

**PEMANFAATAN WEBSITE PALEMBANG.GO.ID SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA PALEMBANG PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

M. Marchelo Al. Farizi

NPP. 33.0232

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: mmarcheloaf@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Eem Nurnawati, SP.,M.Si

Email: eem_nurnawati@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the problem of low levels of public interaction, suboptimal use of website features, and limited public participation in the use of the palembang.go.id website, which still predominantly functions as a one-way communication medium.*

Purpose: *This study aims to analyze the utilization of the palembang.go.id website as a communication medium for the Palembang City Government in delivering public information to the community.*

Method: *This study uses a qualitative method with a descriptive approach based on Effendy's Theory of Government Communication. The technique of collecting data are done by in-depth interviews (6 informants), direct observation, and documentation. Result:* *This study found that the utilization of the website encompasses four dimensions of communication change. In the attitude change dimension, public trust is built through official domains and verified data. In the opinion change dimension, simplifying bureaucratic language and visualizing development progress form positive perceptions. In the behavior change dimension, action-oriented interfaces effectively encourage citizens to use digital services. In the social change dimension, budget transparency and WhatsApp-based aspiration channels stimulate public participation and monitoring. Conclusion:* *This study concludes that the utilization of the palembang.go.id website as a government communication medium has been implemented effectively in providing digital information and services. It is recommended that two-way interactive features and public socialization be further optimized to enhance digital government communication in Palembang City.*

Keywords: *Digital Communication Media; Government Communication; Public Information; Website Palembang.go.id; Website Utilization*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): *Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya interaksi masyarakat, kurang optimalnya pemanfaatan fitur, serta partisipasi yang masih terbatas pada website palembang.go.id, di mana media ini masih cenderung berfungsi sebagai sarana komunikasi satu arah.*

Tujuan: *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemanfaatan website*

Palembang.go.id sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis berdasarkan Teori Komunikasi Pemerintahan Effendy. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (6 informan), observasi langsung, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan website mencakup empat dimensi utama. Pada dimensi perubahan sikap, kepercayaan publik dibangun melalui keamanan domain dan validasi data berjenjang. Pada dimensi perubahan pendapat, penyederhanaan bahasa birokrasi dan visualisasi progres pembangunan membentuk persepsi positif. Pada dimensi perubahan perilaku, antarmuka berorientasi aksi (*action-oriented*) berhasil mendorong masyarakat menggunakan layanan digital secara mandiri. Pada dimensi perubahan sosial, transparansi APBD dan kanal aspirasi WhatsApp efektif mendorong pengawasan dan partisipasi publik. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan website palembang.go.id sebagai media komunikasi pemerintah telah berjalan dengan baik. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya peningkatan fitur interaktif dua arah, sosialisasi penggunaan layanan secara rutin kepada warga, serta optimalisasi integrasi layanan digital di Kota Palembang.

Kata kunci: Informasi Publik; Komunikasi Pemerintahan; Media Komunikasi Digital; Pemanfaatan Website; Website Palembang.go.id

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi mendasar yang menjadi kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus menjadi indikator penting keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Zuiderwijk et al., 2021). Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di era modern menuntut pemerintah untuk tidak hanya menyediakan layanan secara konvensional, tetapi juga memanfaatkan teknologi informasi sebagai instrumen pendukung utama dalam memperbaiki kualitas layanan tersebut. Kondisi ini sejalan dengan perkembangan global, di mana digitalisasi pelayanan publik telah menjadi standar baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang responsif dan adaptif (Ardieansyah et al., 2020).

Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut tidak dapat dilepaskan dari kualitas komunikasi pemerintahan yang dibangun. Komunikasi pemerintahan yang efektif harus mampu menjembatani jarak antara pemerintah dan masyarakat, memastikan informasi publik dapat dipahami secara transparan, serta menciptakan hubungan yang partisipatif (Madjid & Umar, 2023). Namun, dalam praktiknya, masih banyak kendala yang muncul dalam komunikasi pemerintahan, seperti keterbatasan akses informasi, kurangnya interaksi dua arah, serta penggunaan media komunikasi yang belum efisien (Rabil et al., 2025). Banyak pemerintah daerah yang masih terjebak dalam pola komunikasi satu arah (*one-way communication*), yakni sekadar menyampaikan informasi tanpa menyediakan ruang yang memadai bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik secara langsung (Setiawan et al., 2025).

Untuk mengatasi kendala tersebut, perkembangan teknologi menghadirkan solusi berupa komunikasi digital pemerintah (*government digital communication*) yang menekankan penggunaan platform digital seperti aplikasi, media sosial, dan *website* (Pitono & Averus, 2018). Transformasi digital ini diperkuat oleh amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan pemerintah menyediakan informasi secara transparan dan mudah diakses melalui sarana teknologi. Di tingkat daerah, *website* resmi pemerintah diharapkan bukan sekadar etalase informasi yang statis,

melainkan instrumen yang mampu memfasilitasi interaksi dua arah, transparansi birokrasi, serta akses terhadap layanan administrasi berbasis elektronik secara memadai (Fitriyanti, 2024).

