



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 7776-7784

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Digital Publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo

Adelia Hulopi, Sri Yulianty Mozin, Yacob Noho Nani

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

adeliahulopi2512@gmail.com, yulmozin@ung.ac.id, yacobnani@ung.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari administrasi yang terus mengalami perubahan dan perkembangan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Berbagai pihak termasuk warga negara, sektor swasta, dan organisasi masyarakat memberikan tekanan agar pelayanan publik menjadi responsif dan berkualitas. Konsep tentang pelayanan publik di era digital menunjukkan perubahan besar dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Transformasi digital memungkinkan birokrasi untuk bekerja lebih efisien, transparan, reponsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi juga bukan hanya menyangkut penggunaan teknologi, melainkan juga menyentuh aspek budaya organisasi dan perilaku pegawai. Dalam situasi ini, teknologi digital menjadi komponen penting yang memungkinkan penyediaan layanan lebih efektif dan mudah di akses. Jika dilihat sudah banyak organisasi pemerintah baik tingkat tertinggi maupun terendah yang sedang mengembangkan pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian masalah utama yang ditemukan berkaitan dengan pelayanan digital dan transparansi adalah pembaruan informasi dan sistem pengaduan online yang masih sulit digunakan oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kota Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci keadaan dan situasi yang ada dilapangan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Digital, e-Government, Dukungan, Kapasitas, Nilai/Manfaat.

1. Latar Belakang

Secara etimologi, kata publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat atau negara. Kencana (dalam Marwiyah 2023: 17) menjelaskan bahwa kata publik dalam bahasa Indonesia diberi terjemahan sebagai kata “praja”, hanya saja pada sejak zaman Belanda bahasa Sangsekerta tersebut sudah salah kaprah. Arti sebenarnya dari kata praja tersebut adalah rakyat, sehingga untuk pemerintah yang melayani keperluan seluruh rakyat diberi istilah “pamong praja” (pelayan rakyat). Tetapi kemudian pemerintah yang seharusnya melayani rakyat tersebut malahan karena kekuasaan yang telah diberikan kepada mereka lalu menyalahgunakannya dengan memksakan peraturan yang dibuat sendiri atau merekayasa sekelompok anggota elite (baik legislatif maupun eksekutif) untuk membuat peraturan, sehingga kata praja kehilangan makna dan berubah menjadi raja. Beliau memberikan definisi bahwa kata publik itu sendiri mempunyai arti sejumlah manusia yang memiliki kesamaan sikap dan kesamaan tindakan yang benar dan baik, berdasar nilai-nilai norma yang mereka miliki (Marwiyah 2023 :17). Sedangkan Menurut Monir (dalam Pasolong 2022 :147), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Rahmadana, dkk, 2020:4). Pelayanan publik adalah segala aktifitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah (dalam setiap tingkatannya) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik fisik maupun non-fisik (administratif) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Hidayat, 2019:45).

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari administrasi yang terus mengalami perubahan dan perkembangan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Berbagai pihak termasuk warga negara, sektor swasta, dan organisasi masyarakat, memberikan tekanan agar pelayanan publik menjadi lebih responsif, dan berkualitas. Pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga harus memastikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan sistem yang lebih inklusif dan demokratis. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga publik harus mengadopsi berbagai strategi inovatif guna meningkatkan efisiensi, salah satunya melalui penerapan pelayanan berbasis digital atau *e-Government* (Djaini 2022 :25).

Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Transformasi digital memungkinkan birokrasi untuk bekerja lebih efisien, transparan, reponsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, digitalisasi bukan hanya menyangkut penggunaan teknologi, melainkan juga menyentuh aspek budaya organisasi dan perilaku pegawai. Menurut Mawarni (dalam Basyo dan Anirwan 2023 : 24), digitalisasi adalah proses perubahan data atau informasi dari bentuk fisik menjadi bentuk digital yang dapat diproses oleh teknologi informasi. Sedangkan Engvall & Flak (dalam Maulani dan Setiawan 2024 :15) mengatakan bahwa *Governance Digital* adalah ide yang berpusat pada cara warga negara, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya berinteraksi satu sama lain. Konsep ini berkonsentrasi pada bagaimana teknologi dapat mengubah pemerintahan dan tata kelola pemerintahan. Pelayanan publik berbasis *e-government* di atas tidak hanya mengikuti tren global, tetapi yang lebih penting adalah mewujudkan apa yang disebut sebagai tata kelola pemerintahan yang baik selama proses pemerintahan.

Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik tidak semudah dibayangkan. Menurut kajian Harvard JFK School of Government (Indrajit 2016 : 11), terdapat tiga elemen utama yang menentukan suksesnya implementasi *e-Government*, yaitu dukungan (*Support*), kapasitas (*Capacity*), dan nilai (*Value*). Dukungan merupakan keinginan (intent) dari pimpinan untuk benar-benar mererapkan *e-Government*, Kapasitas merupakan keberdayaan dari pemerintah untuk mewujudkan penerapan *e-Government* menjadi kenyataan sedangkan nilai merupakan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-Government*. Adapun penelitian lain yang membahas tentang Penerapan *e-Government* itu sendiri dengan menggunakan konsep (Ilyas dan Bahagia 2021 : 5234), yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring dan evaluasi.

Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Publik di Indonesia diatur oleh ketentuan hukum yang tercantum dalam Pasal 23 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. dalam ketentuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk mengelola sistem informasi berbasis elektronik maupun non elektronik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Impelementasi *e-Government* bertujuan untuk memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam berbagai aspek pemerintahan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan mudah diakses sehingga menjadikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Afdila dan Adnan 2023).

Kata penerapan berasal dari kata dasar terap yang artinya proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan, perihal mempraktikkan (KBBI *online*, 2022). Kata penerapan sering disamakan dengan kata implementasi yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Arti implementasi sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan pengertian umum penerapan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan suatu rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang) (Luna, dkk 2020:175). Jadi dapat dipahami bahwa penerapan memiliki konotasi yang sama dengan implementasi.

Penerapan merupakan sesuatu tindakan atau pelaksanaan dari perencanaan yang sudah dirancang secara matang dan teratur (Firdian dan Santosa 2022). Penerapan merupakan kegiatan untuk masukan, keluaran kebijakan yang dilakukan oleh satu kelompok-kelompok lainnya. penerapan biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap dan sempurna (Purwanto & Sulistyastuti dalam Firdian and Santosa 2022 : 61). Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi: adanya program yang dilaksanakan, adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, dan adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut. Pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan yaitu suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi

suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya. Arti kata penerapan adalah bisa berarti pemakaian suatu cara atau metode atau suatu teori atau sistem. Sebelum dilakukan penerapan sistem yang baru harus diawali dengan sosialisasi agar masyarakat tidak kaget (Tomuka, 2013:3). Jadi dapat dipahami bahwa penerapan berkaitan dengan cara atau metode atau suatu teori atau sistem.

Sedangkan Istilah *e-government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi terutama internet untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya (Indrajit, 2013:2). Sedangkan Zulhakim (2012:3) menyimpulkan bahwasanya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, pelayanan yang lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat. Jadi dapat dikatakan kalau *e-government* sebagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah untuk dapat meminimalisir kerja birokrasi dalam pelayanan. Dapat dinyatakan bahwa Penerapan *e-government* tidak serta merta bisa mengubah kualitas layanan pada berbagai sektor pemerintahan. Karena itu, penerapan *e-government* perlu didukung reformasi di sektor pelayanan, sehingga secara langsung akan mendukung perkembangan *e-government* secara baik. Tanpa dukungan tersebut, tujuan *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah akan sulit tercapai (Indrajit, 2013:4). Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan terminologi dimana menjelaskan *e-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan penyampaian layanan, untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih baik, memungkinkan akses publik yang lebih besar ke informasi, dan membuat akuntabilitas pemerintah lebih baik ke publik (Forman dalam Prihanto, 2017:2; Wesscot dalam Prihanto, 2017:2)

Jika dilihat sudah banyak organisasi pemerintah baik tingkat tertinggi maupun terendah yang sedang mengembangkan pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan data yang disajikan oleh Berita Gorontalo (website resmi berita pemerintah provinsi gorontalo) mengatakan bahwa Indeks Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Provinsi Gorontalo mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2023, dengan angka mencapai 3,22 poin. Peningkatan ini merupakan hasil evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang diterbitkan pada tanggal 11 januari 2024. Indeks SPBE tahun 2023 merupakan yang terbaik yang pernah diraih oleh Provinsi Gorontalo, terutama jika dibandingkan dengan indeks serupa pada tahun 2022 yang hanya mencapai 2,48 poin dengan predikat cukup. Peningkatan ini menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintah,serta mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan transparan.

