



Analisis Website Dinas Sosial Sumatra Selatan Menggunakan Metode Pieces

Sultan¹, Fatmasari²

Universitas Bina Darma^{1,2}

e mail: sultanpalembang320@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the information system implemented through the official website of the Social Service Office of South Sumatra Province using the PIECES method, which encompasses six aspects: Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service. The analysis results indicate that the website has made a positive contribution to improving public services and information delivery to the community. In terms of performance, the website demonstrates basic stability, but improvements are still needed in multimedia access speed and responsiveness to mobile devices. From the information aspect, the content is relatively relevant and comprehensive, though updates are not conducted regularly and some service procedures lack detail. In the economic aspect, the use of the website provides time and cost efficiency, although further development is still constrained by budget allocation. The control aspect reveals the presence of basic security systems, but features such as audit trails and optimal personal data protection are still lacking. Regarding efficiency, the website has enhanced administrative service efficiency, although interactive digital services such as online forms are not yet available. Finally, from the service aspect, the website's interface is considered user-friendly, but further development of interactive features and improved accessibility for users with special needs is required.

Keywords: *Government Website, PIECES, Social Information System.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi yang diterapkan melalui website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan menggunakan metode PIECES, yang mencakup enam aspek: Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service. Hasil analisis menunjukkan bahwa website tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan layanan publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Dari aspek performance, website menunjukkan kestabilan dasar, namun masih perlu peningkatan dalam kecepatan akses multimedia dan responsivitas terhadap perangkat seluler. Dari sisi information, konten yang tersedia cukup relevan dan lengkap, tetapi pembaruan informasi belum dilakukan secara berkala dan beberapa prosedur layanan masih kurang detail. Dalam aspek economy, penggunaan website memberikan efisiensi waktu dan biaya, namun pengembangan lebih lanjut masih terkendala alokasi anggaran. Aspek control menunjukkan adanya sistem keamanan dasar, tetapi belum dilengkapi fitur audit trail dan perlindungan data pribadi yang optimal. Dari aspek efficiency, website berhasil meningkatkan efisiensi layanan administrasi, meski layanan digital interaktif seperti formulir daring masih belum tersedia. Terakhir, dari sisi service, tampilan website dinilai ramah pengguna, tetapi masih perlu pengembangan fitur interaktif dan peningkatan aksesibilitas untuk pengguna berkebutuhan khusus.

Kata Kunci: Website Pemerintah, PIECES, Sistem Informasi Sosial.

PENDAHULUAN

Landasan operasional berbagai industri, termasuk layanan publik, kini adalah sistem informasi modern. Layanan sosial sangat penting bagi penyelenggaraan berbagai inisiatif kesejahteraan sosial di Provinsi Sumatera Selatan, mulai dari pendataan, penyaluran bantuan, hingga pemberdayaan masyarakat marginal. Pengelolaan data dan informasi yang akurat, cepat, dan efektif diperlukan untuk fungsi vital ini (Nasrullah et al., 2021). Pertimbangan kesulitan dalam mendaftarkan ribuan keluarga penerima manfaat, memantau alokasi berbagai bentuk bantuan, atau memastikan setiap program berjalan efektif di wilayah yang luas dengan berbagai macam demografi. Prosedur krusial ini dapat terhambat jika tidak ada sistem informasi yang efektif, yang dapat mengakibatkan kesalahan dan inefisiensi saat memberikan bantuan kepada masyarakat kurang mampu (Adzra, 2022).

Realitas di lapangan sering kali menunjukkan bahwa terdapat sejumlah kendala yang harus diatasi ketika menerapkan sistem informasi di lembaga pemerintah (Setiawan et al., 2024). Pengamatan awal dan tinjauan pustaka menunjukkan masalah umum seperti fragmentasi data, yang terjadi ketika informasi tersebar di beberapa basis data yang tidak terkait, yang menyebabkan data tidak konsisten atau terduplikasi. Proses manual masih membutuhkan banyak waktu, yang memperlambat alur kerja dan meningkatkan kemungkinan kesalahan manusia. Selain itu, kurangnya pedoman yang seragam untuk mengumpulkan atau memperbarui data, serta akses terbatas bagi mereka yang memerlukan informasi untuk pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, sering kali mengakibatkan ketidakkonsistenan informasi. Masalah-masalah ini berdampak langsung pada alokasi sumber daya pemerintah yang tidak efektif, respons yang lambat terhadap kebutuhan sosial, dan, akhirnya, penurunan standar layanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum (Hamirul et al., 2023).