Dalam konteks Kota Palembang, pemerintah daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mengelola *website* resmi Palembang.go.id sebagai kanal utama komunikasi digital dan pelayanan public (Ardieansyah et al., 2020). *Website* ini dirancang untuk menjadi sarana publikasi kegiatan pemerintahan, penyampaian kebijakan publik, sekaligus penyedia layanan digital yang terintegrasi. Meskipun memiliki fungsi yang sangat strategis, pemanfaatan *website* tersebut nyatanya masih belum optimal di kalangan Masyarakat (Lim & Lee, 2022).

Berdasarkan data analitik Diskominfo periode 1 Januari 2024 hingga 15 September 2025, tingkat interaksi pengguna *website* masih sangat rendah, ditunjukkan dengan rata-rata waktu keterlibatan pengguna (*average engagement time*) yang hanya berdurasi sekitar 42 detik (Apriyansa & Khofifa, 2022). Selain itu, terdapat ketimpangan yang sangat signifikan antara jumlah penayangan halaman (*page view*) yang mencapai 706 ribu kunjungan, berbanding terbalik dengan aktivitas interaktif (*click*) yang hanya mencapai angka 7 ribu. Selisih yang mencolok ini mengindikasikan bahwa *website* palembang.go.id masih cenderung berfungsi sebagai media informasi satu arah (Nurdin, 2022). Mayoritas pengunjung hanya membaca informasi secara sekilas tanpa melakukan tindakan lanjutan yang berarti, seperti mengunduh dokumen keterbukaan informasi, mengakses menu layanan administrasi, atau memberikan umpan balik kepada pemerintah. Berangkat dari permasalahan empiris tersebut, kajian mendalam mengenai strategi pemanfaatan dan evaluasi efektivitas *website* resmi pemerintah sebagai media komunikasi publik menjadi sangat mendesak untuk diteliti (Fahlevvi et al., 2025).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya tingkat interaksi pengguna dan belum maksimalnya pemanfaatan fitur dua arah pada *website* palembang.go.id, padahal *website* tersebut merupakan kanal resmi utama Pemerintah Kota Palembang dalam menyampaikan informasi dan layanan digital.

Kesenjangan kontekstual (*contextual gap*) terlihat dari masih minimnya penelitian yang secara khusus mengkaji pemanfaatan *website* resmi pemerintahan daerah sebagai media komunikasi publik, khususnya dengan lokus *website* palembang.go.id. Kesenjangan pengetahuan (*knowledge gap*) muncul karena penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada efektivitas media sosial atau aplikasi layanan digital secara parsial, sementara kajian mengenai fungsi *website* pemerintah sebagai instrumen komunikasi yang holistik masih terbatas. Selain itu, terdapat kesenjangan metodologis (*methodological gap*) di mana penelitian terdahulu lebih didominasi oleh pendekatan kuantitatif yang hanya mengukur kualitas teknis antarmuka *website* (seperti penggunaan WebQual 4.0) maupun tingkat kepuasan, tanpa menggali dinamika proses komunikasi, strategi narasi, dan makna interaksi yang terjalin antara pemerintah daerah dan masyarakat.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris dan evaluasi mendalam mengenai pemanfaatan *website* palembang.go.id sebagai media komunikasi pemerintahan. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka Pemerintah Kota Palembang dan pemangku kebijakan akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami efektivitas komunikasi digitalnya secara faktual. Akibatnya, perumusan strategi pengembangan informasi publik dan layanan e-government berisiko

tidak tepat sasaran, cenderung pasif, dan tidak mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat di era keterbukaan informasi.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dan merujuk pada beberapa penelitian terdahulu mengenai tata kelola informasi digital dan pelayanan publik.

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Carstensen et al., 2023)

mengkaji strategi Diskominfo Kota Palembang dalam mengelola aplikasi Sidemang dengan pendekatan kualitatif, berfokus pada efisiensi layanan. Penelitian yang dilakukan menjadi salah satu acuan penting dalam melihat implementasi praktis teknologi di ranah lokal. Studi ini mengkaji secara mendalam strategi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang dalam mengelola aplikasi "Sidemang". Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian tersebut berfokus pada bagaimana tata kelola digital dapat mendorong efisiensi layanan birokrasi, mengatasi hambatan administratif, dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat luas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Agostino et al., 2022)

mengevaluasi kualitas layanan website instansi pendidikan menggunakan metode kuantitatif WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang menggabungkan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Melalui kombinasi ini, mereka berhasil memetakan kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi pengguna dan kinerja aktual sistem, yang sangat berguna sebagai instrumen evaluasi platform digital pemerintah atau publik.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Alhosani & Alhashmi, 2024)

meneliti implementasi model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di tingkat kota menggunakan metode kualitatif. Mereka meneliti implementasi model SMCR (*Source, Message, Channel, Receiver*) dalam strategi komunikasi layanan publik di tingkat perkotaan. Menggunakan metode kualitatif, studi ini menekankan bahwa efektivitas tata kelola informasi tidak hanya bertumpu pada kecanggihan teknologi, melainkan juga pada bagaimana pesan dikonstruksi oleh institusi (*source*) dan diterima dengan baik oleh masyarakat (*receiver*).