Dinas Sosial Kota Gorontalo menyambut baik intruksi dari pemerintah pusat dalam membuat pelayanan berbasis digital untuk tujuan tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat agar dapat mengakses informasi dengan cepat dan memberikan aduan langsung kepada pemerintah. Yaitu dengan pembuatan beberapa platform digital seperti website,instagram dan SP4N-Lapor. Namun dalam perkembangannya belum berjalan dengan maksimal bisa dilihat dari data tersebut bahwa Pemerintah Kota Gorontalo yang termasuk Dinas Sosial Kota Gorontalo dalam menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) masih pada predikat cukup atau dengan nilai 2,59 poin.

Hal ini membuat peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana Dinas Sosial Kota Gorontalo memebrikan transparansi dalam pelayanan digital sebagai bagian dari implementasi *electronic government* (e-Government). Masalah utama yang ditemukan berkaitan dengan pelayanan digital dan transparansi adalah keterbatasan dalam pembaruan informasi serta sistem pengaduan online yang masih sulit digunakan oleh masyarakat. Meskipun sudah ada upaya penerapan sistem digital, banyak warga merasa kesulitan dalam mengakses informasi terbaru mengenai program-program yang tersedia. Selain itu, proses pengajuan pengaduan secara online juga dirasakan rumit, sehingga banyak masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Dinas Sosial.

Keterbatasan ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya untuk memperbaharui konten dan sstem pengaduan situs resmi Dinas Sosial. Akibatnya, informasi yang disediakan tidak selalu terupdate, sehingga masyarakat kesulitan mendapatkan data yang akurat, seperti kriteria penerima bantuan,jenis bantuan yang tersedia, dan prosedur pengajuan. Situasi ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan dikalangan masyarakat, padahal

mereka seharusnya memperoleh akses yang jelas dan transparan terhadap layanan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Sosial untuk meningkatkan mekanisme pembaruan informasi secara berkala dan memastikan semua data di platform digital selalu akurat dan terkini. Dengan langkah ini, transparansi pelayanan digital dapat meningkat, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan juga akan bertambah.

Konsep tentang pelayanan publik di era digital menunjukkan perubahan besar dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam situasi ini, teknologi digital menjadi komponen penting yang memungkinkan penyediaan layanan yang lebih efektif dan mudah diakses. Dengan menggunakan internet, aplikasi, dan platform online, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan kapan saja dan dimana saja mereka mau. Konsep pelayanan publik di era digital atau konsep *E-Government* dalam pelayanan publik telah secara signifikan mengubah persepsi birokrasi penyedia layanan publik, beralih dari citra yang lambat dan rumit menjadi cepat dan mudah diakses untuk mendapatkan layanan. Menurut Setiawan (Prasodjo 2023) memberikan penjelasan bahwa era digital ini disebabkan oleh munculnya teknologi digital termasuk jaringan internet, khususnya terkonologi komputer. Media baru di era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Kemampuan media era digital lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat.

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga faktor atau elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit 2016) yaitu: Pertama faktor dukungan/ *support* yang dimana secara teoritis dukungan (*Support*) merujuk pada komitmen dan keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal terhadap proses transformasi digital pemerintahan. Menurut teori organisasi dan manajemen publik, bentuk dukungan ini dapat dianalisis melalui pendekatan top-down commitment yaitu bagaimana pemimpin organisasi memberikan arah, sumber daya, dan legitimasi pada implementasi kebijakan teknologi informasi. Hal penting dalam dukungan adalah dukungan dari unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus.

