JURNAL ILMU ADMINISTRSI NEGARA (AsIAN)
Volume 14 Nomor 1 (Maret 2026)
DOI : 10.47828/jianaasian.v13i2.415

P-ISSN : 2338-9567
E-ISSN : 2746-8178

Evaluasi Kebijakan Layanan Online dalam Meningkatkan Pengelolaan Data Kesejahteraan Masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol

Satria[1*)], Nurbaya[2]

[1,2]*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Stisipol Mujahidin Buol, 94563*

ARTICLE INFO

Article history:
Received 23/06/2026
Revised 03/07/2026
Accepted 04/07/2026

Abstract

Digital transformation has become an essential strategy for improving the effectiveness, transparency, and accountability of public service delivery. However, community welfare data management continues to face several challenges, including inaccurate data, limited technological infrastructure, and low levels of digital literacy. Although previous studies have discussed digital public services, evaluations of online service policies for community welfare data management at the Social Service Office of Buol Regency remain limited. This study aims to evaluate the online service policy and identify the challenges affecting its implementation. A qualitative descriptive approach was employed using interviews, observations, and documentation involving officials of the Social Service Office, online service operators, data management officers, and community members. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing based on William N. Dunn's policy evaluation model. The findings indicate that the online service policy has improved the effectiveness, efficiency, adequacy, responsiveness, and appropriateness of community welfare data management. However, the equity dimension remains suboptimal due to limited technological infrastructure, low digital literacy, dependence on manual verification, and limited human resources. This study contributes to the literature on digital public service policy evaluation and provides practical recommendations for optimizing community welfare data management.

Keywords: *Policy Evaluation, Online Services, Community Welfare Data Management, Digital Public Services.*

Abstrak

Transformasi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, pengelolaan data kesejahteraan masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakakuratan data, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Meskipun berbagai penelitian telah membahas pelayanan publik berbasis digital, evaluasi kebijakan layanan online dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kebijakan layanan online serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pejabat Dinas Sosial, operator layanan online, aparatur pengelola data, dan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model evaluasi William N. Dunn. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan layanan online meningkatkan efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan pengelolaan data. Namun, aspek pemerataan masih belum optimal akibat keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, ketergantungan pada verifikasi manual, dan keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian

evaluasi kebijakan layanan publik berbasis digital serta memberikan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Kata kunci: Evaluasi Kebijakan, Layanan Online, Pengelolaan Data Kesejahteraan Masyarakat, Pelayanan Publik Digital.

*)Penulis Korespondensi
E-mail : riasatria606@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi digital.

Transformasi digital menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (OECD, 2023; United Nations, 2024). Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia terus berkembang melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan hasil Evaluasi SPBE Tahun 2024, Indeks SPBE Nasional mencapai 3,12 dengan predikat "Baik", meningkat dibandingkan capaian tahun sebelumnya dan telah melampaui target RPJMN sebesar 2,60. Evaluasi tersebut dilakukan terhadap 615 instansi pemerintah, dengan 48 instansi memperoleh predikat "Memuaskan". Meskipun demikian, tantangan implementasi SPBE masih meliputi integrasi layanan digital, interoperabilitas sistem informasi, tata kelola data, serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2024).

Salah satu sektor yang sangat bergantung pada keberhasilan transformasi digital adalah pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Kementerian Sosial Republik Indonesia terus melakukan pembaruan data melalui pengembangan Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) guna meningkatkan akurasi penetapan penerima bantuan sosial.

Namun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti data ganda, keterlambatan pemutakhiran data, serta *inclusion error* dan *exclusion error* yang memengaruhi ketepatan sasaran program bantuan sosial (Kementerian Sosial RI, 2024).

Dalam administrasi publik modern, layanan *online* tidak hanya dipandang sebagai pemanfaatan teknologi, tetapi juga sebagai instrumen implementasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Suri (2024) implementasi kebijakan merupakan proses penerjemahan keputusan pemerintah ke dalam tindakan nyata melalui program dan mekanisme operasional sehingga keberhasilannya sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi pelaksana. Salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik adalah penerapan layanan *online* pada instansi pemerintah.

Layanan ini mempermudah masyarakat mengakses pelayanan tanpa dibatasi ruang dan waktu serta meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Engkus dkk (2025) digitalisasi pelayanan publik mampu menyederhanakan proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, responsif, dan akurat. Data merupakan elemen utama dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik, khususnya pada sektor kesejahteraan sosial.