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Ansell et al., 2023)

menyoroti peran humas pemerintah dalam publikasi kegiatan menggunakan pendekatan kualitatif. menyoroti dimensi aktor dan fungsi kehumasan. Melalui pendekatan kualitatif, studi ini mengeksplorasi peran vital Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah dalam melakukan publikasi dan diseminasi informasi terkait berbagai kegiatan strategis daerah. Penelitian ini menegaskan bahwa Humas bertindak sebagai jembatan informasi yang menentukan citra, transparansi, dan akuntabilitas instansi di mata publik.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Yang et al., 2024)

mengevaluasi implementasi e-government pada website pemerintah daerah menggunakan survei kuantitatif (WebQual 4.0). Secara umum, penelitian tersebut menunjukkan dominasi kajian pada aspek kualitas teknis sistem dan penggunaan aplikasi layanan spesifik. Serupa dengan Agostino, penelitian ini mengandalkan pendekatan kuantitatif melalui survei berbasis karakteristik WebQual 4.0. Fokus utamanya adalah melihat sejauh mana platform digital pemerintah daerah mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), kemudahan interaksi, dan keamanan data.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dari segi konteks objek dan landasan teori. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengukur kualitas teknis *website* secara angka atau berfokus pada media sosial, penelitian ini secara komprehensif membedah fungsi *website* palembang.go.id sebagai media komunikasi publik. Landasan teori yang digunakan juga berbeda, yakni menggunakan Teori Komunikasi Pemerintahan yang mengevaluasi efektivitas berdasarkan empat dimensi dampak komunikasi: perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*), dan perubahan sosial (*social change*).

1.6. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pemanfaatan *website* Palembang.go.id sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk membedah, memahami, dan mengeksplorasi secara mendalam proses komunikasi pemerintahan berbasis digital secara kontekstual tanpa memanipulasi variabel penelitian. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat mengurai fenomena pemanfaatan *website* Palembang.go.id melampaui data statistik lalu lintas kunjungan, melainkan menyoroti pada kualitas interaksi, pengelolaan konten, penyusunan narasi pesan, serta pemaknaan respons timbal balik antara pemerintah daerah dan masyarakat. Pendekatan deskriptif digunakan agar peneliti mampu menggambarkan kondisi faktual dan empiris di lapangan secara objektif dan sistematis terkait tata kelola komunikasi publik digital yang dilaksanakan oleh instansi terkait.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan subjek secara sengaja berdasarkan pertimbangan dan kriteria khusus bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan mendalam, pengalaman, atau otoritas yang relevan dengan pemanfaatan dan pengelolaan *website* palembang.go.id. Berdasarkan teknik tersebut, ditetapkan 6 (enam) orang informan yang terdiri dari elemen birokrasi selaku komunikator dan elemen masyarakat selaku komunikan.

Informan kunci (*key informant*) dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang (Adi Zahri, S.I.Kom). Alasan penunjukan beliau sebagai informan kunci adalah karena kedudukannya sebagai pimpinan tertinggi organisasi yang memiliki kewenangan legal, tanggung jawab penuh terhadap arah kebijakan digitalisasi, serta pengambil keputusan utama dalam integrasi sistem informasi pemerintahan kota. Untuk memperkuat akurasi data teknis dan kurasi informasi, diwawancarai pula informan struktural pendukung, yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik (pengendali konten narasi), Kepala Bidang Pengelolaan E-Government (pengelola infrastruktur dan aplikasi), serta Kepala Seksi Pengelolaan Data & Statistik (analisis lalu lintas data dan sinkronisasi informasi). Sementara itu, dua orang masyarakat pengguna *website* dilibatkan untuk memperoleh perspektif luar yang objektif mengenai kepuasan, pemahaman, dan dampak nyata dari pesan-pesan pemerintahan yang dipublikasikan.

Teknik pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan melalui uji kredibilitas dengan menerapkan prinsip triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber

