

## Implikasi Media Komunikasi Berbasis Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah)

Narianto Palin<sup>1\*</sup>, Yoel Pasae<sup>2</sup>, Amir Jaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar, Indonesia

E-mail:

[palinnari@gmail.com](mailto:palinnari@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan menganalisis implikasi media komunikasi berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan tujuh informan kunci, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan website resmi dan media sosial secara signifikan meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Media komunikasi digital terbukti mendukung transparansi dan efisiensi layanan, sekaligus mengurangi ketergantungan pada metode konvensional. Namun, penerapannya menghadapi berbagai hambatan, antara lain keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta tantangan teknis dan koordinasi internal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan teknologi komunikasi memiliki implikasi positif terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun perlu penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan strategi kebijakan yang lebih adaptif. Temuan ini memberikan kontribusi empiris bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan transformasi digital pelayanan publik, khususnya di wilayah dengan keterbatasan geografis seperti Papua Tengah.

**Kata kunci:** Media Komunikasi, Teknologi, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Papua Tengah

***Abstract:** This study aims to analyze the implications of technology-based communication media in improving the quality of public services at the Infokom Department of Central Papua Province. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, in-depth interviews with seven key informants, and documentation. The findings reveal that the utilization of official websites and social media significantly enhances accessibility, speed, and effectiveness in disseminating information to the public. Technology-based communication also supports transparency and service efficiency while reducing reliance on conventional methods. Nevertheless, several challenges remain, including infrastructure limitations, low digital literacy among the community, and technical as well as organizational coordination issues. Overall, the study emphasizes that technology-based communication media has positive implications for public service quality, particularly in terms of accessibility, responsiveness, and efficiency. However, further improvements in infrastructure, human resource capacity, and adaptive policy strategies are required to maximize its benefits. These findings provide empirical contributions for local governments in optimizing digital transformation of public services, especially in regions with geographical and technological constraints such as Central Papua.*

**Keywords:** communication media, technology, public service, service quality, central papua

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk bersikap lebih terbuka, responsif, dan

efisien dalam menyampaikan informasi serta melayani masyarakat. Media komunikasi berbasis teknologi, seperti website resmi pemerintah, media sosial, aplikasi layanan publik, dan sistem informasi elektronik, telah menjadi sarana penting dalam mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Di Provinsi Papua Tengah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Infokom) berperan sebagai garda

terdepan dalam mengembangkan serta menerapkan media komunikasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik (Palin, 2025).

Meskipun demikian, efektivitas penerapan media komunikasi berbasis teknologi masih menghadapi sejumlah tantangan. Infrastruktur jaringan internet di Papua Tengah masih terbatas, terutama di wilayah pedalaman dan perbatasan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat belum merata, sehingga tidak semua lapisan mampu memanfaatkan teknologi untuk mengakses layanan publik. Faktor sumber daya manusia di instansi pemerintah juga menjadi kendala, mengingat keterampilan teknis pegawai dalam mengelola layanan digital belum optimal. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara potensi besar teknologi komunikasi dengan keterbatasan nyata dalam implementasinya (Palin, 2025).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ibnu Hamad, Yunita Sari, Harry Nenobais, Jubery Marwan, dan Franky (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kualitas layanan wilayah secara umum, baik dari sisi kognitif, afektif, maupun sikap masyarakat. Namun, penelitian tersebut belum menelaah secara mendalam konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital, seperti Papua Tengah, serta belum menyoroti aspek strategis dan kelembagaan dalam penerapannya. Dengan demikian, terdapat research gap yang berfokus pada bagaimana media komunikasi berbasis teknologi diimplementasikan oleh institusi pemerintah daerah tertentu serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menghadirkan model pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap kondisi geografis dan sosial Papua Tengah. Melalui optimalisasi media komunikasi berbasis teknologi, pelayanan publik diharapkan dapat lebih cepat, transparan, mudah diakses, serta efisien. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar kebijakan dalam memperkuat kapasitas kelembagaan dan infrastruktur digital pemerintah daerah, sehingga mampu menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan media komunikasi berbasis teknologi di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah?
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan media komunikasi berbasis

teknologi di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah?

3. Bagaimana implikasi media komunikasi berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah?

## TINJAUAN LITERATUR

### *Grand Theory*

Penelitian ini didasarkan pada Teori Sistem Sosio-Teknis (Socio-Technical Systems Theory) yang menekankan pentingnya keterpaduan antara aspek sosial (SDM, organisasi, budaya kerja) dan aspek teknis (teknologi, perangkat, jaringan) dalam penerapan inovasi berbasis teknologi. Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan penggunaan media komunikasi berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur digital, tetapi juga kesiapan organisasi, kompetensi pegawai, serta literasi masyarakat (Palin, 2025).