Oleh karena itu, Dinas Sosial memerlukan sistem pengelolaan data yang efektif agar mampu mengidentifikasi kondisi sosial masyarakat, menentukan sasaran program bantuan sosial, dan memastikan bantuan diberikan secara tepat sasaran.

Dinas Sosial Kabupaten Buol telah menerapkan kebijakan layanan *online* sebagai upaya meningkatkan kualitas pengelolaan data kesejahteraan masyarakat melalui proses pendataan, pembaruan, verifikasi, dan validasi data yang lebih cepat serta terintegrasi.

Kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Namun, meskipun layanan *online* telah diterapkan, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Dinas Sosial Kabupaten Buol, proses pemutakhiran data masih memerlukan verifikasi lapangan secara manual. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, akses internet yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan (*das sollen*) dan implementasinya di lapangan (*das sein*). Permasalahan tersebut menjadi penting untuk dikaji mengingat data kesejahteraan masyarakat merupakan dasar utama dalam pelaksanaan berbagai program bantuan sosial.

Ketidakakuratan data dapat menyebabkan terjadinya kesalahan sasaran dalam penyaluran bantuan, munculnya data ganda, maupun tidak terakomodasinya masyarakat yang sebenarnya berhak menerima bantuan (YANTI, 2025).

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan layanan *online* diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data kesejahteraan masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasinya.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan pelayanan publik berbasis digital dan pengelolaan data kesejahteraan sosial.

Penelitian Hidayat & Guntur (2025) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi, meskipun masih menghadapi kendala infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia.

Penelitian Gunawan dkk (2026) menemukan bahwa kualitas dan keakuratan data kesejahteraan sosial sangat menentukan keberhasilan program kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, penelitian Riadi & Sudrajat (2025) menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih menghadapi hambatan teknis dan jaringan.

Penelitian Rahadi dkk (2024) juga menemukan bahwa efektivitas program bantuan sosial sangat dipengaruhi oleh kualitas

administrasi dan pengelolaan data yang dilakukan oleh Dinas Sosial.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah membahas pelayanan publik berbasis digital maupun pengelolaan data kesejahteraan sosial, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kebijakan layanan *online* dalam meningkatkan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol masih sangat terbatas.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada implementasi *e-government* secara umum, evaluasi pelayanan digital pada instansi pemerintah, maupun pengelolaan program bantuan sosial.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus kajian yang mengevaluasi kebijakan layanan *online* dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat menggunakan model evaluasi kebijakan) yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Pemilihan model evaluasi William N. Dunn didasarkan pada kemampuannya dalam memberikan penilaian yang komprehensif terhadap pelaksanaan kebijakan publik.

Model ini tidak hanya menilai tingkat pencapaian tujuan kebijakan, tetapi juga mengkaji aspek penggunaan sumber daya, pemerataan manfaat, kemampuan kebijakan dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta ketepatan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Dengan menggunakan model tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan maupun kendala implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol.

Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kebijakan layanan *online* dalam meningkatkan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang evaluasi kebijakan publik dan transformasi digital pelayanan publik.

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Buol dalam meningkatkan kualitas layanan *online* serta memperkuat sistem pengelolaan data kesejahteraan masyarakat yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan mengenai keberhasilan maupun kendala implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan kebijakan layanan *online* dalam meningkatkan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi aktual implementasi kebijakan, manfaat yang dihasilkan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian dilaksanakan pada bulan desember tahun 2025 di Dinas Sosial Kabupaten Buol sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan

sosial dan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi kebijakan layanan *online* dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat dengan menggunakan model evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

Informan penelitian berjumlah 10 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam implementasi kebijakan layanan *online*.

Informan terdiri atas unsur pimpinan Dinas Sosial, pengelola data kesejahteraan masyarakat, aparatur pemerintah desa, serta masyarakat pengguna layanan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Observasi dilakukan untuk mengamati pelaksanaan layanan *online*, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari informan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen kebijakan, laporan, dan arsip yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan menggunakan model evaluasi kebijakan William N. Dunn yang mencakup enam indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan untuk menilai implementasi kebijakan layanan *online* dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai informan sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kebijakan Layanan *Online* dalam Meningkatkan Pengelolaan Data Kesejahteraan

Berdasarkan kemampuan kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan kualitas pengelolaan data kesejahteraan masyarakat melalui proses pendataan, pembaruan, dan penyimpanan data yang lebih cepat dan terorganisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah meningkatkan efektivitas pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Proses pendataan, pembaruan, verifikasi, dan penyimpanan data menjadi lebih cepat dibandingkan sistem manual karena data dapat diakses secara terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, aparatur menyatakan bahwa layanan *online* membantu mempercepat administrasi dan mempermudah pencarian data, meskipun pada kondisi tertentu masih diperlukan verifikasi lapangan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi masyarakat.