dilakukan dengan membandingkan informasi dan pernyataan yang diperoleh lintas informan birokrasi dengan perspektif informan masyarakat. Triangulasi teknik dilaksanakan dengan mencocokkan hasil transkrip wawancara dengan fakta hasil observasi langsung pada tampilan antarmuka *website* (seperti keberadaan fitur transaksional, rubrikasi berita, dan tombol aspirasi) serta bukti dokumentasi digital berupa laporan analitik kunjungan dan regulasi legalistik daerah.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif. Tahapan analisis dimulai dari reduksi data, di mana peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data mentah lapangan ke dalam dua fokus utama: pemanfaatan *website* berdasarkan empat dimensi Teori Komunikasi Effendy (perubahan sikap, pendapat, perilaku, dan sosial) serta tema-tema langkah optimalisasi teknis. Tahap berikutnya adalah penyajian data (*data display*) secara terstruktur dalam bentuk uraian naratif, matriks tema, dan petikan kutipan langsung dari informan agar pola hubungan data mudah dipahami. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berulang sepanjang penelitian untuk memastikan temuan yang dihasilkan bersifat valid, konsisten, dan akurat.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang yang beralamat di Jalan Nyoman Ratu No. 1271, Provinsi Sumatera Selatan, yang dipilih karena merupakan pusat kendali operasional dan pengelolaan media digital pemerintah kota. Rentang waktu pelaksanaan pengumpulan data dan magang riset lapangan berlangsung selama empat bulan, terhitung sejak tanggal 7 Januari 2026 sampai dengan 7 April 2026. Durasi waktu tersebut dinilai memadai bagi peneliti untuk mengamati proses pembaruan informasi publik, mengikuti dinamika pengaduan masyarakat, serta melakukan verifikasi data yang mendalam sesuai kalender akademik institusi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pemanfaatan *website Palembang.go.id* sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat dengan pisau analisis Teori Komunikasi Pemerintahan. Teori tersebut menguraikan bahwa tingkat keberhasilan dan efektivitas jalinan komunikasi publik diukur secara komprehensif melalui empat dimensi dampak psikologis dan sosiologis pada komunikan, yaitu perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*), dan perubahan sosial (*social change*). Pembahasan mendalam hasil penelitian lapangan dijabarkan secara rinci pada subbab di bawah ini.

3.1. Perubahan Sikap (*Attitude Change*)

Pengukuran terhadap dimensi perubahan sikap (*attitude change*) diorientasikan untuk melihat respon afektif masyarakat setelah menerima terpaan informasi publik dari *website* resmi pemerintah kota. Pengukuran empiris ranah ini ditinjau dari empat indikator utama, meliputi tingkat kepercayaan terhadap informasi, penerimaan khalayak atas kebijakan daerah, kepuasan informasi pengguna, serta apresiasi publik terhadap aparatur pelayanan.

Tabel di bawah ini menyajikan profil kompetensi formal dari aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang bertindak selaku komunikator, pengelola teknis, dan verifikator data induk sebelum disajikan ke ruang publik digital:

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

No.	Pendidikan Formal	Jumlah Pegawai (Orang)	Persen (%)
1.	Magister (S2)	9	18,75%
2.	Sarjana (S1)	32	66,67%
3.	Diploma III (D-III)	7	14,58%
Total		48	100,00%

Sumber: Data Kepegawaian Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, diolah peneliti 2026.

Struktur kepegawaian yang didominasi oleh lulusan pendidikan tinggi (Sarjana dan Magister) sebesar 85,42% menjadi pondasi kuat bagi Diskominfo dalam menjaga validitas informasi dan keandalan sistem elektronik. Pada indikator kepercayaan terhadap informasi, Diskominfo menerapkan sistem validasi berjenjang yang ketat. Sebelum suatu data atau kebijakan dipublikasikan ke domain utama palembang.go.id, data tersebut wajib melalui kurasi di meja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Adi Zahri, S.I.Kom, menegaskan urgensi langkah verifikasi ini:

"Kunci utama kami adalah validasi berjenjang. Sebelum informasi naik ke palembang.go.id, datanya harus diverifikasi melalui PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Kami memastikan website ini menjadi rujukan utama. Di era banyaknya hoaks di media sosial, kami memposisikan website resmi sebagai 'penjernih'..."

Secara teknis siber, kepercayaan afektif juga dibangun lewat pengaktifan sertifikat keamanan Secure Sockets Layer (SSL) dan domain legalitas khusus instansi negara (.go.id). Kepala Bidang Pengelolaan E-Government, Anggraini, S.Sos, M.Si, menjelaskan aspek psikologis tersebut:

"...kepercayaan itu dimulai dari keamanan dan kredibilitas domain. Kami pastikan website menggunakan domain resmi .go.id yang hanya bisa dimiliki instansi pemerintah, plus sertifikat keamanan (SSL) yang aktif. Jadi saat warga akses, ada tanda 'gembok' hijau di browser. Ini psikologis, Mas. Warga merasa aman data pribadinya tidak akan dicuri..."

Sinergi manajemen birokrasi dan proteksi teknis tersebut terbukti melunakkan sikap skeptis warga. Informan masyarakat (Bapak Rohman) mengonfirmasi bahwa legalitas domain memberi rasa aman mutlak atas validitas info: *"Kalau saya pribadi percaya, Mas. Soalnya itu kan website resmi ada tulisan 'go.id'-nya. Jadi kalau saya cari info soal jadwal pemutihan pajak atau aturan baru dari Pak Wali, saya lebih percaya lihat di situ daripada info broadcast di grup WhatsApp yang sering hoax..."*

Pada aspek penerimaan kebijakan, penataan gaya penulisan berita dari pola instruksi kaku menjadi *storytelling* humanis berbasis bukti (*evidence-based*) berhasil meminimalisir potensi resistensi sosial. Melalui penayangan infografis data kecelakaan atau volume kendaraan, masyarakat secara rasional legowo menerima pembatasan jam operasional truk di jalan raya. Prinsip kenyamanan pengguna (*User Centric*) juga diterapkan dengan menempatkan tombol jalan pintas (*shortcut*) untuk layanan yang paling padat dicari seperti Cek Tagihan PBB/PDAM dan Ambulans Kedaruratan—di halaman beranda depan guna mengeskalasi kepuasan teknis publik.

