

STRATEGI DISEMINASI PENINGKATAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI WEBSITE PALEMBANG.GO.ID DI KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

Muhammad Bima Liando

NPP. 31.0233

Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: bima2218@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): *The demand for public information transparency has significantly impacted the government. Technology has eliminated barriers of distance and space, making electronic systems or digitalization of services essential to ensure the quality of public services. The dissemination of information via the website palembang.go.id to improve public information services is the main focus of this research.***Purpose:** *The objective of this study is to understand the implementation of the dissemination strategies by the Department of Communication and Informatics in improving public information services through the website palembang.go.id.***Methods:** *This research employs a qualitative method with a descriptive approach and an inductive methodology. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation.***Results:** *The four main strategies used are: The S-O Strategy, which focuses on enhancing collaboration with local businesses and developing a mobile application integrated with the website palembang.go.id. The W-O Strategy, which aims to identify areas that require content updates or improvements, such as articles, infographics, videos, and other multimedia materials. The S-T Strategy, which emphasizes variety in layout, design, and visual elements on the website menu to increase user interest and engagement, by including more high-quality photos, informative videos, and other multimedia elements. The W-T Strategy, which involves initiatives like discussion forums, polls, quizzes, and live Q&A sessions to encourage active user participation, along with regular updates to the web security system.***Conclusion:** *Based on the research on dissemination strategies for the website palembang.go.id to optimize public information services through in-depth interviews and observations, it is concluded that the website focuses on service and communication with the public. The main goal of the Palembang City Department of Communication and Informatics is the optimization of information services. However, there are several challenges, such as unappealing visual design, technical errors, limited user interaction, and infrequent content updates. To address these issues, the strategies implemented include enhancing collaboration with local businesses, developing a mobile application, updating content, varying visual design, integrating multimedia elements, creating interactive forums, and regularly updating the web security system.*

Keywords: *Transparency, Digitalization, Dissemination, Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Tuntutan atas keterbukaan informasi untuk publik sudah memberi dampak yang lumayan signifikan kepada pemerintah, teknologi yang menyebabkan tidak adanya lagi jarak dan ruang yang wajib dilewati menjadikan sistem elektronik atau digitalisasi layanan sangat diperlukan demi menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan diseminasi terkait website palembang.go.id dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat menjadi fokus permasalahan dalam penelitian. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan strategi diseminasi diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada Masyarakat melalui website Palembang.go.id **Metode:** Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** empat strategi utama yang digunakan Strategi S-O, yang fokus pada peningkatan kerjasama dengan bisnis lokal dan pengembangan aplikasi seluler terintegrasi dengan website palembang.go.id. Strategi W- O, yang berupaya mengidentifikasi area-area yang memerlukan pembaruan atau peningkatan konten, seperti artikel, infografis, video, dan materi multimedia lainnya. Strategi S-T, yang menekankan variasi dalam tata letak, desain, dan elemen visual pada menu website untuk meningkatkan ketertarikan dan keterlibatan pengguna, dengan menyertakan lebih banyak foto berkualitas tinggi, video informatif, dan elemen multimedia lainnya. Strategi W-T, yang melibatkan inisiatif seperti forum diskusi, polling, kuis, dan sesi tanya jawab langsung untuk mendorong partisipasi aktif pengguna, serta melakukan pembaruan rutin dalam sistem keamanan web. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil riset mengenai strategi diseminasi website palembang.go.id dalam mengoptimalkan layanan informasi kepada publik melalui wawancara dan pengamatan mendalam, disimpulkan bahwa penyelenggaraan website ini berfokus pada pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat, dengan target utama dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang adalah optimalisasi pelayanan informasi. Namun, terdapat beberapa kendala seperti desain visual yang kurang menarik, kesalahan teknis, keterbatasan interaksi pengguna, serta kurangnya pembaruan konten. Untuk mengatasi kendala ini, strategi yang diterapkan mencakup peningkatan kerjasama dengan bisnis lokal, pengembangan aplikasi seluler, pembaruan konten, variasi desain visual, integrasi elemen multimedia, pembuatan forum interaktif, serta pembaruan rutin sistem keamanan web.

Kata kunci: Keterbukaan, Digitalisasi, Diseminasi, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Dalam hal ini Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam Pengelolaan Diseminasi (Bahasa Inggris: Dissemination) sendiri ialah kegiatan yang bertujuan untuk menyebarkan informasi, meningkatkan kesadaran, penerimaan, dan pada akhirnya penggunaan informasi oleh