Salah seorang informan menyatakan bahwa: "*Penggunaan layanan online sangat membantu proses pembaruan data karena data dapat langsung diinput ke dalam sistem, tetapi untuk memastikan ketepatan data kami tetap melakukan pengecekan di lapangan, terutama*

apabila terdapat perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah meningkatkan efektivitas administrasi, tetapi belum sepenuhnya menggantikan proses verifikasi secara langsung sehingga implementasi kebijakan masih memerlukan dukungan mekanisme konvensional.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Guntur (2025) yang menyatakan bahwa implementasi *e-government* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi.

Hasil penelitian ini juga mendukung pandangan Engkus (2025) bahwa transformasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh kesiapan organisasi, infrastruktur teknologi, dan kompetensi sumber daya manusia.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas layanan *online* di Dinas Sosial Kabupaten Buol masih dipengaruhi oleh keterbatasan jaringan internet, kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi, serta literasi digital masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan lingkungan pendukung. Menurut William N. Dunn, efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* di Dinas Sosial Kabupaten Buol dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu meningkatkan kecepatan dan ketertiban pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas infrastruktur digital, penguatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi koordinasi dengan pemerintah desa masih diperlukan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara lebih optimal.

Efisiensi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah meningkatkan efisiensi pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Pemanfaatan sistem digital mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat proses penginputan dan pencarian data, serta mempermudah koordinasi antarbidang dalam pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, layanan *online* dinilai mampu menghemat waktu dan biaya operasional dibandingkan dengan sistem administrasi manual, meskipun pada beberapa tahapan masih diperlukan verifikasi lapangan untuk memastikan validitas data.

Salah seorang informan menyatakan bahwa "*Sebelum menggunakan layanan online proses pencarian dan pembaruan data membutuhkan waktu yang lebih lama karena dilakukan secara manual, sedangkan sekarang data dapat diakses lebih cepat sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien*."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah memberikan kemudahan dalam proses administrasi, namun efisiensi pelaksanaan kebijakan masih dipengaruhi oleh ketersediaan jaringan internet dan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Riadi dan Sudrajat (2025) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur administrasi.

Hasil penelitian ini juga mendukung pandangan Bryson dkk (2023) bahwa transformasi digital memberikan nilai publik (*public value*) apabila mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan *online* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa proses yang memerlukan verifikasi manual dan koordinasi secara langsung, sehingga manfaat digitalisasi belum dapat dimaksimalkan.

Menurut William N. Dunn, efisiensi berkaitan dengan kemampuan suatu kebijakan menghasilkan manfaat yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang tersedia.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah meningkatkan efisiensi proses administrasi melalui penghematan waktu, biaya, dan tenaga kerja.

Akan tetapi, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas aparatur, serta integrasi sistem informasi masih diperlukan agar efisiensi penyelenggaraan pelayanan dapat tercapai secara lebih optimal.

Kecukupan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah memberikan kontribusi yang cukup dalam mendukung pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Sistem ini membantu proses pendataan, pembaruan, verifikasi, dan penyimpanan data secara lebih terstruktur sehingga memudahkan aparatur dalam mengelola informasi penerima program kesejahteraan sosial.

Namun demikian, layanan *online* belum sepenuhnya mampu menyelesaikan seluruh permasalahan pengelolaan data karena masih diperlukan verifikasi lapangan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi masyarakat yang terus berubah.

Salah seorang informan menyatakan bahwa "*Layanan online sangat membantu dalam mengelola data, tetapi apabila terdapat perubahan kondisi masyarakat, seperti perpindahan domisili atau perubahan status ekonomi, kami tetap harus melakukan pengecekan langsung agar data yang digunakan benar-benar sesuai*."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem digital telah mendukung pengelolaan data, tetapi kecukupan implementasinya masih dipengaruhi oleh kualitas data lapangan dan koordinasi dengan pemerintah desa.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahma et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas data merupakan faktor utama dalam menentukan ketepatan sasaran program kesejahteraan sosial.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Da Silva et al. (2024) bahwa efektivitas pengelolaan bantuan sosial sangat dipengaruhi oleh akurasi administrasi dan pembaruan data secara berkelanjutan.