3.2. Perubahan Pendapat (*Opinion Change*)

Dimensi perubahan pendapat (*opinion change*) menyorot aspek kognitif, nalar, dan cara pandang logis masyarakat terhadap kredibilitas jalannya roda pemerintahan daerah. Indikator keberhasilan dimensi ini dianalisis berdasarkan pemahaman warga terhadap program kerja, pembentukan persepsi

kinerja aparatur, pelurusan pandangan atas isu miring (kontra-narasi), serta nilai tambah penambahan wawasan regulasi.

Untuk mengarahkan opini publik agar selaras dengan objektivitas fakta pemerintahan, Diskominfo bertindak aktif sebagai penerjemah regulasi. Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, Haryadi Alfat, S.IP, M.AP, menguraikan kendala semantik tersebut dalam wawancara lapangan:

"Tantangan terbesar kami adalah menerjemahkan 'bahasa dewa' (bahasa birokrasi) menjadi bahasa warga. Program pemerintah itu seringkali rumit istilahnya. Tugas bidang kami adalah menyederhanakannya di website. Kami buat artikel yang menjawab 5W+1H dengan bahasa populer..."

Penyederhanaan istilah teknis hukum birokrasi menjadi teks berita populer terbukti membantu pemahaman masyarakat awam. Selain itu, opini publik mengenai kinerja aparatur dikonstruksi secara positif lewat visualisasi progres pembangunan fisik kota pada portal khusus "Wajah Kota Mulai Berubah" serta penayangan grafik tren penurunan angka stunting daerah. Kasi Pengelolaan Data & Statistik, Rudy Yanuardi, S.Kom, menambahkan kekuatan data tersebut:

"Data tren adalah senjata kami. Untuk membentuk persepsi positif, kami sandingkan data tahun lalu dan tahun ini. Misalnya, data penurunan angka stunting atau kenaikan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Dengan menyajikan tren positif ini secara visual di website, persepsi publik terbentuk bahwa 'ada progres lho'..."

Website Palembang.go.id juga bertindak sebagai jangkar instrumen klarifikasi utama untuk meredam opini kualitatif yang liar atau disinformasi di media sosial. Informan warga (Bapak Rohman) memberikan testimoni mengenai pengalamannya mengonfrontasi hoaks terkait isu kenaikan tarif parkir kota: *"...waktu itu ramai isu soal tarif parkir mau naik drastis. Di medsos orang-orang sudah marah-marah. Terus saya iseng cek website Palembang.go.id, ternyata ada klarifikasi kalau itu baru usulan kajian, belum diputuskan. Nah, di situ pendapat saya berubah, dari yang tadinya ikut emosi jadi tenang karena tahu fakta sebenarnya..."*. Sisi edukasi kognitif pun tercapai secara maksimal bagi kalangan akademisi dan pencari kerja melalui menu klasifikasi profil daerah terstruktur dan ketersediaan unduhan dokumen publik orisinal seperti "Palembang Dalam Angka".

3.3. Perubahan Perilaku (*Behavior Change*)

Perubahan perilaku (*behavior change*) adalah manifestasi tindakan nyata (*konatif*) pengguna yang beralih dari pola interaksi konvensional menuju adopsi kebiasaan digital. Keberhasilan komunikasi digital pemerintah diukur dari empat indikator konkrit: intensitas akses kemandirian website, pemanfaatan konkrit layanan online, tingkat kepatuhan prosedural, serta partisipasi aktif penyebaran informasi.

Kondisi faktual mengenai perilaku pengguna website palembang.go.id terekam secara sistematis melalui data statistik manajemen analitik sistem informasi Diskominfo yang disajikan dalam bentuk matriks event count di bawah ini:

Tabel 3.2 Data Statistik Rekapitulasi Analitik Aktivitas Pengguna Website Palembang.go.id

No.	Nama Aktivitas Pengguna (Event Name)	Jumlah Akumulasi Perilaku (Event Count)
1.	Penayangan Halaman (<i>Page View</i>)	706.000
2.	Memulai Sesi Akses (<i>Session Start</i>)	371.000
3.	Keterlibatan Pengguna (<i>User Engagement</i>)	299.000
4.	Kunjungan Pertama Kali (<i>First Visit</i>)	212.000
5.	Pengguliran Layar Konten (<i>Scroll</i>)	92.000

6.	Pengunduhan Dokumen Publik (<i>File Download</i>)	84.000
7.	Tindakan Klik Fitur Utama (<i>Click</i>)	7.000

Sumber: Laporan Sistem Analitik Pengguna Diskominfo Kota Palembang Periode Evaluasi.

Analisis data spasial komputer pada Tabel 3.2 memaparkan sebuah celah perilaku (*behavior gap*) yang nyata, di mana tingkat kunjungan halaman (*page view*) menyentuh angka fantastis 706 ribu, namun tindakan eksekusi konkrit (*click*) pelayanan mandiri baru mencapai angka 7 ribu tindakan. Hal ini menandakan mayoritas pengguna internet masih berada pada tahap perilaku pasif membaca sekilas (*bounce rate* tinggi).