Sebagai garda terdepan dalam menangani masalah sosial, Dinas Sosial Sumatera Selatan sangat bergantung pada keandalan dan aksesibilitas sistem informasinya. Mulai dari mengidentifikasi kelompok rentan hingga merencanakan program intervensi dan menilai dampak program, sistem yang efisien berfungsi sebagai perangkat administratif sekaligus fasilitator penting dalam proses pengambilan keputusan strategis. Sangat penting untuk mengevaluasi sistem informasi saat ini guna memastikan bahwa sistem tersebut tidak hanya berfungsi tetapi juga mendukung misi dan visi Dinas Sosial dengan sebaik-baiknya. Melihat urgensi tersebut, peneliti merasa perlu untuk melakukan penilaian menyeluruh terhadap sistem informasi yang saat ini digunakan oleh Dinas Sosial Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service). Kerangka kerja PIECES yang meliputi kinerja, kualitas informasi, aspek ekonomi, kontrol dan keamanan, efisiensi operasional, dan kualitas layanan dipilih karena dianggap mampu memberikan sudut pandang yang

komprehensif dalam mengevaluasi sistem informasi. Untuk menciptakan sistem yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, peneliti berharap analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui kelebihan, kekurangan, dan area pengembangan sistem informasi Dinas Sosial Sumatera Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metodologi penelitian kualitatif lebih menekankan pada penggunaan kata-kata deskriptif daripada angka. Fokusnya adalah untuk memahami masalah secara mendalam, sering kali melalui narasi yang berujung pada hipotesis induktif (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Peneliti berperan sebagai instrumen utama, dengan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan, penalaran, dan motivasi yang kaya dan komprehensif. Pendekatan ini bersifat fleksibel dan tidak terikat oleh format angka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang kondisi sistem informasi Dinas Sosial Sumatera Selatan dari sudut pandang pengguna dan pihak terkait, dipilih pendekatan kualitatif. Penekanan utama adalah pada penggambaran fenomena, pengalaman, dan persepsi yang terkait dengan sistem informasi serta menentukan "bagaimana" dan "mengapa" isu tertentu terjadi dengan menggunakan kerangka kerja PIECES. Pendekatan ini memungkinkan penggalian data yang kaya akan konteks dan interpretasi yang mendalam, bukan hanya mengukur variabel.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan evaluasi terhadap website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan (<https://dinsossumselprov.com/>) menggunakan kerangka analisis PIECES. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna website (Bapak Aryan Putra) dan staf internal Dinas Sosial (Bapak Irfansyah), serta observasi langsung terhadap fungsionalitas website. Hasil penelitian melalui kuisisioner yang telah disebarakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Kuisisioner

No.	Kategori	Sub-Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	19	86.40%
		Perempuan	3	13.60%
2	Usia Responden	< 25 tahun	2	9.10%
		25 - 35 tahun	19	86.40%
		> 35 tahun	1	4.50%
3	Jabatan	Honorier (termasuk variasi penulisan)	16	72.70%

		ASN/Staf Fungsional/PNS Lainnya	6	27.30%
4	Frekuensi Penggunaan Website	Harian	4	18.20%
		Mingguan	1	4.50%
		Bulanan	3	13.60%
		Sesekali	14	63.60%
5	Peran dalam Website	Pengguna Biasa	20	90.90%
		Admin/Pengelola	2	9.10%

Berdasarkan 22 responden yang terdata, mayoritas merupakan laki-laki (86.4%) dan berusia antara 25–35 tahun (86.4%). Sebagian besar responden berasal dari tenaga honorer (sekitar 73%) yang mencerminkan tingginya keterlibatan staf non-struktural dalam pemanfaatan sistem informasi. Frekuensi penggunaan website umumnya masih terbatas, dengan 63.6% responden hanya mengakses sesekali. Hanya sedikit yang mengakses harian (18.2%) atau berperan sebagai pengelola (9.1%), menunjukkan perlunya peningkatan pelibatan dan sosialisasi sistem informasi kepada seluruh pegawai.