Selain itu, penelitian ini juga berpijak pada prinsip Good Governance dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Melalui media komunikasi berbasis teknologi, pemerintah daerah diharapkan mampu mempercepat penyampaian informasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Palin, 2025).

### Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi digital dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian oleh Ibnu Hamad, Yunita Sari, Harry Nenobais, Jubery Marwan, dan Franky (2023) mengungkapkan bahwa teknologi digital mampu meningkatkan kualitas layanan baik dari sisi kognitif, afektif, maupun sikap masyarakat. Penelitian lain juga menekankan bahwa media komunikasi modern mempercepat penyebaran informasi dan memperluas akses publik terhadap layanan pemerintah (Effendy, 2020; Cangara, 2021).

Namun demikian, terdapat pula temuan yang menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi tidak selalu berjalan efektif. Hambatan berupa keterbatasan jaringan, rendahnya keterampilan pegawai, serta rendahnya literasi digital masyarakat seringkali menjadi faktor penghambat

implementasi (Nasrullah, 2022; Palin, 2025). Dengan demikian, meskipun literatur mendukung peran positif teknologi, efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan sosial, teknis, dan kelembagaan.

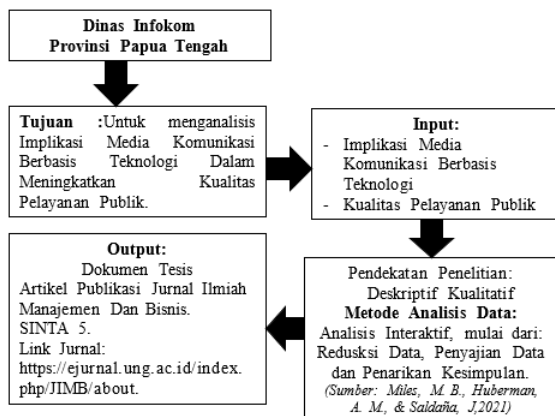
### Research Gap

Berdasarkan tinjauan di atas, dapat diidentifikasi bahwa penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada daerah yang memiliki akses infrastruktur memadai. Belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam konteks wilayah dengan keterbatasan geografis dan infrastruktur, seperti Papua Tengah. Selain itu, sebagian penelitian lebih menyoroti aspek manfaat teknologi secara umum tanpa melihat secara detail hambatan-hambatan implementasi di level instansi daerah. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara spesifik bagaimana implikasi media komunikasi berbasis teknologi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah, termasuk faktor pendukung dan penghambatnya

### Model Konseptual

Jika penelitian bersifat kuantitatif, tinjauan literatur dapat mencakup pengembangan hipotesis berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

Jika penelitian bersifat kualitatif, dapat dijelaskan asumsi atau perspektif konseptual yang digunakan dalam penelitian.



Sumber: Penulis (2025)

**Gambar 1.** Model Konseptual

Tinjauan literatur yang baik akan membantu membangun dasar yang kuat bagi penelitian dan memperjelas posisi serta signifikansi penelitian yang dilakukan (Santosa, 2018).

### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, khususnya terkait dengan implementasi media komunikasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan persepsi dan pengalaman para informan (Creswell & Poth, 2018; Palin, 2025).

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Infokom) Provinsi Papua Tengah, yang dipilih secara purposive karena instansi ini berperan sebagai pengelola utama komunikasi dan informasi publik di tingkat provinsi. Lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan bahwa Papua Tengah memiliki karakteristik geografis dan infrastruktur yang menantang, sehingga menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji efektivitas penerapan media komunikasi berbasis teknologi. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September hingga Desember 2024 (Palin, 2025).