Untuk memicu pergeseran perilaku konatif warga, tim statistik Diskominfo merekayasa tata letak tata ruang digital (*behavioral engineering*) dengan memindahkan tombol aplikasi pelayanan publik "Sidemang" (Administrasi Pemerintahan) dan "SANJO" (Reservasi Tamu) ke posisi paling atas layar (*header banner*) tanpa mengharuskan pengguna melakukan *scrolling*. Kasi Pengelolaan Data & Statistik, Rudy Yanuardi, S.Kom, menjabarkan perubahan berbasis data tersebut:

"Kami pantau data klik tombol layanan. Kalau tombol layanan posisinya di bawah, kliknya sedikit. Jadi kami rekomendasikan ke tim teknis untuk menaruh tombol 'Sidemang' dan layanan vital lain di bagian atas layar tanpa perlu scroll. Perubahan tata letak berbasis data perilaku pengguna ini terbukti menaikkan angka penggunaan layanan."

Langkah intervensi antarmuka (*interface design*) ini sukses membentuk kedisiplinan sosial dan tertib administrasi baru bagi masyarakat. Kejelasan dokumen SOP yang tersaji di menu Standar Pelayanan mengeliminasi kebiasaan bolak-balik warga akibat berkas kurang, serta memutus mata rantai ketergantungan terhadap calo birokrasi. Informan warga (Bapak Rohman) mengisahkan perubahan kebiasaannya: *"...Dulu kalau mau urus surat ke kelurahan, saya sering bolak-balik karena syarat kurang. Sekarang sebelum berangkat, saya cek dulu syaratnya di menu Standar Pelayanan di website. Saya catat: perlu fotokopi KTP, KK, pengantar RT. Pas datang ke kantor lurah, berkas saya sudah lengkap. Jadi sekali jalan selesai. Itu mengubah kebiasaan saya jadi lebih tertib administrasi."* Kemudahan berbagi (*share button link*) ke aplikasi WhatsApp mobile juga sukses memperluas jangkauan pesan secara organik dari grup RT hingga grup keluarga warga.

3.4. Perubahan Sosial (*Social Change*)

Tingkat capaian tertinggi dari implementasi komunikasi digital pemerintah kota diraih saat website palembang.go.id mampu mendorong lahirnya perubahan sosial (*social change*) berupa penguatan modal sosial dan kolaborasi kolektif warga dalam ekosistem kota yang inklusif. Indikator keberhasilan perubahan sosial ini dianalisis dari tingkat partisipasi program, keterlibatan aktif penyampaian aspirasi kritis, tumbuhnya dukungan sosial kebijakan, dan keterlibatan komunitas lokal.

Pemerintah Kota Palembang mendemokratisasi akses pengawasan kota dan membeli kepercayaan sosial (*social trust*) masyarakat melalui transparansi radikal data keuangan daerah. Akses unduhan dokumen Ringkasan APBD dipasang secara terbuka di menu "Informasi Lainnya". Strategi keberanian transparansi anggaran ini dijabarkan secara filosofis oleh Rudy Yanuardi, S.Kom:

"Transparansi Anggaran. Kami membuka data Ringkasan APBD. Ini langkah berani. Dengan membuka data uang masuk dan keluar, kami ingin membangun trust sosial. Dukungan sosial itu mahal harganya, dan hanya bisa dibeli dengan transparansi data. Ketika warga melihat transparansi itu di website, dukungan terhadap kebijakan pemerintah otomatis menguat."

Keterbukaan ini secara efektif menggeser paradigma lama masyarakat dari posisi "objek pembangunan yang skeptis" bertransformasi menjadi "subjek mitra pengawas yang aktif". Informan generasi muda (Irfan) menyuarakan dukungan sosial rasional tersebut: *"Jelas mendukung."*

Transparansi adalah kunci dukungan generasi kami. Ketika pemerintah berani memajang Laporan Anggaran secara terbuka di website, saya otomatis mendukung pemerintahan yang bersih seperti ini." Budaya diam dan apatis warga juga diubah secara sosiologis menjadi budaya bersuara peduli kota lewat penempatan tombol interaktif "WhatsApp Center" di baris depan beranda website. Diskominfo beradaptasi secara sosiologis dengan aplikasi harian masyarakat Palembang daripada memaksakan pengoperasian aplikasi pengaduan baru yang rumit. Selain itu, kohesi sosial dan integrasi antarkomunitas lokal (seperti komunitas sepeda dan penggerak lingkungan) distimulasi secara simultan lewat pemberian "panggung publikasi digital" di rubrik berita budaya dan pariwisata daerah.