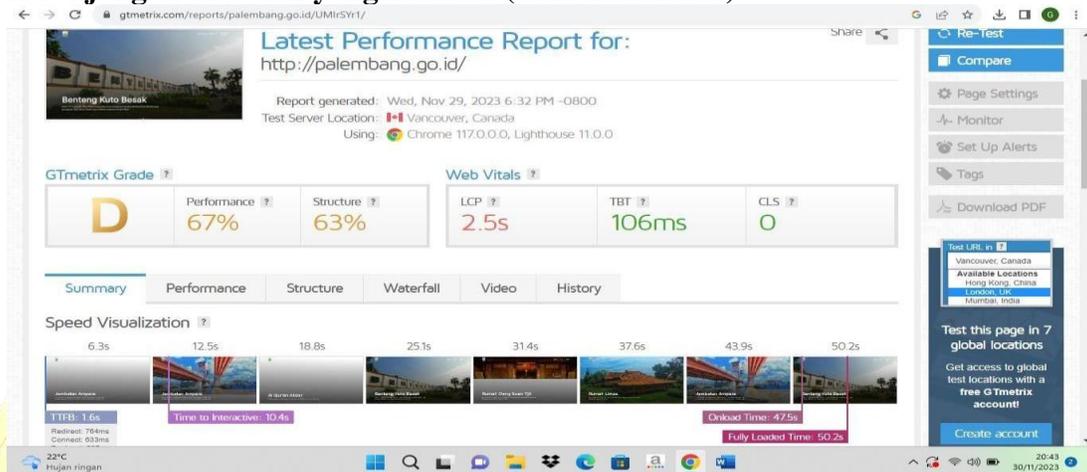
kelompok sasaran maupun individu. Penyebaran informasi ialah menyebarkan informasi dan inovasi untuk masyarakat (Ibrahim, 1998).

Kondisi tersebut tidaklah sama seperti difusi yang adalah aliran komunikasi yang muncul secara alami. Hal ini menghasilkan pertukaran informasi yang saling menguntungkan dan, pada akhirnya, konsensus bersama mengenai inovasi. Cepatnya perkembangan teknologi informasi mengubah persepsi ekonomi dunia, mempercepat transisi dari masyarakat industri ke masyarakat informasi, dan meningkatkan fungsi informasi pada kehidupan manusia. Informasi begitu diperlukan lantaran memiliki nilai ekonomi dan masyarakat harus mampu memanfaatkan dan mengelolanya. Walaupun perkembangan teknologi sudah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi, akan tetapi masyarakat tetap memerlukan sejumlah informasi, khususnya informasi yang berhubungan terhadap ranah publik (Takariani, 2014). Maka pada kondisi tersebut bisa dipahami bahwasanya perkembangan masyarakat erat kaitannya terhadap peran diseminasi maupun penyebaran informasi publik.

Pemerintah wajib melayani merujuk pada prinsip bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan dan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Prinsip ini mencerminkan konsep pemerintahan yang transparan, responsif, dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan masyarakat. Hal tersebut dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tentang Pelayanan dasar dan non dasar. Yang tercantum bahwasanya tugas pemerintahan ialah kekuasaan pemerintahan yang bertanggung jawab kepada presiden dan dilaksanakan oleh pengelola kementerian negara dan pemerintah daerah guna melayani, melindungi, memberdayakan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tuntutan atas keterbukaan informasi untuk publik sudah memberi dampak yang lumayan signifikan kepada pemerintah, teknologi yang menyebabkan tidak adanya lagi jarak dan ruang yang wajib dilewati menjadikan sistem elektronik atau digitalisasi layanan sangat diperlukan demi menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sistem elektronik sendiri ialah suatu rangkaian perangkat dan prosedur elektronik dengan peranan mengumpulkan, mempersiapkan, menganalisis, mengolah, menampilkan, menyimpan, mengirimkan, mengumumkan, serta menyebarluaskan Informasi Elektronik. Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik menjamin seluruh sistem elektronik untuk tetap berjalan dengan semestinya dimana setiap sistem elektronik wajib memiliki sertifikasi kelaikan sistem elektronik. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang berusaha mengoptimalkan citra kota melalui cara menyediakan layanan terbaik untuk masyarakat. Saat ini, Diskominfo Kota Palembang menggunakan citra perusahaan Corporate Image, yang berarti gambaran organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Jadi, citra perusahaan ini tidak terbatas pada produk dan layanannya; salah satu contohnya merupakan layanan penyediaan informasi yang lebih cepat dan terkini. Salah satu layanan yang ditawarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ialah website Palembang.go.id. Melalui Palembang.go.id Diskominfo Kota Palembang menyediakan berbagai macam integrasi layanan yang dapat di gunakan oleh masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)



Sumber : Dokumentasi pribadi peneliti 28 November 2023.

Gambar 1. 2
Hasil pengukuran website Palembang.go.id menggunakan gtmetrix.com

Kualitas website Palembang.go.id masih mendapat penilaian rendah dengan skor performa sebesar 67%, menandakan perlunya perbaikan yang mendesak. Data pengukuran menunjukkan bahwa ada beberapa isu utama yang perlu diperhatikan, seperti waktu yang diperlukan untuk memuat gambar pertama dan konten secara keseluruhan. Lambatnya waktu pemuatan ini, seperti 2,5 detik untuk gambar pertama dan 21,6 detik untuk konten utama, berpotensi mengurangi pengalaman pengguna secara keseluruhan dan mempengaruhi citra layanan pemerintah digital. Tidak hanya itu, Provinsi Sumatera Selatan (Sumsel) juga mencatatkan Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) sebesar 71,02 pada tahun 2022, menempatkannya pada peringkat 28 dari total 34 provinsi di Indonesia. Meskipun skor IKIP Sumsel berada dalam kategori sedang, hal ini menyoroti perlunya upaya untuk meningkatkannya. Pemerintah Kota Palembang dapat memainkan peran penting dalam upaya tersebut dengan memanfaatkan promosi website Palembang.go.id sebagai sarana untuk meningkatkan kesadaran dan aksesibilitas informasi publik.