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Infokom yang terlibat dalam pengelolaan layanan berbasis teknologi serta pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan implementasi pelayanan publik digital. Dari populasi tersebut, dipilih tujuh orang informan kunci dengan teknik purposive sampling, yakni mereka yang dianggap memiliki kompetensi, pemahaman, dan keterlibatan langsung dalam topik penelitian. Informan meliputi pejabat struktural, staf teknis, serta pihak yang mengelola platform komunikasi publik. Pemilihan informan didasarkan pada prinsip ketercukupan informasi (information-rich cases) yang sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018)

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung penggunaan sarana komunikasi berbasis teknologi, wawancara mendalam dilakukan dengan informan untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka, sementara dokumentasi dilakukan dengan menelaah arsip, laporan, serta dokumen resmi terkait implementasi layanan publik digital. Wawancara dilakukan secara semi-

terstruktur sehingga memungkinkan fleksibilitas untuk mengeksplorasi lebih jauh isu-isu yang muncul (Creswell & Poth, 2018).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data menggunakan narasi dan tabel hasil wawancara, serta verifikasi dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian untuk menjamin konsistensi temuan (Miles et al., 2018). Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi metode, sehingga temuan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 7 orang pegawai Dinas Informasi dan Komunikasi (Infokom) Provinsi Papua Tengah yang dipilih karena memiliki pemahaman dan keterlibatan langsung dalam penggunaan media komunikasi berbasis teknologi serta pelayanan publik. Adapun karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jabatan: terdiri dari pejabat struktural, staf teknis pengelola sistem informasi, dan pegawai bagian layanan publik.
2. Masa kerja: bervariasi antara 3 tahun hingga lebih dari 10 tahun, sehingga mencerminkan perspektif dari pegawai baru maupun senior.
3. Latar belakang pendidikan: sebagian besar berlatar pendidikan teknologi informasi dan komunikasi, namun ada juga dari bidang administrasi publik dan manajemen.
4. Pengalaman dalam pelayanan digital: semua responden terlibat dalam pengelolaan media komunikasi berbasis teknologi, seperti website resmi, aplikasi layanan publik, maupun media sosial.

Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas dan pengalaman yang relevan untuk memberikan informasi faktual mengenai penggunaan, hambatan, dan implikasi media komunikasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik di Papua Tengah.

### Hasil Wawancara

Wawancara dengan tujuh orang pegawai Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah memberikan gambaran yang beragam mengenai penggunaan media komunikasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik.

Seorang informan menyampaikan bahwa teknologi yang digunakan di dinas ini cukup bervariasi, mulai dari website resmi hingga media sosial seperti Facebook dan Instagram. Website selalu diperbarui dengan informasi terbaru terkait kebijakan dan program pemerintah, sementara media sosial dimanfaatkan untuk memberikan informasi cepat dan langsung kepada masyarakat. Menurutnya, hambatan yang paling sering ditemui adalah keterbatasan infrastruktur, khususnya jaringan internet di daerah pedalaman. Hal ini membuat masyarakat di wilayah tersebut kesulitan mengakses layanan berbasis digital. Selain itu, ia juga menyoroti masih rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga meskipun teknologi tersedia, tidak semua warga dapat memanfaatkannya secara optimal.

Informan lain menambahkan bahwa selain website dan media sosial, Dinas Infokom juga memiliki aplikasi mobile yang dapat digunakan masyarakat untuk mengajukan pengaduan maupun permohonan izin tanpa perlu datang langsung ke kantor. Aplikasi ini, menurutnya, sangat membantu masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Namun demikian, kendala teknis sering muncul, seperti sistem yang tiba-tiba down atau server yang tidak mampu menampung banyak pengunjung saat terjadi lonjakan akses. Hambatan non-teknis juga muncul dalam bentuk koordinasi antarbagian yang kadang kurang lancar, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat.

Salah satu pegawai lainnya menekankan bahwa meskipun penggunaan media komunikasi berbasis teknologi sudah cukup berkembang, faktor sumber daya manusia masih sangat memengaruhi efektivitasnya. Tidak semua pegawai memiliki keterampilan teknis yang memadai dalam mengelola sistem digital. Walaupun sudah ada program pelatihan, tetap saja ada kesenjangan keterampilan yang menghambat pemanfaatan teknologi secara maksimal. Menurutnya, keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat, tetapi juga pada kesiapan SDM yang mengoperasikan sistem tersebut.

Dalam kesempatan wawancara yang berbeda, seorang pegawai mengakui bahwa selain

infrastruktur dan SDM, masalah teknis seperti gangguan sistem juga sering terjadi. Sistem terkadang crash ketika ada banyak pengguna yang mengakses informasi secara bersamaan. Di sisi lain, kendala komunikasi antarunit kerja juga membuat pelayanan menjadi kurang efektif, karena masyarakat terkadang menerima informasi yang belum sepenuhnya jelas. Hal ini menimbulkan kebingungan, meskipun di sisi lain dinas terus berusaha memperbaiki kelemahan tersebut.