3.5. Upaya Pemerintah dalam Mengoptimalkan Pemanfaatan Website

Upaya konkrit Pemerintah Kota Palembang dalam mengoptimalkan pemanfaatan website dilakukan secara multidimensional mencakup restrukturisasi teknologi informasi dan manajemen komunikasi komunikasi publik. Diskominfo mentransformasi website menjadi portal utama berskala besar (*Super Portal*) yang mengintegrasikan data lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) demi menegakkan asas interoperabilitas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) nasional. Tim statistik menerapkan prinsip tata kelola "Satu Data" yang tersinkronisasi berkala dengan Badan Pusat Statistik (BPS) guna menjamin keabsahan angka indikator makro daerah di mata publik.

Dari aspek komunikasi publik, Diskominfo merombak total gaya teks penulisan searah menjadi gaya persuasif-interaktif serta merancang optimasi fungsional penampilan situs agar senantiasa ringan dan responsif diakses melalui telepon seluler pengguna (*mobile-friendly design*). Strategi promosi silang lintas platform (*cross-platform promotion*) juga digalakkan secara intensif dengan memposisikan akun media sosial populer instansi (Instagram @kominfopalembang) sebagai media penarik perhatian (*teaser umpan*) yang memuat potongan ringkas berita, untuk kemudian mengarahkan arus lalu lintas pembaca digital melakukan klik rujukan tautan dokumen utuh di dalam website resmi palembang.go.id.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Untuk menguji keabsahan empiris hasil observasi riset lapangan, lembar matriks observasi deskriptif pengumpulan data disajikan secara transparan melalui tabel *checklist* instrumen di bawah ini:

Tabel 3.3 Matriks Lembar Hasil Evaluasi Observasi (Checklist) Pemanfaatan Website Palembang.go.id

No.	Aspek Komunikasi Teknik dan Fungsional yang Diamati	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
1.	Tampilan estetika visual dan kemudahan navigasi website		✓	
2.	Kelengkapan cakupan muatan informasi pada website	✓		
3.	Kejelasan penyajian informasi yang disampaikan	✓		
4.	Frekuensi ritme intensitas pembaruan konten berita		✓	
5.	Ketersediaan fitur-fitur aplikasi layanan digital publik	✓		

6.	Kemudahan operasional penggunaan aplikasi layanan	✓	
7.	Kualitas fitur interaktif (pola komunikasi dua arah)		✓
8.	Keandalan kecepatan aksesibilitas halaman (<i>loading page</i>)	✓	
9.	Transparansi dokumen pengelolaan informasi publik	✓	
10.	Kecepatan respon terhadap kebutuhan informasi warga	✓	

Sumber: Hasil Lembar Observasi Empiris Peneliti pada Website Palembang.go.id, 2026.

Berdasarkan paparan fakta komparatif pada Tabel 3.3, dapat didiskusikan temuan utama bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak melulu bersandar pada kemewahan kecanggihan infrastruktur komputasi teknologi, melainkan pada keandalan tata kelola narasi dan strategi pendekatan sosiologis yang ramah warga. Temuan lapangan ini secara konkrit memperkuat hasil kajian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi (seperti manajemen aplikasi Sidemang) secara nyata memfasilitasi kelancaran interaksi dan mengeskalasi efisiensi pelayanan komunikasi publik di Kota Palembang.

Namun, hasil analisis kualitatif deskriptif ini menawarkan arah baru yang meluas dan berbeda dari kecenderungan riset kuantitatif terdahulu seperti yang dilakukan. Di saat riset kuantitatif terdahulu membatasi indikator evaluasi pada nilai angka kualitas sistem antarmuka (*WebQual 4.0*), temuan penelitian membuktikan secara ilmiah bahwa legitimasi sosial, perubahan perilaku patuh hukum, dan rasa percaya warga (*social trust*) justru dipicu secara substansial oleh faktor keterbukaan radikal dokumen keuangan (Ringkasan APBD) serta kesediaan pemerintah menurunkan ego birokrasi dengan membaurkan kanal kontak pengaduan langsung ke aplikasi WhatsApp harian warga. Hasil pengamatan ini juga memperkokoh mengenai model komunikasi SMCR, di mana kejelasan pesan populer (*Message*) dan keandalan saluran (*Channel*) yang responsif menjadi kunci utama meruntuhkan hambatan birokrasi antara komunikator negara dan komunikan masyarakat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan menarik yang bertindak sebagai faktor penghambat laten dalam ekosistem komunikasi digital kota, yaitu masih rendahnya budaya ketahanan literasi digital mendalam di kalangan pengguna internet internet. Kondisi psikologi sosial pengguna yang terbiasa dengan kultur konsumsi informasi instan di media sosial terbawa ke dalam pola akses website resmi. Hal ini tercermin dari data teknis berupa durasi keterlibatan (*engagement time*) yang sangat singkat (rata-rata 42 detik) karena mayoritas pengguna bersikap insidental: datang hanya saat terdesak kebutuhan transaksional (seperti mengosongkan kewajiban cek tagihan pajak kependudukan) untuk kemudian langsung menutup halaman situs. Hambatan kultural perilaku ini menyebabkan interaksi dialektika dua arah yang edukatif di ruang digital belum mampu berdenyut secara kontinu dan merata.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pemanfaatan website Palembang.go.id sebagai media komunikasi Pemerintah Kota Palembang dalam menyampaikan informasi publik telah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan keberhasilan pemerintah kota menyentuh empat dimensi komunikasi (perubahan sikap, pendapat, perilaku, dan sosial) melalui strategi validasi data berjenjang, penyederhanaan narasi kebijakan, hingga penerapan "keterbukaan radikal" pada dokumen anggaran.