Performance

Evaluasi terhadap kinerja website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan hasil yang beragam, mencerminkan adanya kekuatan sekaligus tantangan yang perlu segera ditangani. Dari sudut pandang pengguna, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Aryan Putra, website secara umum dapat diakses dengan baik, namun mengalami kendala pada kecepatan loading, terutama saat membuka halaman yang memuat konten multimedia seperti galeri foto atau dokumen berukuran besar. Dari sisi teknis, performa dasar website dinilai cukup stabil, terutama dalam hal navigasi menu dan pencarian informasi. Meski begitu, masih terdapat beberapa aspek yang membutuhkan optimasi, antara lain peningkatan kecepatan loading untuk konten berat, peningkatan responsivitas di perangkat mobile, serta penguatan performa agar lebih optimal di berbagai platform. Berdasarkan observasi, ketersediaan server tergolong baik dengan minimnya downtime, menandakan sistem yang relatif andal. Bapak Aryan juga menegaskan bahwa meskipun website telah berjalan dengan cukup baik, pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan, khususnya dalam mempercepat akses multimedia dan memastikan kenyamanan pengguna pada perangkat seluler.

Gambar 1
Hasil Output Kuesioner Performance Dinas Sosial Prov Sumsel

P1						P2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		RR	3	13.6	13.6	22.7
	S	5	22.7	22.7	40.9		S	9	40.9	40.9	63.6
	SS	13	59.1	59.1	100.0		SS	8	36.4	36.4	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

P3						P4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	9.1	9.1	9.1	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	RR	3	13.6	13.6	22.7		TS	1	4.5	4.5	9.1
	S	6	27.3	27.3	50.0		RR	1	4.5	4.5	13.6
	SS	11	50.0	50.0	100.0		S	11	50.0	50.0	63.6
	Total	22	100.0	100.0			SS	8	36.4	36.4	100.0

P5						P6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	9	40.9	40.9	59.1		S	6	27.3	27.3	45.5
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	12	54.5	54.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

Gambar menunjukkan persepsi responden terhadap kinerja website. Secara umum, mayoritas responden menilai bahwa website Dinas Sosial Sumatera Selatan sudah cukup responsif dan stabil. Namun, keluhan tetap muncul terkait kecepatan loading halaman multimedia, seperti galeri dan dokumen PDF yang berat. Beberapa responden juga menyampaikan bahwa akses dari perangkat seluler belum sepenuhnya optimal, meskipun secara desktop website berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan perlunya optimasi teknis, seperti kompresi media dan penguatan desain responsif, untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Information

Dimensi informasi menjadi salah satu kekuatan utama dari website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan observasi, situs ini menyajikan beragam kategori informasi yang selaras dengan tugas dan fungsi instansi, seperti profil

organisasi, berita dan kegiatan terkini, daftar layanan publik, galeri multimedia, serta dokumen publik seperti SAKIP. Hal ini turut diperkuat oleh penilaian positif dari Bapak Aryan yang menyatakan bahwa informasi yang ditampilkan cukup lengkap, dengan menu yang jelas dan mudah dipahami, terutama untuk mengenali jenis-jenis layanan yang tersedia. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Pembaruan konten belum dilakukan secara rutin, sehingga informasi tertentu terkesan kurang aktual. Selain itu, penjabaran mengenai prosedur dan persyaratan layanan masih perlu diperinci agar pengguna dapat memahami alur layanan dengan lebih mudah. Akses terhadap dokumen juga menjadi catatan penting, mengingat beberapa dokumen publik belum tersedia untuk diunduh. Hal ini turut diakui oleh Bapak Irfansyah mengakui: "Kami masih terus berupaya untuk memperbarui konten secara berkala dan menambahkan informasi yang lebih detail mengenai prosedur layanan."