Dengan memperbaiki kualitas dan kinerja website serta meningkatkan aksesibilitas informasi, Pemerintah Kota Palembang berpotensi besar untuk berkontribusi pada peningkatan skor IKIP Sumsel secara keseluruhan. Langkah-langkah ini tidak hanya akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah digital, tetapi juga secara positif akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas di tingkat lokal. Hal ini menjadi penting karena transparansi dan akuntabilitas merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan dan legitimasi pemerintah. Dengan memberikan akses yang lebih mudah terhadap informasi publik melalui website resmi, Pemerintah Kota Palembang dapat menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga serta memperkuat fondasi demokrasi yang sehat.

1.3 Penelitian Terdahulu

- 1) **Tingkat Keterlibatan Masyarakat:** Strategi diseminasi melalui website palembang.go.id dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam memperoleh informasi terkini tentang layanan publik di Kota Palembang. Menurut penelitian oleh Junaidi dan Basyar (2019), keterlibatan masyarakat dalam penggunaan website pemerintah berdampak positif terhadap peningkatan partisipasi dalam proses pembangunan dan pelayanan publik.
- 2) **Aksesibilitas Informasi:** Melalui website palembang.go.id, pemerintah dapat menyediakan aksesibilitas informasi yang lebih luas kepada masyarakat. Menurut studi yang dilakukan oleh Arifin dan Suryadi (2020), meningkatnya aksesibilitas informasi melalui platform online seperti website pemerintah memiliki dampak positif terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.
- 3) **Dampak Teknologi:** Peningkatan pelayanan informasi melalui website palembang.go.id mencerminkan dampak positif dari pemanfaatan teknologi dalam administrasi publik. Menurut penelitian oleh Safitri dan Asnawi (2021), implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.
- 4) **Partisipasi Masyarakat:** Strategi diseminasi ini dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengembangan kebijakan. Menurut penelitian oleh Putri dan Agustina (2023), partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan website pemerintah dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.
- 5) **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Dengan menyediakan informasi yang jelas dan terperinci melalui website palembang.go.id, pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut penelitian oleh Suryadi dan Pratiwi (2022), pemanfaatan website pemerintah dalam menyediakan informasi tentang layanan publik dapat membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- 6) **Tantangan Teknologi:** Meskipun strategi diseminasi melalui website memiliki potensi besar, masih terdapat tantangan terkait dengan akses dan literasi teknologi di kalangan masyarakat. Menurut penelitian oleh Wibowo et al. (2021), tingkat literasi digital dan akses internet masih menjadi faktor pembatas dalam efektivitas pemanfaatan website pemerintah.
- 7) **Ketersediaan Infrastruktur:** Keberhasilan strategi diseminasi ini juga tergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai di Kota Palembang. Menurut penelitian oleh Hasan dan Fadillah (2023), investasi dalam pembangunan infrastruktur teknologi informasi menjadi kunci dalam memastikan aksesibilitas dan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
- 8) **Kebutuhan Penyesuaian:** Dalam mengimplementasikan strategi diseminasi ini, penting untuk memperhatikan kebutuhan dan preferensi masyarakat Palembang. Menurut penelitian oleh Rahman dan Indriani (2020), penyesuaian konten dan fitur website pemerintah sesuai dengan kebutuhan lokal dapat meningkatkan efektivitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- 9) **Evaluasi dan Umpan Balik:** Pemerintah perlu melakukan evaluasi terus-menerus terhadap kinerja website palembang.go.id dan merespons umpan balik dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan informasi. Menurut penelitian oleh Maulana et al. (2022), mekanisme evaluasi dan umpan balik yang efektif menjadi kunci dalam memastikan keberhasilan strategi diseminasi informasi melalui website pemerintah.