Selanjutnya faktor kapasitas/ *capacity* yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu: Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan disini bahwa ketiadaan satu atau elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada diluar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah /negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

Terakhir yaitu faktor nilai/*value* dimana elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut: dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting diatas akan membentuk sebuah *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan menjadi kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha

menerapkan konsep e-Government berada diluar area tersebut (ketiga elemen pembentuk nexus) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini berlokasi di Kantor Dinas Sosial Kota Gorontalo, dan waktu penelitian yang diperlukan peneliti adalah 4 bulan dari data yang diperoleh. Selanjutnya penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci keadaan dan situasi yang ada di lokasi mengenai Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Pelayanan Digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Dilanjutkan dengan penentuan informan dalam penelitian yang menggunakan purposive sampling. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Sekretaris Dinas Sosial Kota Gorontalo
2. Operator Dinas Sosial Kota Gorontalo
3. Pegawai Dinas Sosial Kota Gorontalo
4. Masyarakat 1
5. Masyarakat 2
6. Masyarakat 3
7. Masyarakat 4

3. Hasil dan Diskusi

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Digital Publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo

Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah. Transformasi digital memungkinkan birokrasi untuk bekerja lebih efisien, transparan, reponsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik pada sektor publik ada tiga faktor atau tiga elemen sukses menurut Indrajit yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut: Dukungan (*Support*), Kapasitas (*Capacity*), Nilai/Manfaat (*Value*). Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo berdasarkan ketiga faktor tersebut.

1. Dukungan (*Support*)

Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo, terkait bagaimana dukungan yang diberikan terhadap pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sudah ada support dari pimpinan dengan adanya pembuatan platform digital. Namun, infrastruktur dan pengelolaan teknis pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo masih membutuhkan bantuan dari pihak lain, walaupun sudah ada bantuan dari pihak lain, Dinas Sosial Kota Gorontalo masih terdapat tantangan besar dalam aspek penyebaran informasi, edukasi, dan keterjangkauan akses layanan digital oleh masyarakat. Oleh karena itu kolaborasi yang lebih intens antara Dinas Sosial, pihak lain (Kominfo), dan masyarakat diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan digital benar-benar inklusif, mudah diakses dan diahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Kapasitas (*Capacity*)

Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo, terkait bagaimana kapasitas yang diberikan terhadap pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dinyatakan bahwa kemampuan SDM terbukti menjadi faktor krusial dalam mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo. Dari berbagai pandangan yang dihimpun terlihat bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang tersedia, tetapi sangat ditentukan oleh sejauh mana pegawai mampu mengoperasikan dan memahami sistem tersebut. Ketidaksiapan SDM dalam aspek teknis masih menjadi kendala dilapangan, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital. Untuk itu, peningkatan kapasitas SDM melalui

pelatihan, pembinaan teknis dan penguatan literasi digital menjadi kebutuhan mendesak agar transformasi digital di Dinas Sosial berjalan optimal dan berdampak langsung bagi masyarakat.

3. Nilai/Manfaat (*Value*)

Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo, terkait bagaimana nilai/manfaat yang didapatkan terhadap pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat dinyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup kompleks. Tantangan ini tidak hanya berasal dari faktor internal tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi eksternal yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Dari sisi internal, salah satu hambatan utama terletak pada keterbatasan kemampuan teknis pegawai dalam mengelola dan menjalankan sistem digital secara optimal.

Sementara itu, dari sisi eksternal rendahnya literasi digital dikalangan masyarakat juga menjadi penghambat tersendiri. Banyak warga yang belum memahami cara mengakses atau menggunakan layanan digital yang telah disediakan, sehingga tetap bergantung pada bantuan manual atau layanan konvensional. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan dari pihak dinas kepada masyarakat penggunaan layanan. Selain itu, meskipun sistem pelayanan digital telah tersedia pelaksanaannya belum dapat dikatakan berjalan maksimal. Masih terdapat hambatan dalam hal komunikasi antara petugas dan masyarakat, terutama dalam menjelaskan prosedur layanan secara digital. Beberapa responden juga menyampaikan bahwa alur layanan belum sepenuhnya jelas dan mudah dipahami. Hal ini menyebabkan kebingungan serta ketergantungan pada interaksi langsung, yang seharusnya dapat diminimalisasi melalui digitalisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan kapasitas SDM, penguatan komunikasi, serta strategi edukasi publik yang lebih masif untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan permasalahan dilapangan peneliti mencoba menggali informasi dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada Seksetaris Dinas Sosial Kota Gorontalo, Operator Dinas Sosial Kota Gorontalo, Pegawai Dinas Sosial Kota Gorontalo, serta masyarakat.

