 75 publikasi baik jurnal maupun prosiding nasional.
- b. *Screening*: Artikel yang dihapus karena duplikasi atau tidak sebanyak 35 sehingga tersisa 40 publikasi
- c. *Eligibility*: Artikel yang dinilai kelayakannya yaitu dari 40 artikel dinilai, 35 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria).
- d. *Inclusion*: Artikel yang akhirnya dimasukkan dalam analisis terdapat 5 artikel.

Efektivitas Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi seperti Dukcapil Ceria Mobile, Klampid New Generation (KNG), E-Court, Sistem Informasi Mojo, dan E-Kelurahan telah menunjukkan potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitasnya sangat tergantung pada faktor-faktor seperti infrastruktur teknologi, pemahaman masyarakat, dan koordinasi antar pihak. Meskipun banyak studi menunjukkan keberhasilan penerapan sistem informasi, terdapat beberapa gap penelitian yang dapat menjadi peluang bagi peneliti lain untuk mengeksplorasi lebih lanjut. Berikut adalah beberapa gap penelitian yang teridentifikasi:

1) Kurangnya Studi tentang Dampak Jangka Panjang

Sebagian besar studi yang dianalisis fokus pada evaluasi jangka pendek terhadap efektivitas sistem informasi. Namun, masih sedikit penelitian yang membahas dampak jangka panjang dari penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik. Misalnya, bagaimana sistem informasi mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam jangka waktu 5-10 tahun setelah implementasi? Apakah ada peningkatan atau penurunan efektivitas seiring berjalannya waktu? Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak jangka panjang dari sistem informasi dalam konteks pelayanan publik.

2) Keterbatasan Studi di Daerah Terpencil

Mayoritas studi yang dianalisis dilakukan di daerah perkotaan atau wilayah yang relatif maju dalam hal infrastruktur teknologi. Namun, masih sedikit penelitian yang membahas penerapan sistem informasi di daerah terpencil atau pedesaan. Padahal, daerah-daerah ini seringkali menghadapi tantangan yang lebih besar, seperti keterbatasan infrastruktur internet, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem informasi dapat diimplementasikan secara efektif di daerah terpencil.

3) Kurangnya Analisis tentang Peran Masyarakat dalam Penerapan Sistem Informasi

Meskipun banyak studi menyoroti pentingnya pemahaman masyarakat terhadap sistem informasi, masih sedikit penelitian yang secara khusus menganalisis peran aktif masyarakat dalam proses penerapan sistem informasi. Misalnya, bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan evaluasi sistem informasi dapat meningkatkan efektivitasnya? Apakah ada model partisipatif yang dapat diterapkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses implementasi sistem informasi? Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami peran masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem informasi.

4) Kurangnya Studi tentang Integrasi Sistem Informasi Antar Lembaga

Salah satu tantangan besar dalam penerapan sistem informasi adalah kurangnya integrasi antar lembaga pemerintah. Misalnya, data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Dukcapil seringkali tidak terintegrasi dengan data dari lembaga lain seperti Dinas Kesehatan atau Dinas Pendidikan. Hal ini dapat mengurangi efektivitas sistem informasi dalam memberikan pelayanan yang terpadu. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana integrasi sistem informasi antar lembaga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5) Kurangnya Studi tentang Dampak Sosial dan Ekonomi

Meskipun banyak studi membahas efektivitas sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, masih sedikit penelitian yang membahas dampak sosial dan ekonomi dari penerapan sistem informasi. Misalnya, bagaimana sistem informasi mempengaruhi lapangan pekerjaan, terutama bagi pegawai pemerintah yang tugasnya tergantikan oleh sistem otomatisasi? Apakah ada dampak ekonomi positif seperti pengurangan biaya operasional atau peningkatan investasi di sektor publik? Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak sosial dan ekonomi dari penerapan sistem informasi.