Beberapa informan lain menekankan dampak positif dari penggunaan teknologi ini. Mereka menyatakan bahwa masyarakat kini tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mengajukan pengaduan atau permohonan izin. Semua bisa dilakukan secara online, dan masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan mereka secara real time. Hal ini menurut mereka menjadikan pelayanan lebih cepat, efisien, dan transparan. Teknologi komunikasi, khususnya media sosial dan website, juga membuat informasi publik lebih mudah diakses kapan saja dan di mana saja.

Secara umum, wawancara dengan para pegawai Dinas Infokom menunjukkan bahwa pemanfaatan media komunikasi berbasis teknologi memberikan dampak positif yang signifikan bagi pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan transparansi. Namun demikian, hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan kompetensi SDM masih menjadi tantangan utama yang harus segera diatasi agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan optimal di seluruh wilayah Papua Tengah.

### **Analisis Hasil Wawancara**

Wawancara dengan tujuh orang pegawai Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah memperlihatkan pola yang relatif konsisten mengenai peran media komunikasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik. Hampir semua informan menyebutkan bahwa penggunaan website resmi, aplikasi layanan publik, dan media sosial merupakan instrumen utama dalam penyebaran informasi dan komunikasi dengan masyarakat. Temuan ini menunjukkan adanya kesadaran institusi untuk memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana peningkatan layanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses.

Dari sisi efektivitas, mayoritas informan sepakat bahwa media komunikasi berbasis teknologi mampu mempercepat alur pelayanan. Aplikasi mobile

misalnya, dinilai mampu mengurangi beban layanan tatap muka karena masyarakat dapat langsung mengajukan pengaduan atau permohonan izin secara online. Hal ini menegaskan bahwa teknologi telah berkontribusi dalam mengurangi birokrasi yang berbelit, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, analisis juga menemukan adanya hambatan struktural. Pertama, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di Papua Tengah membuat layanan berbasis digital tidak merata diakses oleh masyarakat, terutama di wilayah pedalaman. Kedua, rendahnya literasi digital masyarakat mengakibatkan teknologi yang sudah tersedia tidak bisa sepenuhnya dimanfaatkan. Ketiga, faktor sumber daya manusia di internal dinas juga masih menjadi kelemahan, karena tidak semua pegawai mampu mengoperasikan sistem digital secara optimal meskipun sudah ada program pelatihan.

Selain faktor internal, wawancara juga mengungkap tantangan teknis dan koordinatif. Beberapa informan menyebutkan sering terjadinya gangguan sistem atau server down ketika terjadi lonjakan akses, yang berdampak pada lambatnya pelayanan. Hambatan non-teknis muncul dari koordinasi antarbagian di Dinas Infokom, yang kadang belum optimal sehingga menyebabkan keterlambatan informasi. Hal ini memperlihatkan bahwa implementasi teknologi saja tidak cukup, melainkan harus diikuti dengan penguatan sistem koordinasi internal.

Analisis terhadap hasil wawancara juga memperlihatkan adanya implikasi positif. Informasi publik kini dapat diakses lebih mudah dan cepat, baik melalui website maupun media sosial. Masyarakat tidak lagi bergantung pada cara-cara konvensional seperti pengumuman fisik atau surat resmi. Pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara lebih transparan, karena mereka bisa memantau status pengaduan secara real time. Kondisi ini menunjukkan bahwa media komunikasi berbasis teknologi telah meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik, yang merupakan indikator penting dari kualitas layanan.

Secara keseluruhan, analisis hasil wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat sejumlah kendala, pemanfaatan media komunikasi berbasis teknologi di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah telah membawa perubahan yang signifikan terhadap pelayanan publik. Temuan ini sekaligus menjawab pertanyaan penelitian bahwa teknologi berimplikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, namun masih diperlukan strategi untuk mengatasi hambatan infrastruktur, literasi digital, serta kapasitas SDM agar

penerapan media komunikasi berbasis teknologi dapat berjalan lebih optimal dan merata di seluruh wilayah.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media komunikasi berbasis teknologi di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah telah berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Website resmi, aplikasi layanan publik, serta media sosial menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi dan penyediaan layanan, yang berdampak pada percepatan alur komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Temuan ini menjawab tujuan penelitian pertama bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi mampu memperkuat efektivitas penyampaian informasi publik.

Meskipun telah banyak memberikan dampak positif, penerapan media komunikasi berbasis teknologi tidak terlepas dari hambatan. Faktor infrastruktur, terutama keterbatasan jaringan internet di wilayah pedalaman, menjadi kendala utama dalam pemerataan akses layanan digital. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di internal dinas juga menghambat optimalisasi penggunaan teknologi. Kondisi ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat teknologi, tetapi juga kesiapan sosial, budaya, dan kelembagaan.