1. Dukungan (*Support*)

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait support dalam pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo telah dilaksanakan dengan menunjukkan komitmen dalam mendukung transformasi pelayanan publik melalui pengembangan sistem digital. Digitalisasi bukan lagi menjadi sebuah opsi melainkan sudah menjadi kebutuhan utama dalam upaya memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisiensi kepada masyarakat. Salah satu bentuk nyata dari komitmen tersebut adalah penyediaan sistem pengaduan berbasis Google Form, website, dan SP4N-Lapor yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan tanggapan atau keluhan secara daring, sebagaimana yang telah dijelaskan. Namun demikian, dalam praktiknya implementasi sistem digital ini masih menghadapi berbagai tantangan. Kendala utama terletak pada kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai *e-government* melalui platform digital dan juga pemahaman teknis dikalangan operator. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Mozin et al. (2025) yaitu keterlibatan masyarakat juga menjadi elemen penting. Transparansi dalam pengelolaan data dan partisipasi publik dalam merumuskan kebijakan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang dibangun. Literasi digital masyarakat juga harus ditingkatkan agar warga mampu memahami dan mengakses manfaat teknologi, serta memberikan masukan yang konstruktif terhadap pelaksanaannya.

Situasi ini mengindikasikan bahwa meskipun infrastruktur dan niat baik dari pihak pimpinan dan dinas telah tersedia, keberhasilan pelayanan digital juga sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, perlu adanya upaya yang lebih serius dalam meningkatkan kapasitas SDM dinas melalui pelatihan-pelatihan teknis, serta memperluas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Dengan langkah tersebut, harapan untuk mewujudkan pelayanan sosial yang modern dan inklusif dapat terwujud secara lebih nyata dan merata.

Secara keseluruhan, Dinas Sosial Kota Gorontalo telah menunjukkan komitmen dalam mendukung transformasi digital melalui berbagai inovasi layanan, seperti sistem pengaduan online. Namun, implementasi dilapangan masih menghadapi tantangan terutama dari sisi kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat. Sebagian pegawai masih bekerja secara manual karena keterbatasan teknis, dan sebagian masyarakat belum memahami cara menggunakan layanan digital dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas teknis pegawai serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat, agar transformasi digital benar-benar berdampak dan pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

2. Kapasitas (*Capacity*)

Berdasarkan penelitian dilapangan terkait *capacity* (kapasitas) teknis staf Dinas Sosial Kota Gorontalo dalam mengelola pelayanan digital masih berada pada tahap berkembang. Beberapa staf telah mengikuti sosialisasi dan mulai menunjukkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital secara terarah sedangkan sebagian staf lain hanya memahami sistem dalam ruang lingkup tugasnya masing-masing dan belum mampu menangani masalah teknis secara mandiri. Jika ada kendala, mereka masih bergantung pada bantuan dari pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas teknis belum merata, dan tidak semua staf memiliki kapabilitas yang cukup untuk menjalankan fungsi pelayanan digital secara optimal. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Aneta et al. 2024) yang menyatakan bahwa solusi spesifik untuk mengurangi dampak negatif kecerdasan buatan pada budaya organisasi yaitu harus dikombinasikan dengan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk memastikan bahwa mereka dapat bekerja secara efektif dalam sistem yang diatur oleh teknologi. Hal ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pemahaman pegawai tentang kecerdasan buatan dan memperkuat adaptasi mereka terhadap perubahan yang terjadi. Selain itu, masyarakat juga mengeluh bahwa masih ada staf yang belum mampu menjelaskan prosedur digital secara jelas, sehingga menghambat proses pelayanan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan teknis tidak cukup hanya pada sebagian staf melainkan harus bersifat menyeluruh dan berkelanjutan agar sistem digital bisa berjalan secara efektif. Namun ada juga masyarakat lain sebagai pengguna layanan mengakui bahwa sebagian staf sudah cukup kompeten dan mampu memberikan penjelasan dengan baik. Hal ini dapat dijelaskan menurut pandangan Indrajit (2013:4) bahwa penerapan *e-government* tidak serta merta bisa mengubah kualitas layanan pada berbagai sektor pemerintahan. Karena itu, penerapan *e-government* perlu didukung reformasi sektor pelayanan, sehingga secara langsung akan mendukung perkembangan *e-government* secara baik. Tanpa dukungan tersebut, tujuan *e-government* untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah akan sulit tercapai. Oleh karena itu, pada penerapan *e-government* melalui beberapa platform digital paling tidak yang harus dimiliki Dinas Sosial Kota Gorontalo adalah ketersediaan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government* melalui platform digital tersebut. Kemudian ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* melalui platform digital ini dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan seluruh pihak yang berkepentingan.