10) **Sinergi dengan Media Sosial:** Selain mengandalkan website resmi, pemerintah juga dapat memanfaatkan media sosial untuk memperluas jangkauan diseminasi informasi kepada masyarakat. Menurut penelitian oleh Putra dan Permadi (2021), sinergi antara website pemerintah dan platform media sosial dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan aksesibilitas informasi kepada masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah terkait dengan judul "Strategi Diseminasi Peningkatan Pelayanan Informasi Masyarakat Melalui Website Palembang.Go.Id Di Kota Palembang" dapat ditemukan dalam pendekatan interdisipliner yang mengintegrasikan konsep-konsep baru dalam teknologi informasi, administrasi publik, dan partisipasi masyarakat. Di tengah perkembangan pesat teknologi informasi, terutama di Indonesia, pendekatan ini mencerminkan respons terhadap tuntutan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui platform daring yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Strategi diseminasi informasi melalui website resmi pemerintah lokal, seperti palembang.go.id, memunculkan paradigma baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas menjadi fokus utama dalam pembangunan layanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pentingnya penelitian dan implementasi strategi ini menjadi semakin jelas di tengah perubahan paradigma pelayanan publik yang semakin menekankan penggunaan teknologi untuk mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan baru ini, dapat diharapkan adanya inovasi dalam penyampaian informasi publik yang lebih efektif dan efisien, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja pemerintah. Dengan demikian, penelitian tentang strategi diseminasi peningkatan layanan informasi melalui website resmi pemerintah membuka jalan baru dalam memahami interaksi kompleks antara teknologi informasi, administrasi publik, dan partisipasi masyarakat dalam konteks lokal yang unik.

1.5 Tujuan

Tujuan tulisan ini adalah untuk mendalami dan menganalisis strategi diseminasi peningkatan pelayanan informasi masyarakat melalui website resmi pemerintah kota Palembang, palembang.go.id, dengan fokus pada dampaknya terhadap partisipasi masyarakat, kualitas pelayanan publik, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks perkembangan teknologi informasi dan administrasi publik di Indonesia.

II. METODE

Riset berikut memakai jenis studi deskriptif kualitatif yang artinya mendeskripsikan data dalam bentuk tulisan, yang fungsinya untuk menguraikan masalah yang diperoleh melalui data yang ada di lapangan. Pengertian "metode kualitatif" dan maknanya ialah metode penelitian yang melibatkan interaksi langsung dengan subjek dan pengumpulan data. Metode kualitatif ini bisa berbentuk pernyataan. Metode penelitian ini menggunakan data dalam bentuk angka, membedakannya dari metode kuantitatif. Penulis menggunakan metode deskriptif untuk melakukan penelitian kualitatif ini. Dilihat dari pendapat yang disajikan, peneliti menarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan kejadian dan peristiwa apa adanya yang terkait dengan gejala atau keadaan tertentu dalam Strategi diseminasi diskominfo dalam Pelayanan Informasi Masyarakat di Kota Palembang.

Sumber data pada penulisan ini adalah kombinasi antara data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara dengan narasumber yang memiliki informasi relevan dan observasi langsung di kantor Diskominfo Kota Palembang. Sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari aparaturnya atau pegawai di Diskominfo Kota Palembang, meliputi database internal serta data dari sumber eksternal seperti surat kabar, buku, dan majalah. Proses pengumpulan data sekunder dilakukan dengan meminta data atau dokumen yang relevan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Diskominfo Kota Palembang. Dengan demikian, penggunaan kedua jenis data ini memberikan kejelasan tentang asal dan pengelolaan data dalam penelitian ini.

Informan riset ialah seseorang yang dapat memberi informasi perihal situasi dan latar belakang riset. Bersumber (Hamdi & Ismaryati, 2014), informan ialah seseorang yang diyakini memiliki informasi atau pengetahuan tentang sebuah hal atau kejadian tertentu. Kualifikasi ini didapat lantaran menjadi orang yang diberi wewenang pada suatu posisi atau bekerja pada suatu proses di sektor tertentu. Studi kualitatif begitu mengandalkan data hasil interview dengan informan. Hal ini disebabkan lantaran sebagian besar data berasal dari orang tertentu yang mengetahui permasalahan yang diteliti dan dianggap memiliki keterampilan dan wawasan yang cukup untuk memberi informasi yang akurat dan tidak menyimpang dari masalah yang hendak diteliti.

Instrumen riset ialah metode guna menghimpun dan mengukur data dalam karya ilmiah. Instrumen riset sangatlah krusial lantaran bisa berdampak pada keabsahan data yang dipakai pada suatu riset. Bersumber (Purwanto, 2018), instrumen riset ialah peralatan yang dipakai guna menghimpun data pada suatu riset. Instrumen riset dibuat berdasarkan tujuan. Penelitian ini memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagai sumber data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan data primer, penelitian menggunakan wawancara dengan informan kunci yang dipilih secara purposive dan snowball sampling, dengan pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur. Melalui wawancara semi-terstruktur ini, peneliti bertujuan untuk memahami bagaimana informasi komunikasi disebarluaskan melalui situs web Diskominfo Kota Palembang serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan informasi komunikasi. Selain itu, penelitian juga melakukan observasi langsung di tempat objek penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi diseminasi yang dijalankan oleh Diskominfo saat melayani informasi masyarakat. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data sekunder, memanfaatkan buku, koran, dan sumber tertulis lainnya untuk mendukung analisis tentang strategi diseminasi pelayanan informasi masyarakat yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Palembang. Dengan mengombinasikan ketiga metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang upaya diseminasi informasi yang dilakukan oleh instansi terkait di Kota Palembang.