Gambar 2
Tampilan Beranda Dinas Sosial Prov Sumsel



Gambar 3
Hasil Output Kuesioner Information Dinas Sosial Prov Sumsel

IN1						IN2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	7	31.8	31.8	40.9		RR	1	4.5	4.5	13.6
	S	6	27.3	27.3	68.2		S	9	40.9	40.9	54.5
	SS	7	31.8	31.8	100.0		SS	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

IN3						IN4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	10	45.5	45.5	59.1		S	8	36.4	36.4	54.5
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

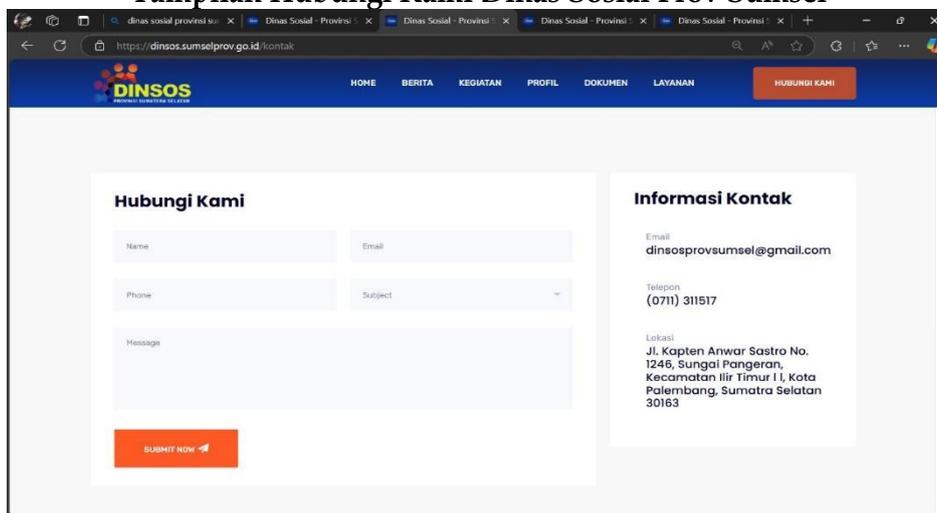
IN5						IN6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	S	12	54.5	54.5	63.6		RR	1	4.5	4.5	13.6
	SS	8	36.4	36.4	100.0		S	7	31.8	31.8	45.5
	Total	22	100.0	100.0			SS	12	54.5	54.5	100.0
						Total	22	100.0	100.0		

Gambar 3 menunjukkan dimensi informasi mendapat apresiasi tinggi dari responden. Website dinilai mampu memberikan informasi yang cukup lengkap dan relevan, mulai dari profil instansi hingga dokumentasi layanan sosial. Meski begitu, sebagian responden mengkritisi minimnya pembaruan berkala pada beberapa konten dan ketidaklengkapan detail prosedur layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penjadwalan pembaruan informasi serta penyempurnaan deskripsi pada tiap jenis layanan agar lebih informatif dan transparan.

Economy

Dari perspektif ekonomi, website menunjukkan kontribusi positif terhadap efisiensi biaya operasional Dinas Sosial dan penghematan biaya bagi masyarakat.

Gambar 4
Tampilan Hubungi Kami Dinas Sosial Prov Sumsel



Website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan memberikan nilai ekonomi yang cukup signifikan, terutama bagi pengguna layanan dan pihak internal instansi. Bapak Aryan menyoroti manfaat langsung berupa penghematan biaya transportasi, karena ia dapat memperoleh informasi layanan dari rumah tanpa perlu bolak-balik ke kantor, sehingga waktu dan ongkos dapat ditekan. Dari perspektif yang lebih luas, situs ini memungkinkan masyarakat mengakses berbagai informasi secara mandiri, yang secara tidak langsung mengurangi

beban operasional kantor dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Hal ini juga ditegaskan oleh Bapak Irfansyah, yang menyatakan bahwa keberadaan website telah membantu meringankan tugas staf dalam memberikan informasi dasar, sehingga mereka dapat lebih fokus pada pelayanan yang bersifat kompleks. Selain itu, efisiensi waktu yang dihasilkan dari proses digital ini dapat dikonversi menjadi nilai ekonomi yang lebih besar, baik bagi masyarakat maupun instansi. Namun demikian, untuk menjaga keberlanjutan manfaat tersebut, diperlukan alokasi anggaran yang lebih optimal guna mendukung pengembangan fitur-fitur baru dan pemeliharaan sistem secara berkala.

