

ABSTRAK

Dampak Pelayanan Berbasis Digital Government dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Oleh: Rini Nanda Putri

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dampak pelayanan berbasis *digital government* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Solok Selatan. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam, sehingga perlu dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang valid. Dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan *digital government* belum berdampak baik terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan berbasis *digital government* belum mampu mempermudah masyarakat, partisipasi masyarakat dan petugas juga belum maksimal dalam penggunaan *digital government* tersebut. Faktor yang mendukung pelayanan yang baik diantaranya sarana dan prasarana yang memadai sedangkan faktor penghambat karena pelayanan *digital government* pada masyarakat belum familiar serta kurangnya kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan pelayanan secara *online* dan kurangnya inisiatif pegawai untuk berkembang dalam bekerja.

Kata Kunci: Pelayanan digital government, Budaya kerja, Kepuasan masyarakat.