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan layanan *online* belum sepenuhnya mampu mengatasi seluruh

permasalahan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat karena masih terdapat kendala pada proses validasi dan pembaruan data yang memerlukan koordinasi lintas sektor (Werang, 2025).

Menurut William N. Dunn, kecukupan (*adequacy*) menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan mampu menyelesaikan permasalahan yang menjadi sasarannya.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol dapat dinilai cukup memadai dalam mendukung pengelolaan data kesejahteraan masyarakat karena telah meningkatkan ketertiban administrasi dan mempercepat proses pengelolaan data.

Meskipun demikian, optimalisasi kebijakan masih memerlukan peningkatan kualitas data, penguatan koordinasi dengan pemerintah desa, serta pembaruan data secara berkelanjutan agar manfaat kebijakan dapat dirasakan secara lebih optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah memberikan manfaat dalam meningkatkan akses pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat karena masih terdapat perbedaan akses terhadap teknologi informasi dan kualitas jaringan internet, terutama di wilayah yang sulit dijangkau.

Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital juga masih beragam sehingga sebagian masyarakat tetap memerlukan pendampingan dari aparatur desa maupun petugas Dinas Sosial.

Salah seorang informan menyatakan bahwa "*Masyarakat di wilayah perkotaan relatif lebih mudah memanfaatkan layanan online, sedangkan di beberapa desa masih banyak yang datang langsung ke kantor atau meminta bantuan aparat desa karena keterbatasan jaringan dan kurang memahami penggunaan aplikasi*."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan *online* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh pemerataan akses teknologi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Da Silva et al. (2024) yang menyatakan bahwa pemerataan pelayanan sosial dipengaruhi oleh kualitas tata kelola pemerintahan dan ketersediaan akses layanan bagi seluruh kelompok masyarakat.

Hasil penelitian ini juga mendukung pandangan OECD (2023) bahwa transformasi digital harus disertai dengan peningkatan inklusivitas agar seluruh masyarakat memperoleh manfaat yang sama dari pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan *online* di Kabupaten Buol masih menghadapi kesenjangan akses akibat keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat.

Menurut William N. Dunn, pemerataan (*equity*) berkaitan dengan sejauh mana manfaat suatu kebijakan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok sasaran.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol belum sepenuhnya memenuhi aspek pemerataan karena masih terdapat perbedaan akses dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, perluasan akses internet, serta penguatan literasi digital masyarakat agar manfaat kebijakan dapat dirasakan secara lebih merata.

Pemerataan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah memberikan manfaat dalam meningkatkan akses pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Namun, manfaat tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat karena masih terdapat perbedaan akses terhadap teknologi informasi dan kualitas jaringan internet, terutama di wilayah yang sulit dijangkau.

Selain itu, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital juga masih beragam sehingga sebagian masyarakat tetap memerlukan pendampingan dari aparatur desa maupun petugas Dinas Sosial.

Salah seorang informan menyatakan bahwa "*Masyarakat di wilayah perkotaan relatif lebih mudah memanfaatkan layanan online, sedangkan di beberapa desa masih banyak yang datang langsung ke kantor atau meminta bantuan aparat desa karena keterbatasan jaringan dan kurang memahami penggunaan aplikasi*."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan *online* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh pemerataan akses teknologi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Da Silva et al. (2024) yang menyatakan bahwa pemerataan pelayanan sosial dipengaruhi oleh kualitas tata kelola pemerintahan dan ketersediaan akses layanan bagi seluruh kelompok masyarakat.

Hasil penelitian ini juga mendukung pandangan OECD (2023) bahwa transformasi digital harus disertai dengan peningkatan inklusivitas agar seluruh masyarakat memperoleh manfaat yang sama dari pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi layanan *online* di Kabupaten Buol masih menghadapi kesenjangan akses akibat keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat.

Menurut William N. Dunn, pemerataan (*equity*) berkaitan dengan sejauh mana manfaat suatu kebijakan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok sasaran.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol belum sepenuhnya memenuhi aspek pemerataan karena masih terdapat perbedaan akses dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, perluasan akses internet, serta penguatan literasi digital masyarakat agar manfaat kebijakan dapat dirasakan secara lebih merata.

Responsivitas (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol telah meningkatkan responsivitas organisasi dalam memberikan pelayanan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Melalui sistem digital, aparatur lebih mudah menerima, memproses, dan menindaklanjuti usulan pembaruan data dari masyarakat sehingga waktu pelayanan menjadi

lebih singkat dibandingkan sebelumnya.

