

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI
PENGUNAAN *WEBSITE* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL
OGAN ILIR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

ROY DEMSON PUTRA SITUMORANG

NIM.07011282025112

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENGGUNAAN *WEBSITE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL OGAN ILIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh :

ROY DEMSON PUTRA SITUMORANG
NIM.07011282025112

Pembimbing I

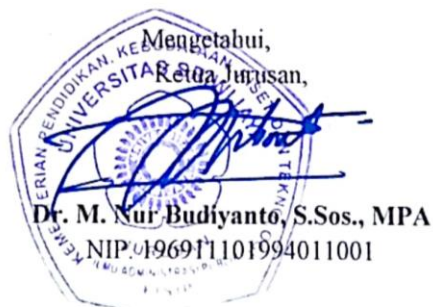
Tanda Tangan

Tanggal

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001



26 NOV 2024



LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENGGUNAAN *WEBSITE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL OGAN ILIR

SKRIPSI

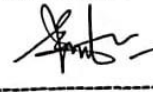
Oleh :
ROY DEMSON PUTRA SITUMORANG
07011282025112

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 20 Desember 2024

Pembimbing :

1. Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

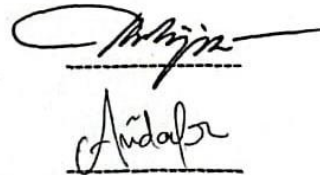
Tanda Tangan



Penguji :

1. DR. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP.196511171990031004
2. Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
NIP.198809062019032016

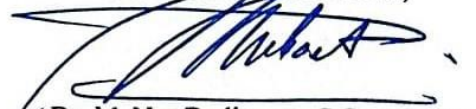
Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roy Demson Putra Situmorang

NIM : 07011282025112

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Ogan Ilir” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya 05 Desember 2024



Roy Demson Putra Situmorang
NIM.07011282025112

MOTTO PERSEMBAHAN

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu.”

1 Petrus 5:7

Saya mempersembahkan Skripsi ini kepada

1. Diri saya sendiri yang sudah menyelesaikan penelitiannya dengan penuh sukacita
2. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa yang selalu menyertai saya
3. Saudari saya, kakak yang selalu mendukung saya dan membantu saya serta adik saya yang selalu berdoa untuk saya
4. Keluarga di perantauan Famothy yang sudah menemani cerita di perantauan
5. Batak Timbangan yang menjadi wadah bagi saya yang disebut rumah diperantauan
6. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
7. Almamater Kebanggaan

ABSTRACT

This research is motivated by how the use of websites in improving the quality of public services by utilising digital technology which gave birth to a new form of government bureaucratic mechanism called electronic government. The focus of this research is to review how the implementation of e-government through the use of websites in improving public services at the Ogan Ilir Social Service. This research uses the theory of e-government implementation from Indrajit (2016) including, support, capacity, and benefits and the theory of public service quality from Lovelock (2007) namely, reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection techniques used in this research are interviews, documentation, and observation. Through primary and secondary data collection. The results showed that the application of e-government carried out through the use of websites in improving the quality of public services is quite good, seen from the dimensions of application and quality of public services which include support from the agreement on the application of e-government, competent human resources, adequate facilities and infrastructure that run according to their functions and the comfort felt by the community when receiving services at the Social Service of Ogan Ilir Regency. This research is motivated by how the use of websites in improving the quality of public services with the use of digital technology which gave birth to a new form of government bureaucratic mechanism called electronic government. The focus of this research is to review how the application of e-government through the use of websites in improving public services at the Ogan Ilir Social Service.

Keywords : *E-Government, implementation of e-government, and quality of public services*

Pembimbing



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

Indralaya, 13 Januari 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bagaimana penggunaan *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi digital yang melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru dengan istilah pemerintahan elektronik (*electronic government*). Fokus dari penelitian ini adalah meninjau bagaimana penerapan *e-government* melalui penggunaan *website* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Sosial Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan teori penerapan *e-government* dari Indrajit (2016) meliputi, dukungan, kapasitas, dan manfaat serta teori kualitas pelayanan publik dari Lovelock (2007) yaitu, kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* yang dilakukan melalui penggunaan *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah cukup baik, dilihat dari dimensi penerapan dan kualitas pelayanan publik yang meliputi dukungan dari disepakatinya penerapan *e-government*, sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai yang berjalan sesuai fungsinya dan kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat saat menerima pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir. Namun dalam sosialisasi yang dilakukan kurang maksimal dan perlu untuk ditingkatkan.