Tantangan dan Hambatan

Meskipun sistem informasi memiliki potensi besar, terdapat beberapa tantangan dan hambatan dalam penerapannya. Beberapa tantangan utama yang teridentifikasi dari literatur antara lain:

- 1) **Kurangnya Pemahaman Masyarakat:** Banyak masyarakat, terutama di daerah pedesaan, masih awam dengan teknologi informasi. Hal ini menjadi hambatan utama dalam adopsi sistem informasi.
- 2) **Keterbatasan Infrastruktur Teknologi:** Infrastruktur teknologi yang tidak memadai, seperti jaringan internet yang lambat atau tidak stabil, dapat mengurangi efektivitas sistem informasi.
- 3) **Koordinasi Antar Pihak:** Kurangnya koordinasi antara pemerintah, operator, dan masyarakat dapat menghambat proses implementasi sistem informasi.
- 4) **Regulasi yang Tidak Mendukung:** Regulasi yang tidak jelas atau tidak mendukung dapat menghambat penerapan sistem informasi.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Berdasarkan gap penelitian yang teridentifikasi, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk penelitian lanjutan:

- 1) **Studi Dampak Jangka Panjang:** Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak jangka panjang dari penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik. Studi ini dapat

mencakup evaluasi kepuasan masyarakat, efektivitas sistem, dan perubahan dalam kualitas pelayanan setelah beberapa tahun implementasi.

- 2) Penerapan Sistem Informasi di Daerah Terpencil: Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem informasi dapat diimplementasikan secara efektif di daerah terpencil atau pedesaan. Studi ini dapat mencakup analisis tantangan khusus yang dihadapi di daerah tersebut dan strategi untuk mengatasinya.
- 3) Peran Masyarakat dalam Penerapan Sistem Informasi: Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami peran aktif masyarakat dalam proses penerapan sistem informasi. Studi ini dapat mencakup pengembangan model partisipatif yang melibatkan masyarakat dalam pengembangan dan evaluasi sistem informasi.
- 4) Integrasi Sistem Informasi Antar Lembaga: Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana integrasi sistem informasi antar lembaga pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi ini dapat mencakup analisis tantangan teknis dan non-teknis dalam proses integrasi.
- 5) Dampak Sosial dan Ekonomi: Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak sosial dan ekonomi dari penerapan sistem informasi. Studi ini dapat mencakup analisis dampak terhadap lapangan pekerjaan, biaya operasional, dan investasi di sektor publik.

Batasan Penelitian

Meskipun penelitian ini dilakukan secara sistematis, terdapat beberapa batasan yang perlu diakui:

- 1) Keterbatasan Akses ke Beberapa Database: Beberapa database berbayar mungkin tidak dapat diakses, sehingga beberapa artikel yang relevan mungkin terlewat.
- 2) Bias Seleksi: Meskipun telah dilakukan penyaringan yang ketat, kemungkinan bias seleksi masih ada, terutama jika artikel yang tersedia tidak mewakili seluruh populasi penelitian.
- 3) Keterbatasan Waktu: Penelitian ini dibatasi oleh waktu, sehingga tidak semua literatur yang tersedia dapat dianalisis secara mendalam.

KESIMPULAN

Berdasarkan *Systematic Literature Review* (SLR) yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Beberapa aplikasi seperti Dukcapil Ceria Mobile, Klampid New Generation (KNG), E-Court, Sistem Informasi Mojo, dan E-Kelurahan telah menunjukkan potensi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Namun, efektivitas sistem informasi ini sangat bergantung pada beberapa faktor kunci, seperti: Infrastruktur Teknologi, Pemahaman Masyarakat, **dan** Regulasi serta Kebijakan. Meskipun banyak studi menunjukkan keberhasilan penerapan sistem informasi, masih terdapat beberapa tantangan dan hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya koordinasi antar pihak. Selain itu, terdapat beberapa **gap penelitian** yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, seperti dampak jangka panjang, penerapan di daerah terpencil, peran masyarakat, integrasi antar lembaga, dan dampak sosial-ekonomi.