Dari sisi implikasi, penelitian ini menegaskan bahwa media komunikasi berbasis teknologi mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik. Masyarakat dapat memperoleh informasi kapan saja dan memantau pengaduan secara real time, sehingga pelayanan menjadi lebih terbuka dan akuntabel. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian ketiga, yaitu mengidentifikasi implikasi teknologi terhadap kualitas pelayanan, yang terbukti memberikan dampak positif meskipun masih dihadapkan pada berbagai kendala implementasi.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa teknologi komunikasi digital bukan hanya instrumen teknis, melainkan juga strategi manajerial yang memerlukan integrasi dengan kapasitas kelembagaan dan kesiapan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini memberi gambaran kepada instansi pemerintah daerah, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, bahwa pengembangan pelayanan berbasis teknologi harus diiringi

dengan pembangunan kapasitas SDM, literasi digital masyarakat, serta sistem koordinasi yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan media komunikasi berbasis teknologi di Dinas Infokom Provinsi Papua Tengah memiliki implikasi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun terdapat hambatan yang perlu diatasi. Upaya penguatan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi pegawai, serta edukasi literasi digital masyarakat merupakan langkah penting untuk mengoptimalkan manfaat teknologi komunikasi dalam pelayanan publik.

## Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif sedikit, yaitu tujuh orang pegawai, sehingga perspektif yang diperoleh masih terbatas pada sisi internal instansi. Selain itu, penelitian ini belum melibatkan secara langsung persepsi masyarakat pengguna layanan, sehingga gambaran mengenai kepuasan publik belum sepenuhnya terwakili.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melibatkan lebih banyak informan, termasuk masyarakat pengguna layanan, sehingga analisis dapat lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat memperluas fokus pada evaluasi kinerja teknologi secara kuantitatif, misalnya dengan mengukur kecepatan pelayanan atau tingkat kepuasan pengguna layanan publik, agar hasil yang diperoleh lebih mendalam dan aplikatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA Effendy, D. S. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Dalam Mendirikan UMKM dan Efektivitas Promosi Melalui Online Di Kota Tangerang Selatan.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
- Cangara, Hafied. (2021). Media Komunikasi Berbasis Teknologi. Jakarta: Kencana.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.
- Dessler, G. (2020). Human

- Resource Management (15th ed.). Pearson Education.
- Dori, H. P., Lambe, K. H. P., & Sabandar, S. Y. (2025). ANALISIS DAMPAK SISTEM PELAYANAN KAS DAERAH ONLINE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BANK PAPUA KANTOR CABANG UTAMA NABIRE. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, *1*(1), 27–34. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/853>
- Halik, J. B., Parawansa, D. A. S., Sudirman, I., & Jusni, J. (2023). Implications of IT Awareness and Digital Marketing to Product Distribution on the Performance of Makassar SMEs. *유통과학연구 Journal of Distribution Science*, *21*(7), 105–116. <https://doi.org/10.15722/jds.21.07.202307.105>
- Hasibuan, M. S. P. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi). Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibnu Hamad, Yunita Sari, Harry Nenobais, Jubery Marwan dan Franky (2023) Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Wilayah. *Journal of Human And Education*. Volume 3, No. 4, Tahun 2023, pp 264-268. E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876. Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Lambe, K. H. P. (2024). Unlocking Gen-Z employee potential : the role of strategic leadership and organizational culture Desbloqueando o potencial dos funcionários da geração Z: o papel da liderança estratégica e da cultura organizacional Cómo liberar el potencial de los emplea. *Brazilian Journal of Development*, *10*(11), 1–21. <https://doi.org/10.34117/bjdv10n11-033>
- Latiep, I. F., Dewi, A. R. S., Syam, A., Halik, J. B., & Chakti, A. G. R. (2023). INOVASI BISNIS ONLINE. In B. Majid & H. Hardiyono (Eds.), *Chakti Pustaka Indonesia* (1st ed., Vol. 1). Chakti Pustaka Indonesia.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2021). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.
- Mukarom. Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. Manajemen. Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Nasrullah, R. (2022). Manajemen Komunikasi Digital (Perencanaan, Aktivitas, dan Evaluasi). Jakarta: Kencana.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Salombe, A., Rantererung, C. L., & Lambe, K. H. P. (2025). PENGARUH SISTIM INFORMASI KESEHATAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI PAPUA TENGAH. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, *1*(1), 93–100. <https://ojs.ukipaulus.ac.id/index.php/jeh/article/view/863>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.