Kata Kunci : *E-Government*, Penerapan *E-Government* dan Kualitas Pelayanan Publik

Pembimbing



Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP.196911191998032001

Indralaya, 13 Januari 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Ogan Ilir” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan proposal skripsi ini juga tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan semangat agar anaknya diberikan kelancaran serta kakak dan adik yang juga memberi dukungan selalu kepada saya.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta seluruh jajarannya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan bagi para mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan memberikan saran, motivasi, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku dosen Pembimbing Akademik
8. Seluruh pegawai dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan dalam mengurus proses administrasi dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

9. Spesial one (PISS) yang menjadi penyemangat selama penulisan skripsi ini.
10. Teman-Teman Famothy yang menjadi keluarga di perantauan ini serta Batak Timbangan yang menjadi rumah di perantauan ini.
11. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari dalam bahwa Proposal Skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa maupun dari segi ilmiah, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sekaligus memberi masukan kearah yang lebih baik, agar kesempurnaan dan manfaat maksimal dari penulisan skripsi ini. Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih dan semoga Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca dalam menambah wawasan dan pengetahuan kita semua.

Indralaya, 2025

Roy Demson Putra Situmorang

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| MOTTO PERSEMBAHAN | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Landasan Teori | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Manajemen Publik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Visi <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Penerapan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5 Faktor Kritis Pendukung Kesuksesan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.6 Pengembangan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.7 Tahapan-Tahapan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.8 Tujuan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.9 Manfaat <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.10 Dimensi <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.11 Model-Model <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.12 Kualitas Pelayanan Publik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.13 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 3.1.14 Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik . | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.15 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.16 Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.17 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.18 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.19 Penggunaan <i>Website</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Teori Yang Digunakan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Definisi Konsep | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Fokus Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Informan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.7 Teknik Keabsahan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.8 Sistematika Penulisan..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir .. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 Struktur Organisasi | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3 Uraian Tugas dan Fungsi | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 Visi dan Misi Organisasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Deskripsi Informan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.3 Hasil dan Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4 Penerapan <i>E-Government</i> | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.1 <i>Support</i> (Dukungan) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.2 <i>Capacity</i> (Kapasitas)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.4.3 <i>Value</i> (Manfaat) | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4.5 Kualitas Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.1 <i>Reability</i> (Kehandalan) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.3 <i>Responsive</i> (Daya Tanggap) | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.5.5 <i>Empath</i> (Empati)..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V PENUTUP..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Saran | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.1 Saran Teoritis | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2.2 Saran Praktis | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | 10 |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Website Dinas Sosial Ogan Ilir | 5 |
| Gambar 2. Jenis Layanan Yang Ada Di Dinas Sosial Ogan Ilir | 6 |
| Gambar 3. Informasi Terkait Salah Satu Alur Layanan Dalam Website | 7 |
| Gambar 4. Kerangka Pemikiran | 40 |
| Gambar 5. Komponen-komponen Analisis Data | 46 |
| Gambar 6. Struktur Organisasi Dinas Sosial | 50 |
| Gambar 7. Peraturan Bupati Ogan Ilir No5 Tahun 2018 | 57 |
| Gambar 8. Sosial Media Instagram Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir | 58 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penelitian Terdahulu | 33 |
| Tabel 2. Fokus Penelitian..... | 42 |
| Tabel 3. Sarana Teknologi | 62 |
| Tabel 4. Matriks Penelitian | 73 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin pesat telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis pada prinsip-prinsip *good governance*. Teknologi digital telah menjadi katalisator utama dalam menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi ini telah membentuk mekanisme baru dalam birokrasi pemerintahan yang dikenal dengan istilah *electronic government* (e-government). Secara umum *e-government* adalah penerapan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) dari pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunikasi bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance* (Dan & Pendidikan, 2019).