Meskipun demikian, kecepatan respons belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen yang disampaikan masyarakat, stabilitas jaringan internet, serta koordinasi dengan pemerintah desa dalam proses verifikasi data.

Salah seorang informan menyatakan bahwa "*Setiap usulan perubahan data yang masuk melalui layanan online segera kami tindak lanjuti, tetapi apabila dokumen belum lengkap atau memerlukan verifikasi lapangan, prosesnya membutuhkan waktu lebih lama*."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat telah mengalami peningkatan, namun efektivitas tindak lanjut masih dipengaruhi oleh faktor administratif dan teknis di lapangan

Temuan penelitian ini sejalan dengan Engkus (2025) yang menjelaskan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh sistem kerja yang adaptif dan kompetensi aparatur.

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Hidayat dan Guntur (2025) bahwa implementasi *e-government* meningkatkan daya tanggap organisasi terhadap kebutuhan masyarakat melalui penyederhanaan prosedur pelayanan.

Namun, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik bahwa peningkatan responsivitas tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada koordinasi antar lembaga, kualitas data yang diterima, dan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan setiap usulan perubahan data secara tepat waktu.

Menurut William N. Dunn, responsivitas merupakan kemampuan suatu kebijakan dalam menjawab kebutuhan, harapan, dan permasalahan kelompok sasaran.

Berdasarkan indikator tersebut, implementasi layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol menunjukkan tingkat responsivitas yang baik karena aparatur mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses dibandingkan sistem manual.

Namun demikian, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan sistem layanan, dan penguatan koordinasi dengan pemerintah desa masih diperlukan agar respons terhadap kebutuhan masyarakat menjadi lebih cepat, konsisten, dan berkualitas.

Ketepatan

Ketepatan (*appropriateness*) merupakan indikator evaluasi yang menilai kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat serta kemampuan kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Dalam penelitian ini, ketepatan dianalisis berdasarkan kesesuaian layanan *online* dengan kebutuhan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Buol.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan layanan *online* merupakan langkah yang tepat dalam mendukung pengelolaan data kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tuntutan transformasi digital dalam pelayanan publik yang menekankan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Indrajit, 2016; Dwiyanto, 2021).

Sistem layanan *online* dinilai lebih efektif dibandingkan sistem manual karena mampu mempercepat

proses pendataan, pembaruan, dan penyimpanan data secara terintegrasi.

Penerapan layanan *online* juga membantu aparatur dalam mengelola data secara lebih sistematis serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun demikian, tingkat ketepatan kebijakan masih dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat (Putri et al., 2026).

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga kesiapan aktor pelaksana dan pengguna layanan (Rogers, 2003). Dari sisi masyarakat, layanan *online* dinilai relevan karena mempercepat akses pelayanan sosial, meskipun masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi sehingga membutuhkan pendampingan.

Oleh karena itu, penguatan kapasitas digital masyarakat menjadi aspek penting dalam optimalisasi kebijakan ke depan. Menurut Dunn (2018), ketepatan berkaitan dengan nilai manfaat kebijakan dalam menyelesaikan masalah yang menjadi sasaran kebijakan.

Berdasarkan temuan penelitian, kebijakan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol dapat dikatakan tepat karena sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pengelolaan data kesejahteraan, meskipun masih memerlukan penguatan dalam aspek implementasi.

Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pengelolaan data kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, kebijakan ini telah mampu mendukung perbaikan tata kelola data serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa penerapan layanan *online* telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data melalui proses administrasi yang lebih cepat, sistematis, dan terintegrasi.

Temuan ini sejalan dengan pandangan transformasi digital sektor publik yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Werang et al., 2025; 2025).

Selain itu, layanan *online* juga cukup memadai dalam membantu menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi pengelolaan data kesejahteraan masyarakat, meskipun masih memerlukan dukungan verifikasi lapangan dan koordinasi lintas sektor.

Dari aspek pemerataan, penelitian menemukan bahwa manfaat layanan *online* belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat karena masih terdapat kesenjangan akses teknologi dan rendahnya literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat.

Sementara itu, dari aspek responsivitas dan ketepatan, Dinas Sosial Kabupaten Buol menunjukkan komitmen yang cukup baik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tuntutan perkembangan teknologi informasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan layanan *online* telah berjalan ke arah yang positif dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Namun, optimalisasi implementasi kebijakan masih memerlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, penguatan kapasitas aparatur, peningkatan koordinasi dengan pemerintah desa, serta pengembangan literasi digital masyarakat.