Selama proses penelitian analisis data kali ini, penulis memakai metode deskriptif analitis sebagai sebuah penelitian yang memuat proses pengumpulan dan penyusunan sebuah data, selanjutnya apabila semuanya telah terkumpul dan disusun dengan baik, peneliti akan menganalisis untuk mendapatkan pengertian data yang jelas. Kemudian di perolehlah data kualitatif hasil dari pendekatan penelitian yang telah digunakan, baik dari hasil observasi dan juga wawancara secara mendalam tersebut akan memunculkan gambaran tentang bagaimana strategi diseminasi yang diterapkan oleh Diskominfo Kota Palembang dalam melayani informasi bagi masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Diseminasi Informasi Pelayanan Melalui Website

Bersumber dari teori Diseminasi Informasi (Ordoñez & Serrat, 2017) ada 5 faktor dimensi yang berdampak pada diseminasi informasi pelayanan diantaranya, source (Komunikasi), content (Pesan), context (Konteks), medium (Media), dan users (Penerima).

3.1.1 Komunikasi (source)

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, komunikasi dianggap sebagai prinsip utama dalam pengelolaan website Palembang.go.id. Hal ini tercermin dari fokus mereka pada kualitas komunikasi dengan masyarakat, baik melalui pesan langsung maupun secara online melalui platform seperti WhatsApp dan email. Dalam mempertahankan layanan perpustakaan online, mereka memberikan contoh bagaimana mereka secara aktif merespons pesan dari masyarakat melalui email dan memberitahu tentang perbaikan program yang dilakukan. Oleh karena itu, website tersebut dianggap sebagai alat komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Palembang.

Validasi kebenaran informasi merupakan aspek penting dalam pengelolaan website Palembang.go.id. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala dinas dan sekretaris dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan di dalam website tersebut telah melalui proses verifikasi kebenaran. Dengan demikian, website tersebut dianggap sebagai sumber informasi yang valid dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Selain itu, sumber informasi untuk website Palembang.go.id berasal dari berbagai macam sumber, termasuk dari masyarakat, media sosial, media cetak, dan lapangan. Hal ini diungkapkan oleh kepala dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti, juga terlihat bahwa tampilan website tersebut didesain agar mudah digunakan oleh pengguna, sesuai dengan kesan yang diperoleh dari wawancara dengan tetangga yang mengakses website tersebut. Dengan demikian, website Palembang.go.id memainkan peran penting dalam menyediakan informasi yang terpercaya dan mudah diakses oleh masyarakat Kota Palembang.

3.1.2 Pesan (content)

Pesan yang disampaikan melalui website Palembang.go.id merupakan hasil dari proses komunikasi yang bertujuan untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat lokal maupun wisatawan dari luar daerah. Pesan-pesan tersebut dirancang dengan baik agar mudah dipahami oleh penerima pesan dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak, termasuk Kepala bidang pengelolaan opini dan pelayanan informasi publik, Kasi pengembangan aplikasi dan integrasi sistem informasi, serta masyarakat umum seperti Kusnan, dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan di website tersebut dapat diterima dengan baik oleh semua kalangan masyarakat. Kemudahan akses dan kejelasan informasi menjadi faktor penting yang memastikan penerimaan informasi yang efektif oleh pengguna.

Seluruh wawancara menunjukkan kesamaan pandangan bahwa website Palembang.go.id merupakan sumber informasi yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Kecanggihan teknologi saat ini telah memudahkan akses terhadap website tersebut, sehingga penggunaan dan penerimaan informasi menjadi lebih lancar. Pendapat dari berbagai pihak, termasuk dari perwakilan Dinas Komunikasi dan

Informatika serta dari masyarakat seperti Kusnan, menunjukkan bahwa website tersebut memberikan kontribusi yang signifikan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat Palembang dengan efektif dan efisien.

3.1.3 Konteks (context)

Pemahaman terhadap konteks yang melingkupi website Palembang.go.id sangat penting dalam mengevaluasi dan memahami efektivitas serta tantangan dalam pengelolaan dan pengembangannya. Konteks ini mencakup latar belakang sosial, budaya, situasi, dan pengalaman pribadi yang dapat memengaruhi makna dan tujuan dari pembangunan serta pengelolaan website tersebut. Sebagai contoh, dalam konteks pengelolaan website, faktor diluar orang yang berkomunikasi, seperti keterlibatan organisasi non-pemerintah atau mitra masyarakat, menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan. Melalui wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, terungkap bahwa kolaborasi dengan pihak-pihak terkait di luar pemerintah dapat membantu pengembangan website secara lebih efektif, mengingat pentingnya pemahaman teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Selain itu, faktor anggaran juga menjadi bagian penting dari konteks pembangunan dan pengembangan website Palembang.go.id. Pengelolaan anggaran yang memadai menjadi kunci untuk memastikan kelancaran pengembangan dan pemeliharaan website tersebut. Melalui wawancara dengan Sekretaris Diskominfo Kota Palembang, disampaikan bahwa anggaran yang cukup penting untuk memastikan kontinuitas dan kualitas layanan yang disediakan oleh website tersebut. Dengan anggaran yang mencukupi, tampilan dan isi konten website dapat ditingkatkan secara signifikan, seiring dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi.