Secara keseluruhan, kapasitas teknis staf Dinas Sosial Kota Gorontalo dalam mengelola pelayanan digital masih dalam tahap pengembangan. Meskipun telah ada upaya melalui sosialisasi dan penugasan khusus, masih ditemukan kesenjangan penguasaan sistem diantara pegawai. Beberapa staf dinilai cukup kompeten, namun sebagian lainnya masih bergantung pada bantuan pihak lain. Minimnya pelatihan teknis menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi layanan digital. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang belum merata dan persepsi masyarakat yang beragam. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan teknis yang terstruktur, peningkatan literasi digital, serta pendampingan berkelanjutan bagi seluruh staf agar pelayanan digital dapat berjalan secara maksimal dan merata.

3. Nilai/Manfaat (*Value*)

Berdasarkan penelitian dilapangan terkait *value* (nilai) bahwa pelaksanaan pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo dilandasi oleh nilai-nilai utama seperti transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses. Nilai-nilai ini menjadi prinsip kerja yang dijunjung tinggi oleh pimpinan maupun pelaksana layanan. Mereka menekankan bahwa transparansi dan akuntabilitas diterapkan melalui rapat rutin, pembinaan, dan sistem pelaporan yang jelas, sebagai upaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Para operator dan pegawai juga berusaha menjaga ketelitian dan kevalidan data walaupun belum semua aspek digital dikuasai sepenuhnya. Namun, respon dari masyarakat menunjukkan adanya perbedaan persepsi dan pengalaman. Sebagian masyarakat merasa layanan digital sudah lebih efisien dan responsif, sedangkan sebagian lainnya masih merasakan kebingungan, kurang informasi, dan ketidakjelasan proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa internalisasi nilai belum sepenuhnya merata dan belum menjadi budaya kerja menyeluruh di lingkungan dinas.

Dari sisi kepercayaan publik tampak bahwa adopsi layanan digital mulai tumbuh terutama dikalangan masyarakat yang akrab dengan teknologi. Namun secara umum, kepercayaan masyarakat masih bervariasi. Masih ada kekhawatiran terhadap validitas sistem, ketidakuasaan proses digital, serta keterbatasan interaksi langsung yang selama ini menjadi kebiasaan dalam pelayanan. Oleh karena itu, Dinas Sosial perlu memperkuat pendekatan komunikasi, transparansi data, dan memberikan pendampingan khusus bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital. Selain itu, tantangan dalam pelaksanaan layanan digital juga datang dari sisi internal seperti keterbatasan kompetensi teknis pegawai. Meskipun sebagian pegawai telah mengikuti sosialisasi, namun belum semua mampu mengoperasikan sistem digital secara optimal. Dari sisi eksternal, rendahnya literasi digital masyarakat dan minimnya kejelasan prosedur, lambatnya respon petugas, serta kurangnya akses yang terbuka terhadap proses dan hasil layanan. Tantangan-tantangan ini menandakan perlunya strategi yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kapasitas SDM, memperluas literasi digital, dan membangun sistem layanan yang lebih ramah pengguna agar nilai-nilai utama *e-Government* benar-benar terasa manfaatnya di tengah masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2016:11) bahwa pelaksanaan *e-Government* tidak akan ada gunanya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintahan saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (sisi permintaan-*demand side*).

Secara keseluruhan, pelayanan digital di Dinas Sosial Kota Gorontalo telah dibangun dengan dasar nilai transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya merata. Meskipun pimpinan dan sebagian staf telah menunjukkan komitmen terhadap sistem digital, masih terdapat keterbatasan kompetensi teknis dikalangan pegawai serta rendahnya literasi digital di masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, sosialisasi yang lebih intensif, dan penguatan sistem agar nilai-nilai pelayanan digital benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Kesimpulan