Gambar 5
Hasil Output Kuesioner Economy Dinas Sosial Prov Sumsel

EC1						EC2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		RR	1	4.5	4.5	13.6
	S	9	40.9	40.9	59.1		S	6	27.3	27.3	40.9
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	13	59.1	59.1	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

EC3						EC4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	14	63.6	63.6	77.3		S	8	36.4	36.4	54.5
	SS	5	22.7	22.7	100.0		SS	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

EC5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6
	S	9	40.9	40.9	54.5
	SS	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Dalam Gambar diatas hasil kuisisioner pada dimensi ekonomi menunjukkan bahwa website memberikan nilai tambah secara efisiensi biaya. Responden menyatakan bahwa mereka bisa memperoleh informasi layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat biaya transportasi dan waktu. Bagi pegawai, keberadaan website juga mengurangi beban kerja dalam menjawab pertanyaan dasar dari masyarakat. Meski demikian, pengembangan dan pemeliharaan website masih dianggap belum maksimal karena terbatasnya

dukungan anggaran. Rekomendasinya adalah penguatan alokasi dana khusus untuk digitalisasi layanan.

Control

Aspek kontrol dan keamanan website menunjukkan implementasi yang cukup baik namun masih memerlukan penguatan di beberapa area. Website telah menggunakan protokol HTTPS yang memberikan enkripsi dasar untuk keamanan data. Fitur kontrol pada website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan telah mencakup beberapa elemen penting, seperti sistem admin untuk pengelolaan konten, proses backup data yang dilakukan secara berkala, serta mekanisme monitoring akses guna memantau lalu lintas dan aspek keamanan website. Keberadaan fitur-fitur ini mencerminkan upaya dasar dalam menjaga stabilitas dan keberlanjutan sistem. Namun, masih terdapat sejumlah aspek kritis yang perlu ditingkatkan. Keamanan data pribadi menjadi perhatian utama, terutama bagi layanan yang mengharuskan pengguna memasukkan informasi sensitif, sehingga perlu diperkuat dengan sistem proteksi data yang lebih canggih. Selain itu, pengendalian akses ke area administrasi memerlukan sistem yang lebih tangguh agar risiko penyalahgunaan atau peretasan dapat diminimalkan. Aspek audit trail juga masih menjadi kekurangan, karena belum tersedia sistem pencatatan aktivitas pengguna yang komprehensif sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi operasional. Untuk mendukung integritas dan kepercayaan publik, pengembangan fitur kontrol yang lebih kuat perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan website ke depan. Bapak Irfansyah menyampaikan: "Kami sudah menerapkan beberapa protokol keamanan dasar, namun untuk layanan yang lebih sensitif, kami masih perlu menguatkan sistem keamanan data."

Gambar 6
Hasil Output Kuesioner Control Dinas Sosial Prov Sumsel

C1						C2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	5	22.7	22.7	31.8		RR	7	31.8	31.8	40.9
	S	8	36.4	36.4	68.2		S	5	22.7	22.7	63.6
	SS	7	31.8	31.8	100.0		SS	8	36.4	36.4	100.0
	Total	22	100.0	100.0		Total	22	100.0	100.0		

C3						C4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	3	13.6	13.6	22.7		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	8	36.4	36.4	59.1		S	9	40.9	40.9	59.1
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	9	40.9	40.9	100.0
	Total	22	100.0	100.0		Total	22	100.0	100.0		

C5						C6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		RR	4	18.2	18.2	27.3
	S	10	45.5	45.5	63.6		S	5	22.7	22.7	50.0
	SS	8	36.4	36.4	100.0		SS	11	50.0	50.0	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

Pada Gambar 6, responden memberikan tanggapan bahwa sistem pengelolaan dan kontrol data pada website sudah cukup baik. Penggunaan protokol HTTPS dan adanya sistem admin pengelola konten menunjukkan bahwa aspek keamanan telah menjadi perhatian. Namun, responden juga menyoroti kurangnya sistem log aktivitas pengguna (audit trail) serta pengamanan lanjutan terhadap data pribadi bila website akan dikembangkan lebih jauh untuk layanan interaktif. Ini menjadi catatan penting untuk memperkuat aspek cybersecurity, terutama jika website akan digunakan untuk pelayanan berbasis akun dan data sensitif.

Efficiency

Website Dinas Sosial menunjukkan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi operasional, baik bagi pengguna maupun organisasi.