Dalam keseluruhan konteks yang melingkupi website Palembang.go.id, baik keterlibatan pihak eksternal maupun pengelolaan anggaran, memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan dan efektivitas website sebagai alat komunikasi dan pelayanan informasi bagi masyarakat. Pemahaman mendalam terhadap konteks ini memungkinkan pemerintah Kota Palembang untuk merencanakan strategi pengembangan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat serta mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.

3.1.4 Media (medium)

Website Palembang.go.id merupakan salah satu sarana penting dalam menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Melalui wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika serta masyarakat seperti Lubo Demario, terlihat bahwa website tersebut masih dalam tahap pengembangan dan sosialisasi. Meskipun demikian, upaya sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram telah dilakukan untuk memperkenalkan keberadaan website tersebut kepada masyarakat. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum menyadari atau mengakses website Palembang.go.id, menunjukkan bahwa sosialisasi perlu ditingkatkan untuk mencapai target audiens secara lebih luas.

Infrastruktur juga menjadi faktor penting dalam pengembangan dan pengelolaan website Palembang.go.id. Melalui wawancara dengan Sekretaris dan Kepala bidang teknologi informasi dan persandian, terlihat bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah memiliki berbagai infrastruktur seperti laptop, printer, dan kamera yang digunakan dalam pengembangan dan

update website tersebut. Meskipun demikian, kendala masih dapat terjadi karena beberapa fasilitas yang sudah lama digunakan dan perlu diperbaharui. Inventaris yang ada, seperti yang terlihat dalam tabel perlengkapan kegiatan pendukung website, perlu diperbarui untuk memastikan kelancaran dan efisiensi dalam pengelolaan website Palembang.go.id.

3.1.5 Penerima (users)

Website Palembang.go.id ditujukan kepada masyarakat lokal maupun luar yang tertarik untuk mencari informasi tentang Kota Palembang. Melalui hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika serta Sekretaris dinas yang dilakukan pada tanggal 10 Januari 2024, disimpulkan bahwa website ini dapat diakses dengan mudah oleh siapa pun yang memiliki koneksi internet dan peramban web, baik itu melalui smartphone ataupun komputer. Dengan demikian, website ini menjadi sarana yang penting dalam menyediakan informasi tentang Kota Palembang kepada masyarakat umum.

3.2 Analisis Lingkungan Internal dan Lingkungan Eksternal

Pada era Revolusi Industri 4.0 yang terlihat dari perkembangan teknologi yang pesat, pemerintah dituntut untuk meningkatkan transparansi informasi publik, terutama melalui pelayanan informasi publik yang terdigitalisasi. Hal ini memerlukan upaya diseminasi atau penyebarluasan informasi yang lebih luas dengan menciptakan berbagai inovasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi yang tersedia.

3.2.1 Kekuatan (Strength)

Website Palembang.go.id memiliki antarmuka pengguna yang intuitif, memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mendapatkan informasi yang mereka cari. Berdasarkan wawancara dengan Kepala bidang pengelolaan e-government pada tanggal 12 Januari 2024, website ini disebutkan memiliki menu yang terorganisir dengan baik dan sistem pencarian yang efisien. Kelebihan ini meningkatkan pengalaman pengguna dan memudahkan akses terhadap informasi yang disediakan oleh website.

3.2.2 Kelemahan (Weakness)

Salah satu kelemahan utama yang diidentifikasi dalam penelitian adalah kurangnya pelayanan yang memuaskan dari website Palembang.go.id. Menurut wawancara dengan Kasi pengembangan aplikasi dan integrasi sistem informasi pada tanggal 12 Januari 2024, kekurangan utama terletak pada ketiadaan versi aplikasi dari website tersebut. Kehadiran aplikasi seluler dapat memungkinkan akses yang lebih mudah bagi pengguna yang sering menggunakan perangkat seluler, terutama saat tidak terhubung ke internet.

3.2.3 Peluang (Opportunities)

Peluang untuk meningkatkan pelayanan informasi dari website Palembang.go.id meliputi pengembangan aplikasi seluler yang terhubung dengan situs web. Menurut wawancara dengan Kepala bidang pengelolaan e-government pada tanggal 12 Januari 2024, hal ini dapat meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pengguna yang lebih sering menggunakan perangkat seluler. Selain itu, peluang juga terbuka untuk meningkatkan kolaborasi dengan sektor bisnis lokal untuk mempromosikan layanan, acara, dan produk mereka melalui situs web, yang dapat meningkatkan pelayanan informasi secara keseluruhan.