Menurut data yang dirilis oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam *United Nations E-Government Survey 2022*, Indonesia saat ini berada pada posisi ke-77 dari 193 negara dalam *E-Government Development Index (EGDI)*, dengan skor 0,734. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi e-government di Indonesia telah mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, meskipun masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama dalam hal konektivitas infrastruktur digital dan inklusi digital di daerah terpencil.

E-government menurut Caldow dalam Indrajit (2006:7) merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penerapan pelayanan pemerintah yang efisien dengan menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah untuk mengakses informasi serta pelayanan yang ada dalam pelayanan dari pemerintah. Sedangkan menurut Suchman yang dikutip oleh Warman et al. (2023) suatu tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menggambarkan, menemukan, dan memberikan informasi yang bermanfaat untuk menilai alternatif keputusan. Sedangkan Scriven berpendapat dalam Warman et al. (2023) merupakan suatu produk dalam menentukan proses manfaat, nilai dari proses tersebut. Istilah yang merujuk dari proses ini meliputi: menilai, menganalisis, mengkritik, memeriksa, meninjau peringkat dan mempelajari.

Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir adalah lembaga yang merupakan bagian dari Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir. Lembaga ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang memiliki tanggung jawab kepada Bupati Ogan Ilir. Pembentukan Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 03 Tahun 2008 mengenai Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, juga merujuk pada Peraturan Bupati Kabupaten Ogan Ilir Nomor 11 Tahun 2008 yang mengatur Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir. Seiring dengan perkembangan, Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir mengalami Perubahan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5887). Perubahan lebih lanjut juga diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 12 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 12), serta Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir (Berita Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 62)

Secara normatif, perkembangan *e-government* di Indonesia dimulai dari diterbitkannya Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Setelah penerbitan INPRES ini, Kementerian Komunikasi dan Informasi meluncurkan buku “Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Lembaga” yang berfungsi sebagai panduan serta Standar untuk membantu setiap instansi pemerintah dalam menyusun rencana induk atau *master plan* dan tahapan pengembangan serta implementasi *e-government*, baik untuk pemerintah pusat maupun daerah, demi terwujudnya *good governance*. Sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dalam mewujudkan *good governance*, pemerintah kembali mengeluarkan peraturan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tercantum dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. SPBE menjelaskan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, serta keamanan, guna memproduksi layanan SPBE yang terintegrasi antara pemerintah

pusat dan daerah, yang juga mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional selama 20 (dua puluh) tahun.

Perkembangan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) berlangsung begitu pesat sehingga data, informasi, dan pengetahuan mampu diciptakan dengan sangat cepat dan dapat dikonstruksikan dengan mudah keseluruh lapisan masyarakat. Hal ini berarti bahwa setiap masyarakat dalam suatu pemerintahan dapat saling bertukar informasi dengan orang-orang yang diinginkan tanpa melalui perantara apapun. Tentu saja hal ini akan sangat mempengaruhi bagaimana mekanisme pelayanan yang ada dipemerintah dimasa modern ini harus memiliki pengetahuan yang baik tentang hal ini. Dikarena, banyak sekali aspek dan fungsi pemerintah yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakat, namun hal demikian banyak juga menjadi permasalahan bagi masyarakat yang memiliki pengetahuan yang kurang tentang adanya perkembangan teknologi dimasa sekarang ini. Hal ini menjadi pokok penting yang harus dikaji oleh pemerintah dalam memberikan suatu pengetahuan tentang pelayanan di era digitalisasi ini.

Dari hal tersebut, Dinas sosial memiliki peluang (*Opportunities*) dalam pengembangan pelayanan yaitu melalui kebijakan yang sangat mendukung terselenggaranya pelayanan kesejahteraan sosial baik dari kementerian maupun Provinsi Sumatera Selatan, sehingga memacu Dinas Sosial untuk terus mengembangkan pelayanan kesejahteraan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, adanya Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS), dalam memberikan pelayanan ke masyarakat Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang membutuhkan pelayanan dasar bidang sosial di Kabupaten Ogan Ilir. Dalam hal kemajuan teknologi menjadi peluang untuk menyelenggarakan Pelayanan Kesejahteraan Sosial, dikarenakan di era digitalisasi ini Dinas Sosial berpotensi untuk memanfaatkan teknologi sebaik-baiknya dan melakukan digitalisasi seluruh pelayanan di Dinas Sosial agar mencapai pelayanan publik di bidang sosial yang menjangkau seluruh aspek masyarakat.