Berdasarkan hasil pembahasan, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk penelitian lanjutan:

- 1) Studi Dampak Jangka Panjang, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak jangka panjang dari penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik. Misalnya, bagaimana sistem informasi mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam jangka waktu 5-10 tahun setelah implementasi? Apakah ada peningkatan atau penurunan efektivitas seiring berjalannya waktu?
- 2) Penerapan Sistem Informasi di Daerah Terpencil, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana sistem informasi dapat diimplementasikan secara efektif di daerah terpencil atau pedesaan. Tantangan seperti keterbatasan infrastruktur internet, kurangnya

sumber daya manusia yang terampil, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi perlu diatasi.

- 3) Peran Masyarakat dalam Penerapan Sistem Informasi, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami peran aktif masyarakat dalam proses penerapan sistem informasi. Misalnya, bagaimana partisipasi masyarakat dalam pengembangan dan evaluasi sistem informasi dapat meningkatkan efektivitasnya? Apakah ada model partisipatif yang dapat diterapkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses implementasi?
- 4) Integrasi Sistem Informasi Antar Lembaga, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana integrasi sistem informasi antar lembaga pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, bagaimana data kependudukan yang dikelola oleh Dinas Dukcapil dapat terintegrasi dengan data dari lembaga lain seperti Dinas Kesehatan atau Dinas Pendidikan.
- 5) Dampak Sosial dan Ekonomi, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami dampak sosial dan ekonomi dari penerapan sistem informasi. Misalnya, bagaimana sistem informasi mempengaruhi lapangan pekerjaan, terutama bagi pegawai pemerintah yang tugasnya tergantikan oleh sistem otomatisasi? Apakah ada dampak ekonomi positif seperti pengurangan biaya operasional atau peningkatan investasi di sektor publik?

Dengan mengeksplorasi gap penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana sistem informasi pemerintah cerdas dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks yang lebih luas dan beragam.

REFERENSI

- [1] D. Oktareza, A. Noor, E. Saputra, and A. V. Yulianingrum, "Transformasi Digital 4.0: Inovasi yang Menggerakkan Perubahan Global," *Cendekia: Jurnal Hukum, Sosial dan Humaniora*, vol. 2, no. 3, pp. 661–672, 2024.
- [2] I. A. Idrus and U. Zakiyah, "Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Informasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta," *Journal of Political Issues*, vol. 3, no. 2, pp. 77–85, 2022.
- [3] D. Pati and L. N. Lorusso, "How to write a systematic review of the literature," *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, vol. 11, no. 1, pp. 15–30, 2018.
- [4] A. Hinderks, F. J. D. Mayo, J. Thomaschewski, and M. J. Escalona, "An SLR-tool: Search process in practice: A tool to conduct and manage systematic literature review (SLR)," in *Proceedings of the ACM/IEEE 42nd International Conference on Software Engineering: Companion Proceedings*, 2020, pp. 81–84.
- [5] K. C. Laudon, J. P. Laudon, P. P. Hall, and P. Education, "Management Information Systems: Managing the Digital Firm–9th Edition," *Studies in Informatics and Control*, vol. 16, no. 1, p. 147, 2007.
- [6] I. S. Yuni and M. F. Adnan, "Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government)," *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [7] S. N. Amanah and O. Reviandani, "Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Aplikasi Klampid New Generation Di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya," *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [8] T. Prabawati, N. Duadji, and I. Prihantika, "EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI E-COURT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI PENGADILAN NEGERI TANJUNG KARANG KELAS 1A)," *Administrativa*, vol. 3, 2021.
- [9] D. Purnamawati, S. Suyeno, and H. Anadza, "Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)," *Respon Publik*, vol. 16, no. 6, pp. 11–18, 2022.

- [10] C. Nurnovianti and N. Karniawati, “Efektivitas Aplikasi E-Kelurahan di Kota Bandung,” *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, vol. 6, no. 1, pp. 166–176, 2024.

Halaman ini sengaja dikosongkan