Meskipun demikian, efektivitas komunikasi ini masih terhambat oleh durasi keterlibatan pengguna yang singkat dan belum maksimalnya interaksi komunikasi dua arah. Guna meningkatkan optimalisasi media digital tersebut, disarankan kepada Diskominfo Kota Palembang untuk terus memperbarui dan mengembangkan fitur interaktif yang lebih terintegrasi, menyelenggarakan sosialisasi literasi layanan publik digital secara rutin kepada warga, serta menjaga stabilitas kecepatan akses *Super Portal* pemerintahan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni batasan waktu dan pembiayaan operasional penelitian. Selain itu, cakupan lokus dan model studi kasus penelitian ini hanya berpusat pada evaluasi tata kelola di tingkat instansi pelaksana pusat, yakni Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan dan eksplorasi penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai efektivitas komunikasi publik digital pada level pemerintah daerah lain dengan menggabungkan teori evaluasi kepuasan sistem elektronik pengguna guna menemukan perbandingan dan hasil analisis yang lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Wali Kota Palembang dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin, ruang, dan dukungan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh elemen masyarakat dan pihak-pihak terkait yang telah membantu mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agostino, D., Saliterer, I., & Steccolini, I. (2022). Digitalization, accounting and accountability: A literature review and reflections on future research in public services. *Financial Accountability and Management*, 38(2), 152–176. <https://doi.org/10.1111/faam.12301>
- Alhosani, K., & Alhashmi, S. M. (2024). Opportunities, challenges, and benefits of AI innovation in government services: a review. *Discover Artificial Intelligence*, 4(1). <https://doi.org/10.1007/s44163-024-00111-w>
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Public administration and politics meet turbulence: The search for robust governance responses. *Public Administration*, 101(1), 3–22. <https://doi.org/10.1111/padm.12874>
- Apriyansa, A., & Khofifa, N. (2022). Analisis resiko bencana di pesisir provinsi banten sebagai upaya mitigasi bencana. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v7i1.5246>
- Ardieansyah, A., Meiyenti, I., Mulya Nalien, E., & Sentosa, I. (2020). The Role of tungku tigo sajarangan in the community development planning of minangkabau, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 12(2), 141–155. <https://doi.org/10.33701/jtp.v12i2.881>
- Carstensen, M. B., Sørensen, E., & Torfing, J. (2023). Why we need bricoleurs to foster robust governance solutions in turbulent times. *Public Administration*, 101(1), 36–52. <https://doi.org/10.1111/padm.12857>

- Fahlevvi, M. R., Kusuma, K. A. P. I., & Anugerah, M. W. (2025). Integrasi teknologi digital dalam pengawasan internal inspektorat daerah kabupaten ganyar. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 6(2), 236–249. <https://doi.org/10.54543/syntaximperatif.v6i2.687>
- Fitriyanti, E. (2024). The effect of digital transformation on governance in indonesia: a case study of e-government implementation in public services. *Journal of Political Innovation and Analysis*, 1(1), 26–32. <https://doi.org/10.59261/jpia.v1i1.3>
- Lim, S. S., & Lee, J. (2022). Aspirations, human capital investment, and the intergenerational transmission of poverty in indonesia. In *Social Indicators Research* (Vol. 162, Issue 1). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/s11205-021-02843-z>
- Madjid, U., & Umar, A. U. (2023). Efektivitas program pelatihan kerja pada dinas penanaman modal, ptsp dan tenaga kerja dalam rangka menurunkan tingkat pengangguran di kabupaten bulukumba provinsi sulawesi selatan. *Jurnal Academia Praja*, 6(2), 340–352. <https://doi.org/10.36859/jap.v6i2.1738>
- Nurdin, I. N. (2022). Trend on Public Administration Research: Bibliometric Analysis. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 57–65. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2530>
- Pitono, A., & Averus, A. (2018). Pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 20(1), 15–21. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v20i1.11677>
- Rabil, M., Nurwansyah, A., Setiawan, F. A., Hasan, M. R., Zahraty, W., Apriyansa, A., Kebangsaan, U., Author, C., & Online, A. (2025). Analysis of user acceptance of the EPDesKel application within the nagari government of agam regency using the EUCS method. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 7(2), 181–200. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5806>
- Setiawan, F. A., Rezukiadi, F. S., Hardiansyah, R., Sekira, S., Fahlevvi, M., & Apriyansa, A. (2025). Integrasi big data dan sistem informasi geospasial untuk meningkatkan ketahanan pangan di Indonesia. *Data Sciences Indonesia (DSI)*, 5(1), 105–118. <https://doi.org/10.47709/dsi.v5i1.6287>
- Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 208(September), 123722. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>
- Zuiderwijk, A., Chen, Y. C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>