Selain itu, pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) juga menjadi peluang besar bagi Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS). PSKS, yang mencakup berbagai sumber daya seperti individu, lembaga, maupun komunitas

yang memiliki kepedulian sosial, dapat dimanfaatkan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas pelayanan sosial. Melalui pemberdayaan ini, Dinas Sosial dapat menjangkau lebih banyak masyarakat yang membutuhkan, sekaligus menciptakan program-program pemberdayaan yang berorientasi pada pengentasan masalah sosial di Kabupaten Ogan Ilir.

Kemajuan teknologi juga menjadi peluang strategis dalam menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial. Meskipun teknologi merupakan tantangan, di sisi lain, era digitalisasi memberikan kesempatan besar bagi Dinas Sosial untuk memanfaatkan teknologi secara optimal. Dengan digitalisasi pelayanan, Dinas Sosial dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Teknologi memungkinkan pengembangan platform daring yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Dengan memanfaatkan peluang ini, Dinas Sosial dapat memperluas jangkauan pelayanan hingga ke pelosok wilayah, memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, dapat menerima pelayanan yang mereka butuhkan.

Oleh karena itu, dengan kemajuan di era digitalisasi ini, ada kebutuhan untuk pelayanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk itu, Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir mengimplementasikan pemerintahan elektronik dalam proses pelayanan yang diberikan dengan menyediakan fasilitas layanan online untuk masyarakat luas melalui *website* <https://dinsos.oganilirkab.go.id/>. *Website* ini dirancang berdasarkan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5308). Sejalan dengan keputusan pada undang-undang tersebut, *website* ini bertujuan untuk memastikan bahwa mudahnya masyarakat dalam mengakses informasi yang berhubungan pada pelayanan sosial yang mereka butuhkan, serta memberikan kenyamanan dalam proses pengajuan layanan secara daring.

Pada *website* tersebut, masyarakat dapat mengakses beragam informasi yang berhubungan dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir. Informasi ini mencakup jenis-jenis layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan layanan, serta syarat dan ketentuan yang diperlukan. Selain

itu, masyarakat juga dapat memperoleh informasi lain yang relevan, seperti jadwal pelayanan, kontak petugas yang dapat dihubungi, dan pembaruan terkini mengenai program-program yang sedang berjalan.

Dengan adanya *website* ini, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Sosial. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi, tetapi juga membantu masyarakat memahami langkah-langkah yang perlu diambil untuk memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 1. Website Dinas Sosial Ogan Ilir



Sumber: dinsos.oganilirkab.go.id

Website ini menyediakan delapan jenis layanan utama yang dapat diakses oleh masyarakat. Layanan-layanan tersebut mencakup Layanan PBI KIS (Penerima Bantuan Iuran Kartu Indonesia Sehat), yang memberikan informasi mengenai pendaftaran dan pengelolaan program bantuan kesehatan, serta Layanan Pendaftaran LKS (Lembaga Kesejahteraan Sosial) yang memfasilitasi proses pendaftaran lembaga kesejahteraan sosial. Selain itu, terdapat Layanan Pengangkatan Anak, yang menyediakan panduan dan prosedur pengangkatan anak sesuai peraturan, serta Layanan Penanggulangan Bencana Alam yang berfokus pada penanganan masyarakat terdampak bencana.

Website ini juga menyediakan Pelayanan Pengaduan Sosial terkait PKH (Program Keluarga Harapan) dan BPNT (Bantuan Pangan Non-Tunai/Sembako), serta Pelayanan Rekomendasi BPJS APBD/APBN yang memberikan panduan pengajuan jaminan sosial. Layanan lainnya mencakup Pelayanan Disabilitas Fisik/Mental, Pelayanan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH), Pelayanan Lansia Terlantar, dan Penanganan Korban Penyalahgunaan NAPZA. Dengan adanya layanan-layanan ini, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi yang jelas dan memahami prosedur untuk mengakses layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir secara gratis.