Dengan demikian, kebijakan layanan *online* diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar dalam mendukung pengelolaan data kesejahteraan masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan layanan *online* pada Dinas Sosial Kabupaten Buol berdasarkan enam indikator William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, secara umum berada pada kategori cukup baik.

Kebijakan ini mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data kesejahteraan masyarakat melalui sistem digital yang lebih cepat, terintegrasi, dan akuntabel, meskipun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat.

Secara akademik, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga kesiapan kelembagaan dan pengguna layanan.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat kajian evaluasi kebijakan publik berbasis Dunn dalam konteks digitalisasi pelayanan sosial. Secara praktis, layanan berkontribusi dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data, sehingga mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih *modern*, transparan, dan akuntabel.

SARAN

Dinas Sosial Kabupaten Buol perlu meningkatkan efektivitas implementasi layanan *online* melalui penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan data digital.

Selain itu, diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan agar pemanfaatan layanan dapat berjalan optimal.

Pemerintah daerah juga disarankan memperkuat integrasi sistem data antarinstansi untuk meningkatkan akurasi, kecepatan, dan aksesibilitas layanan publik berbasis digital.

REFERENSI

Agustino, L. (2008). Dasar-dasar kebijakan publik. *Bandung: Alfabeta*.

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Barberg, B. (2023). Public value governance and strategic public management. In *Handbook on Strategic Public Management* (pp. 92–113). Edward Elgar Publishing.

Da Silva, N. L., Sae, B. S., Sopaba, I. Y., Ngongo, W. A., Ngginak, D., & Mas'ud, F. (2026). Pemerataan Bantuan Sosial Melalui Sistem Pemerintahan Daerah di Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(3), 5259–5270.

Dunn, W. N. (2015). *Public policy analysis: An integrated approach*.

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Routledge.

Engkus, E., Fauziah, A. S., & Gunawan, K. S. (2025). KOMITMEN DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LAYANAN GEULIS D'BOTANICA PADA DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, *11*(2), 445–459.

Gunawan, H., Putri, N. E., & Umar, G. (2026). Analisis Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Sosial: Tantangan dan Solusi Menuju Pencapaian Tujuan Tanpa Kemiskinan di Kabupaten Kerinci. *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH*, *4*(3), 918–929.

Hidayat, M. T., & Guntur, Y. S. (2025). Tranformasi Digital Melalui Implementasi E-Government Pada Organisasi Sektor Publik. *Majalah Ekonomi*, *31*(2), 123–141.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Kebijakan pemutakhiran data penerima bantuan sosial berbasis DTSEN*. Jakarta: Kemensos RI.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2023). *Data Tunggal Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN) untuk penyaluran bantuan sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial RI.

Nugroho, R. (2014). *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Elex Media Komputindo.

OECD. (2023). *Government at a Glance 2023*. OECD Publishing, Paris. https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en.

Putri, R. A., Werang, N. P. L., & Werang, M. L. F. (2026). Formulating Positive Public Administration in Indonesia: An Actor, Structure, Discourse Analysis. Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 8(1), 91-104.

Rahadi, G. M. D. P., Ismunandar, A. I., Darmawati, D., & Nirwana, N. (2024). Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Anggaran Belanja Dinas Sosial Kota Makassar. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, *3*(4), 2065–2074.

Riadi, O. P. N. B. I., & Sudrajat, Y. (2025). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI KOTA SERANG PROVINSI BANTEN*.

Suri, D. M. (2024). *Kebijakan publik sebuah model implementasi kebijakan dalam mengatasi permasalahan gelandangan dan pengemis*.

Wibawa, I. G. A. (2024). *Governansi Digital (E-Government): Konsep, Strategi, dan Praktik Terbaik*. Publica Indonesia.

Werang, N. P. L. (2025). One-Stop Integrated Service Policy in Local Government: Insight from the Ministry of Religious Affairs Office in Tarakan City. Journal of Governance Innovation, 7(2), 429-440.

Werang, N. P. L., Werang, M. L. F., & Rizki, M. (2025). Exploring GovTech Practices in Indonesia: Potential, Barriers and Lesson Learned. Jurnal Transformative, 11(1), 72-88.

Werang, N. P. L., Werang, M. L. F., & Han, B. (2025). Driving Transforming E-Governance: the Innovation Nexus from

Indonesia and Vietnam. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 22(2), 214-224.

YANTI, R. (2025). *Pengaruh Inovasi Teknologi Dalam Penerimaan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Keuangan Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp PinranG*.