Dari perspektif pengguna, Bapak Roni merasakan peningkatan efisiensi: "Sekarang lebih mudah untuk mendapatkan informasi awal tentang persyaratan layanan, jadi ketika datang ke kantor sudah lebih siap dan prosesnya lebih cepat." Website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, baik bagi pengguna maupun dari sisi internal organisasi. Penyederhanaan akses informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi kapan saja tanpa perlu datang langsung ke kantor, sementara kejelasan konten di website turut mengurangi antrian dan pertanyaan berulang di loket layanan. Kehadiran formulir yang dapat diunduh juga mempercepat proses administrasi, karena masyarakat bisa datang dengan dokumen yang telah dipersiapkan. Ibu Santi menegaskan bahwa efisiensi kerja staf meningkat signifikan karena waktu mereka tidak lagi tersita untuk menjelaskan informasi dasar yang sudah tersedia secara online. Meskipun capaian ini sudah positif, masih terdapat ruang untuk peningkatan lebih lanjut. Pengembangan sistem pengajuan layanan secara online akan memperkuat digitalisasi proses pelayanan. Penambahan fitur chatbot atau halaman FAQ interaktif juga berpotensi menjawab pertanyaan umum secara otomatis dan cepat. Di samping itu, integrasi sistem pelacakan status pengajuan akan memberikan transparansi dan kemudahan bagi pengguna dalam memantau proses layanan, sekaligus mengurangi beban komunikasi langsung dengan petugas.

Gambar 7
Hasil Output Kuesioner Efficiency Dinas Sosial Prov Sumsel

EF1						EF2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	7	31.8	31.8	45.5		S	7	31.8	31.8	50.0
	SS	12	54.5	54.5	100.0		SS	11	50.0	50.0	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

EF3						EF4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	9	40.9	40.9	59.1		S	4	18.2	18.2	36.4
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	14	63.6	63.6	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

EF5						EF6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6		RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	10	45.5	45.5	59.1		S	8	36.4	36.4	54.5
	SS	9	40.9	40.9	100.0		SS	10	45.5	45.5	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

Gambar 7 mencerminkan bahwa website telah berkontribusi terhadap efisiensi operasional, baik bagi masyarakat maupun pegawai internal. Adanya informasi layanan secara online mampu mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi ketergantungan pada informasi lisan di loket. Namun, layanan digital masih bersifat statis, belum ada sistem interaktif seperti formulir online atau sistem pelacakan layanan. Peningkatan efisiensi akan lebih signifikan jika sistem dikembangkan menuju layanan berbasis formulir daring, chatbot otomatis, atau integrasi layanan digital.

Service

Dimensi layanan menunjukkan bahwa website telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Sosial, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Bapak Roni memberikan apresiasi: "Website ini sangat membantu untuk mendapatkan informasi awal. Tampilan juga cukup profesional dan mencerminkan bahwa Dinas Sosial serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat."

Website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan kualitas layanan yang cukup baik dalam beberapa aspek utama. Ketersediaan informasi selama 24 jam memungkinkan masyarakat mengakses berbagai data penting kapan saja tanpa batasan waktu. Struktur navigasi yang sederhana dan ramah pengguna memudahkan pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan, sementara konten multimedia seperti galeri foto dan video menambah daya tarik serta nilai informatif situs. Informasi kontak juga disajikan dengan jelas, mencerminkan keterbukaan dalam menjalin komunikasi. Bapak Irfansyah menekankan bahwa website ini telah menjadi representasi digital Dinas Sosial yang memperkuat citra pelayanan publik dan mendapat respons positif dari masyarakat. Namun demikian, untuk mencapai kualitas layanan digital yang optimal, perlu dilakukan sejumlah peningkatan. Fitur interaktif seperti pengaduan online atau layanan live chat masih belum tersedia, padahal sangat dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan atau keluhan secara real-time. Penyesuaian konten agar lebih relevan dengan kebutuhan masing-masing pengguna (personalisasi) juga menjadi potensi pengembangan. Selain itu, aspek aksesibilitas perlu diperkuat agar website inklusif bagi penyandang disabilitas. Terakhir, penyediaan konten dalam bahasa daerah bisa menjadi langkah strategis untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat secara efektif.

