

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN
TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025
(Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten
Ogan Komering Ulu Selatan)**

SKRIPSI

OLEH:

**HARA ERLISA FITRI
2152029**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
2026**

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN
TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2025
(Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten
Ogan Komering Ulu Selatan)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum**

OLEH:

**HARA ERLISA FITRI
2152029**



**YAYASAN PENDIDIKAN SEBIMBING SEKUNDANG
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: “Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan)” adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain atau hasil plagiat dari skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya dengan judul tersebut tidak benar atau hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku dan saya bersedia bila gelar kesarjanaan saya di cabut/dibatalkan.

Baturaja, 07 Januari 2026
Membuat Pernyataan



[Signature]
Hara Erlisa Fitri
2152029

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Hara Erlisa Fitri
NPM : 2152029
Judul : Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi
Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan
Informasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan)

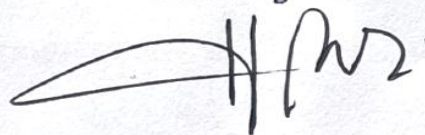
Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



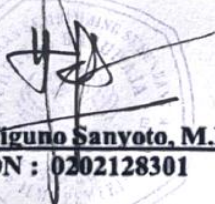
Eva Susanti, M.Si.
NIDN : 0211058601

Pembimbing II



Herni Ramayanti, M.Si.
NIDN : 0210117002

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P.
NIDN : 0202128301

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan), Disusun oleh Hara Erlisa Fitri, NPM: 2152029 Telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi/Sarjana pada Hari Rabu Tanggal 07 Bulan Januari Tahun 2026. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P).

Baturaja, 07 Januari 2026

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI / SARJANA

Penguji I/Ketua : Eva Susanti, M.Si.

Penguji Utama : Yahnu Wiguno Sanyoto, M.L.P.

Penguji II/Sekretaris : Herni Ramayanti, M.Si.

Tanggal Lulus : 07 Januari 2026

**Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum**


Septiana Wulandari, M.L.Kom
NIDN : 205098302

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN LUAR	i
HALAMAN DALAM.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO.....	xi
PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Electronic Government	7
2.2 Konsep Teknologi Informasi	13
2.3 <i>Good governance</i>	16
2.4 Transparansi	21
2.5 Konsep Pelayanan Publik	29
2.6 Kerangka Pikir	38
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Jenis Data	42
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	42

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.....	47
4.1.2 Visi dan Misi.....	48
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informasi ...	49
4.1.4 Struktur Organisasi	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 <i>Government To Citizen</i> (Pemerintah Kepada Warga Negara).51	
4.2.1.1 <i>Government To Citizen</i> Dilihat dari Ketersediaan Akseibilitas Dokumen	57
4.2.1.2 <i>Government To Citizen</i> Dilihat dari Kejelasan dan Kelengkapan Informasi	60
4.2.1.3 <i>Government To Citizen</i> Dilihat dari Keterbukaan Proses	66
4.2.1.4 <i>Government To Citizen</i> Dilihat dari Kerangka Regulasi.....	73
4.2.2 <i>Government To Customer</i> (Pemerintah ke Pelanggan).....	77
4.2.2.1 <i>Government To Customer</i> Dilihat dari Ketersediaan Akseibilitas Dokumen	83
4.2.2.2 <i>Government To Customer</i> Dilihat dari Kejelasan dan Kelengkapan Informasi	85
4.2.2.3 <i>Government To Customer</i> Dilihat dari Keterbukaan Proses	90
4.2.2.4 <i>Government To Customer</i> Dilihat dari Kerangka Regulasi.....	95
4.2.3 <i>Government To Business</i> (Pemerintah ke Bisnis).....	98
4.2.3.1 <i>Government To Business</i> Dilihat dari Ketersediaan Akseibilitas Dokumen	103
4.2.3.2 <i>Government To Business</i> Dilihat dari Kejelasan dan Kelengkapan Informasi	105
4.2.3.3 <i>Government To Business</i> Dilihat dari Keterbukaan Proses	109
4.2.3.4 <i>Government To Business</i> Dilihat dari Kerangka Regulasi.....	115
4.2.4 <i>Government To Government</i> (Pemerintah ke pemerintah)	118
4.2.4.1 <i>Government To Government</i> Dilihat dari Ketersediaan Akseibilitas Dokumen	123
4.2.4.2 <i>Government To Government</i> Dilihat dari Kejelasan	

dan Kelengkapan Informasi	126
4.2.4.3 <i>Government To Government</i> Dilihat dari Keterbukaan Proses	129
4.2.4.4 <i>Government To Government</i> Dilihat dari Kerangka Regulasi	135
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	140
5.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan	Hal
2.1 Kerangka Pikir.....	39
4.1 Struktur Organisasi.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
4.1 Logo Dinas Komunikasi Dan Informasi.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.1 Informan Penelitian.....	43