3.2.4 Ancaman (Threats)

Ancaman utama bagi website Palembang.go.id adalah persaingan dari platform online lainnya, seperti media sosial dan direktori wisata. Hal ini dapat mengurangi jumlah pengunjung dan keterlibatan pada situs web. Ancaman lainnya adalah keamanan cyber, seperti serangan malware atau pencurian data, yang dapat mengancam integritas situs web dan kepercayaan masyarakat terhadap website ini. Temuan ini, berdasarkan observasi dengan Kasi pengembangan aplikasi dan integrasi sistem informasi pada tanggal 12 Januari 2024, menunjukkan pentingnya meningkatkan keamanan cyber dan memperkuat strategi pemasaran untuk mengatasi ancaman tersebut

3.3 Matriks Analisis SWOT

Setelah melakukan analisis SWOT, terdapat empat strategi yang diidentifikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi masyarakat melalui website Palembang.go.id. Pertama, strategi S-O (Strengths-Opportunities) mengarah pada pemanfaatan kekuatan internal yang dimiliki oleh website, seperti antarmuka pengguna yang intuitif dan menu yang terorganisir dengan baik, untuk memanfaatkan peluang eksternal, seperti pengembangan aplikasi seluler terintegrasi dan peningkatan kolaborasi dengan bisnis lokal. Kedua, strategi S-T (Strengths-Threats) bertujuan untuk meminimalisir ancaman eksternal dengan memanfaatkan kekuatan internal, seperti meningkatkan daya tarik visual dengan variasi dalam desain dan elemen multimedia.

Selanjutnya, strategi W-O (Weaknesses-Opportunities) berfokus pada meminimalkan kelemahan internal, seperti kurangnya aplikasi seluler, sambil memanfaatkan peluang eksternal, seperti identifikasi area konten yang dapat diperbarui atau ditingkatkan. Terakhir, strategi W-T (Weaknesses-Threats) menekankan pada upaya meminimalkan kelemahan internal dan menghadapi ancaman eksternal, seperti meningkatkan interaksi pengguna untuk mengatasi persaingan dengan platform online lainnya dan melakukan pembaruan rutin pada sistem keamanan web untuk mengatasi ancaman keamanan cyber. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui website Palembang.go.id sesuai dengan tujuan penelitian.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam diskusi temuan utama penelitian ini, terlihat bahwa website Palembang.go.id telah menjadi fokus utama dalam upaya pemerintah Kota Palembang untuk menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Dari hasil riset yang dilakukan, terungkap bahwa website ini memiliki kekuatan dalam antarmuka pengguna yang intuitif dan menu yang terorganisir dengan baik, memungkinkan pengguna untuk dengan cepat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Namun, masih terdapat kelemahan dalam hal belum adanya aplikasi seluler yang dapat mempermudah akses bagi masyarakat ketika tidak terhubung ke jaringan internet.

Selain itu, terdapat peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui website ini. Pengembangan aplikasi seluler yang terintegrasi dengan situs web dapat meningkatkan aksesibilitas dan keterlibatan pengguna, sementara peningkatan kolaborasi dengan sektor bisnis lokal dapat menjadi strategi yang efektif dalam mempromosikan layanan, acara, dan produk melalui platform tersebut. Namun, harus diwaspadai pula ancaman dari persaingan platform online lainnya dan keamanan cyber yang dapat mengurangi jumlah pengunjung dan keterlibatan pengguna.

Dengan memahami temuan utama ini, langkah selanjutnya adalah merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui website Palembang.go.id. Diperlukan upaya untuk memanfaatkan kekuatan internal yang dimiliki, meminimalkan kelemahan, dan mengantisipasi serta mengatasi ancaman yang mungkin timbul. Dengan demikian, pemerintah Kota Palembang dapat terus berkomitmen untuk memberikan akses informasi yang lebih baik kepada masyarakat melalui platform daring ini.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, temuan menarik lainnya yang patut diperbincangkan adalah potensi kolaborasi antara pemerintah Kota Palembang dengan organisasi non-pemerintah dan mitra masyarakat dalam pengembangan website Palembang.go.id. Dari hasil wawancara, terungkap bahwa kerjasama semacam ini dapat menjadi faktor penentu dalam kemajuan dan kesuksesan website tersebut. Dengan memperluas jaringan kerjasama dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia, pemerintah Kota Palembang dapat lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan mengoptimalkan pelayanan publik melalui platform daring ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan terkait strategi diseminasi website Palembang.go.id dalam mengoptimalkan layanan informasi kepada publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi melalui website tersebut menjadi fokus utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Meskipun demikian, beberapa kendala masih dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Diantaranya adalah desain visual yang kurang menarik, kesalahan teknis seperti link error, kurangnya interaksi dengan pengguna, dan kekurangan pembaruan konten. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan strategi yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah menyusun sejumlah strategi yang terdiri dari tujuh poin utama. Di antaranya adalah meningkatkan kerjasama dengan bisnis lokal, pengembangan aplikasi seluler yang terintegrasi, identifikasi area konten yang perlu diperbarui, variasi dalam desain tata letak dan visual, integrasi multimedia yang lebih baik, pembuatan forum partisipasi aktif pengguna, dan pembaruan sistem keamanan web secara rutin. Dengan mengimplementasikan strategi ini, diharapkan layanan informasi yang disajikan oleh website Palembang.go.id dapat lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat Kota Palembang.