Gambar 2. Jenis Layanan Yang Ada Di Dinas Sosial Ogan Ilir

| PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN OGAN ILIR | | | | |
|---|---|---------|--------------|----------------------------|
| NO | JENIS PELAYANAN | BIAYA | JANGKA WAKTU | KET |
| 1 | Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pendaftaran Yayasan/Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) | Rp. 0,- | 3 Hari | G R A T I S |
| 2 | Penanganan Korban Penyalahgunaan Napza | Rp. 0,- | 1 Hari | |
| 3 | Pelayanan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH) | Rp. 0,- | 1 Bulan | |
| 4 | Pelayanan Pengaduan Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Sosial Pangan (BSP) | Rp. 0,- | 30 Menit | |
| 5 | Pelayanan terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) | Rp. 0,- | 1 Hari | |
| 6 | Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Terdaftar dan Tidak Terdaftar ke dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kemensos RI | Rp. 0,- | 30 Menit | G R A T I S |
| 7 | Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam/Sosial | Rp. 0,- | 7 Hari | |
| 8 | Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dasar Penyandang Disabilitas Terlantar, Anak Terlantar, Lanjut Usia Terlantar, serta Gelandangan dan Pengemis di Luar Panti | Rp. 0,- | 7 Hari | |

Sumber: dinsos.oganilirkab.go.id

Dalam pelaksanaannya, *website* ini telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, khususnya dalam penyediaan informasi terkait alur layanan yang tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir. *Website* ini membantu masyarakat memahami prosedur yang diperlukan untuk mengakses berbagai jenis layanan sosial. Namun, berdasarkan analisis penggunaan yang telah dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang menghambat efektivitasnya. Salah satu kendala utama adalah bahwa informasi mengenai jenis-jenis layanan yang disediakan belum sepenuhnya mencakup keseluruhan layanan yang sebenarnya tersedia di Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir.

Gambar 3. Informasi Terkait Salah Satu Alur Layanan Dalam *Website*



Sumber: dinsos.oganilirkab.go.id

Informasi terkait layanan yang ada pada situs web Dinas Sosial Ogan Ilir hanya mencakup beberapa informasi layanan saja, serta masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan dalam mengenalkan situs *website* ini untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi layanan yang ada. Hal ini mengakibatkan masyarakat belum mendapatkan gambaran menyeluruh tentang layanan yang dapat mereka akses, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada.

Permasalahan kedua yang ditemukan dalam penggunaan *website* ini adalah belum tersedianya fitur pelayanan secara online. Meskipun *website* tersebut menyediakan informasi mengenai persyaratan administrasi, seperti kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan tertentu, serta alur pelayanan dari setiap jenis layanan yang disediakan, namun masyarakat tidak dapat langsung mengakses atau mengajukan layanan secara daring melalui *website* tersebut. Dengan kata lain, fungsi *website* ini masih terbatas pada penyampaian informasi dan belum berkembang menjadi platform interaktif yang memungkinkan proses pelayanan secara digital.

Selain itu, terdapat keterbatasan informasi di dalam *website* ini. Beberapa layanan yang seharusnya tersedia, sebagaimana tercantum dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas Sosial, belum dimuat di dalam *website*. Hal ini menunjukkan

bahwa tidak semua program dan layanan yang telah direncanakan oleh Dinas Sosial dapat diakses informasinya melalui *website*. Keterbatasan ini dapat menyebabkan masyarakat kehilangan kesempatan untuk mengetahui dan memanfaatkan layanan-layanan lain yang sebenarnya telah tersedia, sehingga potensi manfaat dari penggunaan *website* tersebut belum sepenuhnya optimal.

Website tersebut telah menyediakan informasi yang cukup lengkap, tidak hanya mencakup layanan-layanan yang disediakan oleh Dinas Sosial, tetapi juga mencakup informasi mengenai berbagai kegiatan yang telah dilaksanakan. Informasi ini mencakup laporan kegiatan, dokumentasi program, serta aktivitas lainnya yang menunjukkan komitmen Dinas Sosial dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Penyediaan informasi semacam ini sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai hasil kerja dan kontribusi Dinas Sosial dalam menangani berbagai isu sosial di Kabupaten Ogan Ilir.