Dinas Sosial Kota Gorontalo telah menunjukkan komitmen nyata dalam mendukung transformasi digital melalui pendekatan *top-down commitment*, seperti penyediaan sistem pengaduan online. Komitmen pimpinan terhadap pengembangan sistem digital menandakan bahwa digitalisasi dipandang sebagai kebutuhan utama. Namun, keterbatasan kemampuan teknis operator dan kesenjangan literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam penerapannya secara menyeluruh. Dalam sisi kapasitas teknis staf berada pada tahap berkembang. Sebagian pegawai sudah memiliki pemahaman cukup berkat sosialisasi dan penugasan khusus, namun sebagian lainnya masih bergantung pada bantuan teknis dari instansi lain seperti Dinas Kominfo. Kesenjangan ini berdampak pada lambatnya pelayanan dan ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sistem saja tidak cukup, dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung operasionalisasi digital secara optimal. Pelayanan digital di Dinas ini dilandasi dengan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses. Nilai-nilai ini telah menjadi prinsip kerja ditingkat pimpinan dan pelaksana. Namun, persepsi masyarakat masih beragam beberapa merasa terbantu dengan sistem digital, tetapi sebagian lainnya mengalami kebingungan dan meragukan kejelasan proses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa internalisasi nilai belum menyentuh seluruh elemen organisasi dan belum dirasakan merata oleh masyarakat. Secara keseluruhan, Dinas Sosial Kota Gorontalo telah berada di jalur yang tepat dalam menerapkan pelayanan digital. Namun, keberhasilan transformasi digital belum sepenuhnya tercapai karena masih adanya tantangan dalam hal kesiapan sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, serta ketidakkonsistenan dalam penerapan nilai-nilai pelayanan digital publik.

Referensi

1. Afdila, Afdila, and M. Fachri Adnan. 2023. "Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi." *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi* 2(2): 27–32. <https://doi:10.69989/4gt1t617>.
2. Aneta, Yanti, Haedar Akib, Abd Wahab Padungge, Rahmatia Pakaya, and Pebriyanto A. Hulinggi. 2024. "The Impact of Digital Transformation and Artificial Intelligence on Bureaucratic Culture Between Efficiency and Discretion." *KnE Social Sciences* 10(4): 1–20. <https://doi:10.18502/kss.v10i4.18019>.
3. Basyo, Irfan, and Anirwan Anirwan. 2023. "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4(1): 23–31. <https://doi:10.51577/ijpublication.v4i1.477>.
4. Djani, William. 2022. *Administrasi Publik (Teori Dan Pergeseran Paradigma Ke Era Digital)*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
5. Firdian, Firdian, and Sedy Santosa. 2022. "Implementasi Metode Diskusi Kelompok Pada Mata Kuliah Manajemen Madrasah Di Iain Sas Bangka Belitung." *Jurnal Sinetrik* 5(1): 60–66. <https://doi:10.33061/js.v5i1.7489>.
6. Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
7. Ilyas, Anita, and Bahagia Bahagia. 2021. "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Di

- Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3(6): 5231–39. <https://doi:10.31004/edukatif.v3i6.1173>
8. Indrajit, R. E. (2013). Tahapan Inisiatif E-Government Michigan. *EKOJI999* Nomor 191 Tanggal 18 Maret,1-5.
 9. Indrajit, Eko Richardus. 2013. Strategi E-Government di Yordania. *EKOJI999* Nomor 230 Tanggal 26 April, 1-6
 10. Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep Dan Strategi ELECTRONIC GOVERNMENT*.
 11. Luna, S. Wauran, G. W & Janis, Y. 2021. Implementasi PAK dalam Mengatasi Perilaku Siswa "Broken Home" di SMP Negeri 2 Manado. *Tumou Tou*, 8(2), 172-180
 12. Marwiyah, Siti. 2023. *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITALISASI*.
 13. Maulani, Sylvia, and Tomi Setiawan. 2024. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPSTSP Provinsi Banten." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 15(1): 1–17.
 14. Mozin, S. Y., Abdullah, S., & Sawali, N. (2025). Pemanfaatan Teknologi Cerdas Untuk Pelayanan Publik: Study Tentang e-Government Dan Smart City Berbasis ICT Big Data Dan AI. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 2(2), 117-130.
 15. Pasolong, Harbani. 2022. *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Bandung: Alfabeta.
 16. Prasodjo, Tunggul. 2023. *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL*. Malang: CV.Literasi Nusantara Abadi.
 17. Prihanto, I. G. (2017). E-Government dan Penerapannya. *Berita Dirgantara*, 18(1), 1-18.
 18. Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
 19. Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Negara*.
 20. Zuhakim, A. A. (2012). Mengenal e-Government (Pemahaman Konsep Aplikasi e-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik). *Bengkulu: FISIPOL Bengkulu*.