Keterbatasan Penelitian. Meskipun penelitian ini telah memberikan wawasan yang berharga tentang strategi diseminasi website Palembang.go.id, namun terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah keterbatasan dalam jumlah sampel yang terlibat dalam wawancara dan pengamatan, yang mungkin tidak mencakup seluruh spektrum pengguna atau stakeholders yang relevan. Selain itu, penelitian ini juga terbatas pada konteks spesifik Kota Palembang, sehingga generalisasi temuan menjadi terbatas pada wilayah tersebut. Dalam penelitian selanjutnya, akan bermanfaat untuk memperluas cakupan sampel dan konteks, serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi strategi diseminasi informasi melalui website.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Dalam menghadapi masa depan, pengembangan dan peningkatan terus-menerus pada website Palembang.go.id menjadi krusial. Peningkatan desain visual, fungsionalitas, dan interaktivitas situs web dapat menjadi fokus utama untuk meningkatkan

pengalaman pengguna dan daya tarik konten. Selain itu, integrasi dengan teknologi yang sedang berkembang, seperti pengembangan aplikasi seluler yang terintegrasi dengan situs web, dapat meningkatkan aksesibilitas dan keterlibatan pengguna, khususnya di era digital yang semakin mobile.

Selain aspek teknis, kerjasama dan kolaborasi yang lebih erat dengan pihak-pihak terkait, termasuk bisnis lokal dan masyarakat, akan menjadi kunci dalam mengoptimalkan layanan informasi melalui website. Pemanfaatan platform tersebut sebagai sarana promosi yang efektif bagi bisnis lokal dapat memperluas jangkauan informasi dan menghasilkan sinergi yang saling menguntungkan. Dengan demikian, website Palembang.go.id tidak hanya menjadi sumber informasi yang relevan dan akurat bagi masyarakat, tetapi juga menjadi wadah yang dinamis untuk berinteraksi dan berkolaborasi dalam memajukan Kota Palembang secara keseluruhan..

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang atas kerjasama, dukungan, dan kontribusi yang mereka berikan selama proses penelitian ini. Tanpa bantuan mereka, penelitian ini tidak akan terwujud. Terima kasih atas kesediaan mereka untuk berbagi pengetahuan, waktu, dan sumber daya yang berharga, yang telah membantu kami dalam memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pengembangan website Palembang.go.id dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan informasi kepada masyarakat. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan situs web dan pelayanan informasi publik di Kota Palembang. Terima kasih atas kerja sama yang baik dan dukungan yang diberikan..

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A., & Suryadi, D. (2020). The impact of online government information services on public transparency: Evidence from Indonesian local governments. *Government Information Quarterly*, 101491.
- Hamdi, M., & Ismaryati. (2014). *Metodelogi Penelitian Administrasi*. UT Press.
- Hasan, A., & Fadillah, F. (2023). The role of ICT infrastructure in improving government services: Evidence from Indonesian local governments. *Journal of Public Administration and Governance*, 3(2), 108-122.
- Ibrahim. (1998). *Inovasi Pendidikan*. Jakarta: Depdikbud.
- Junaidi, J., & Basyar, B. (2019). Citizen engagement through government websites: A case study of Indonesian local governments. *Government Information Quarterly*, 36(2), 101382.
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan* (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Maulana, R., et al. (2022). Evaluation mechanism of government websites: A case study from Indonesia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(5), 327-333.
- Ordoñez, M., & Serrat, O. (2017). Disseminating knowledge products. In *Knowledge Solutions*. Singapore: Springer, 2(1), 871–878.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press.

- Putra, A., & Permadi, A. (2021). Leveraging social media for government information dissemination: A case study of Indonesian municipalities. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 9(1), 68-82.
- Putri, D., & Agustina, A. (2023). Public participation in local government websites: A case study of Indonesian municipalities. *International Journal of Electronic Governance*, 10(1), 72-86.
- Rahman, R., & Indriani, I. (2020). Tailoring e-government services for citizen needs: A case study from Indonesian municipalities. *International Journal of Electronic Government Research*, 16(4), 72-85.
- Safitri, D., & Asnawi, A. (2021). The impact of information technology on public service delivery: Evidence from Indonesian local governments. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 13(2), 20-34.
- Sedarmayanti. (2011). Good Governance (kepemerintahan yang baik). : Mandar Maju.
- Suryadi, D., & Pratiwi, P. (2022). Assessing citizen satisfaction with e-government services: A case study of Indonesian municipalities. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 9
- Takariani, C. S. D. (2014). Pengelolaan Informasi Oleh Badan Publik Pemerintah Paska Reformasi Birokrasi. *Observasi*, 12(1), 27–38.