Namun, melihat fenomena tersebut, Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir perlu menjadikannya sebagai perhatian utama untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan memastikan bahwa seluruh informasi dan fitur yang tersedia di dalam *website* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Selain itu, upaya untuk memaksimalkan kinerja *website* agar lebih efektif dan efisien juga perlu dilakukan.

Hal ini meliputi pengembangan fitur interaktif, perbaikan tata kelola informasi, hingga peningkatan aksesibilitas *website* agar dapat digunakan dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, *website* ini tidak hanya menjadi sumber informasi, tetapi juga alat yang efektif dalam mendukung pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian tentang “Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Ogan Ilir”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang dijelaskan pada latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan yang dapat dikaji adalah bagaimana hasil dari penerapan *E-Government* melalui penggunaan *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh Dinas Sosial Ogan Ilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari penerapan *e-government* melalui penggunaan *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penjelasan yang berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian maka dalam penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada teori Penerapan *E-Governemnt* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Ogan Ilir.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak yang terkait khususnya Dinas Sosial Ogan Ilir dalam mengevaluasi *website* yang telah diberikan demi keberlanjutan Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Firdausijah, R. T et al. (2022). *Manajemen Sektor Publik*. Padang: PT Global Ekseutif Teknologi
- Hardiyansyah (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hendrayadi, A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Khairudin et al. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance Dan E-Government Di Indonesia*. Jawa Tengah: Amerta Media
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Media Sahabat Cendekia
- Marwiyah, S. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Wasisistiono, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Bandung: CV. Indra Prahasta

Jurnal

- Ahmad, Z. H., Alfayn, M. A. N., dan Istiqoh, A. E. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1432. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2143>
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public

Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal politik profetik*, 4(2).

Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, dan Andi Pitono. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>

Badung, K. (2022). *Jurnal cakrawarti*, vol. 05 no. 01 feb - jul 2022 penerapan pelayanan publik berbasis. 05(01), 45–56.

Bao, B., Ayomi, H. V., Bakri, H., dan Ndibau, P. (2023). Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura. *Journal on Education*, 5(2), 4147–4157. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1113>

Barker, W. C., Johnson, G. C., Hunt, L. T., George, D. G., dan Tsugita, A. (1986). Similar domains in different proteins: detection and significance. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54–68.

Cahyadi, A. (2003). *E-Government Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan*. *Jurnal The winners*, 4(1), 1-12. <https://media.neliti.com/media/publications/164570-ID-e-government-suatu-tinjauan-konsep-dan-p.pdf>

Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1). <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>

Dan, T., Informasi, K., Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R. E., dan Londa, V. Y. (2021). *Implementation Of E-Government In Support Of Transparency And Public Disclosure (Case Study In Official Website Of Government Of Manado City) Pendahuluan Latar Belakang*. 17, 691–702.

Dan, T., & Pendidikan, K. (2019). *Strategi Penerapan E-Government Pada UPT*. 1(1).

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

- Hani Sanjaya, Sofiatul Karimah, dan Anggi Puspitasari. (2022). Penerapan E-Government dalam Perspektif Pemanfaatan E-Government Pada Kota Surabaya. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 01–07. <https://doi.org/10.30640/trending.v1i1.443>
- Haris, A., dan Pancasakti, U. (2023). *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui Penerapan E-Government Dinas Kependudukan Dan Catatan Quality Of Government Apparatus Services Throug The Implementation Of E-Government Population And Civil*. 3(3), 148–154.
- Kualitas, P., dan Administrasi, P. (2021). *Analisis penerapan e-government dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada mal pelayanan publik bojonegoro*. 3, 87–107.
- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. 5(2), 44–54.
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., dan Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Warman, Komariyah, L., dan Kaltsum KFU. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3(1), 25–32.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227-235.

Perundang-Undangan

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
- Peraturan Bupati Kabupaten Ogan Ilir Nomor 11 Tahun 2008 yang mengatur Uraian

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir

Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 62 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Sosial Kabupaten Ogan Ilir (Berita Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 62)

Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan dan Pengembangan *E-Government* Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Ogan Ilir

Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 03 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah Kabupaten Ogan Ilir

Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 12 Tahun 2016 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016 Nomor 12)

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 5887)

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5308)