Gambar 8

Hasil Output Kuesioner Efficiency Dinas Sosial Prov Sumsel

S1						S2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	RR	2	9.1	9.1	13.6		TS	1	4.5	4.5	9.1
	S	11	50.0	50.0	63.6		RR	4	18.2	18.2	27.3
	SS	8	36.4	36.4	100.0		S	8	36.4	36.4	63.6
	Total	22	100.0	100.0			SS	8	36.4	36.4	100.0
							Total	22	100.0	100.0	

S3						S4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	1	4.5	4.5	13.6		RR	6	27.3	27.3	36.4
	S	12	54.5	54.5	68.2		S	3	13.6	13.6	50.0
	SS	7	31.8	31.8	100.0		SS	11	50.0	50.0	100.0
	Total	22	100.0	100.0			Total	22	100.0	100.0	

S5						S6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5	Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1		TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2		S	5	22.7	22.7	31.8
	S	6	27.3	27.3	45.5		SS	15	68.2	68.2	100.0
	SS	12	54.5	54.5	100.0		Total	22	100.0	100.0	
	Total	22	100.0	100.0							

S7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	4.5	4.5	4.5
	TS	1	4.5	4.5	9.1
	RR	2	9.1	9.1	18.2
	S	5	22.7	22.7	40.9
	SS	13	59.1	59.1	100.0
	Total	22	100.0	100.0	

Pada Gambar 8, mayoritas responden menilai bahwa website telah memberikan layanan publik berbasis digital yang cukup memadai. Ketersediaan informasi 24/7 dan navigasi menu yang sederhana dianggap memudahkan masyarakat. Namun demikian, belum tersedia fitur interaktif seperti form pengaduan online, live chat, atau konten personalisasi. Ketiadaan dukungan untuk penyandang disabilitas juga menjadi salah satu kelemahan dari sisi aksesibilitas layanan digital. Oleh karena itu, pengembangan layanan publik berbasis web harus mempertimbangkan inklusivitas dan personalisasi agar manfaatnya lebih merata bagi semua lapisan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode PIECES, website Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan telah berperan positif dalam menyampaikan informasi dan memfasilitasi layanan publik secara digital. Secara umum, performa situs ini cukup stabil, meskipun masih membutuhkan peningkatan pada kecepatan akses konten multimedia dan optimasi untuk perangkat seluler. Informasi yang disediakan tergolong relevan dan lengkap, namun belum diperbarui secara berkala, serta masih minim dalam penyajian prosedur layanan yang rinci. Keberadaan website memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat serta instansi, walaupun dukungan anggaran pengembangan masih kurang maksimal. Dalam aspek pengendalian, sistem telah dilengkapi dengan fitur keamanan dasar, namun belum memiliki sistem audit trail dan perlindungan data pribadi yang memadai. Efisiensi distribusi informasi telah tercapai, namun absennya fitur interaktif seperti formulir daring dan pelacakan layanan menunjukkan ruang pengembangan lebih lanjut. Pelayanan secara

umum dinilai baik dari sisi kemudahan akses dan antarmuka pengguna, meski peningkatan fitur interaktif serta perhatian terhadap aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus masih menjadi tantangan. Untuk mewujudkan sistem informasi yang benar-benar tangguh, inklusif, dan berkelanjutan, perlu adanya penguatan pada pembaruan konten, keamanan data, fitur layanan digital, serta dukungan teknis yang konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzra, TF (2022). Strategi komunikasi pada divisi pengembangan data dan informasi kesejahteraan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam mengelola website [Diploma, Universitas Nasional]. <http://repositori.unas.ac.id/6091/>
- Hamirul, Darmawanto, Elsyra, N., & Syahwami. (2023). Peran kecerdasan buatan dalam layanan pemerintah: Tinjauan pustaka sistematis. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia Open Access*, 6 (3), Artikel 3. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v6i3.163>
- Nasrullah, Paripurno, ET, & Prasetyo, JD (2021). Pengelolaan bantuan logistik bencana banjir: Studi kasus tanggap darurat bencana di Kota Kendari tahun 2017. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2 (07), Article 07. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/418>
- Setiawan, DB , Tobirin, Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Peningkatan efisiensi dan transparansi melalui sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik di sektor publik. *Jurnal Penelitian Sosial dan Ekonomi*, 6 (1), Artikel 1. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.398>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).