

# DISEMINASI HALLO PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA PALEMBANG

Metty Tri Handayani

NPP. 29.0413

Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 29.0413@praja.ipdn.ac.id

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the problem of the low number of people who use the Hallo Palembang service and there are several public complaints regarding the Hallo Palembang application service on the Playstore. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the proper implementation of Hallo Palembang dissemination so as to improve public information services in the city of Palembang. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods and analysis of the implementation of dissemination according to Rogers Theory. Data collection techniques were carried out by observation (direct observation), in-depth interviews (7 informants), and documentation (primary and secondary). **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the dissemination innovations created by Diskominfo in the form of the use of social media in the form of Instagram and YouTube as dissemination channels have been categorized as good compared to before, which only used brochures and billboards as a means of dissemination, but it is necessary to develop qualified IT resources so that the display of information presented on social media can attract public interest. **Conclusion:** Public participation in using the Hallo Palembang menu service is categorized as still low, this is because there are several menus that are not used or accessed by the public. In order to increase public participation in using Hallo Palembang services, it is recommended to optimize the implementation of dissemination by utilizing YouTube and Instagram.

**Keywords:** Dissemination; Hello Palembang; and Social Media.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya jumlah masyarakat yang menggunakan layanan Hallo Palembang serta terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait layanan aplikasi Hallo Palembang pada *playstore*. Hal tersebut **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan diseminasi Hallo Palembang yang tepat sehingga dapat meningkatkan layanan informasi publik di Kota Palembang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan analisis terhadap pelaksanaan diseminasi menurut Teori Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan secara langsung), wawancara mendalam (7 informan), dan dokumentasi (primer dan sekunder). **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu inovasi diseminasi yang diciptakan diskominfo berupa pemanfaatan media sosial berupa instagram dan youtube sebagai saluran diseminasi sudah dikategorikan baik dibandingkan dahulu yang hanya menggunakan media brosur dan baliho sebagai sarana diseminasi, namun perlu adanya pengembangan sumber daya IT yang

mempuni agar tampilan informasi yang disajikan pada media sosial tersebut dapat menarik minat masyarakat. **Kesimpulan:** Partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan menu Hallo Palembang dikategorikan masih rendah, hal ini dikarenakan adanya beberapa menu yang tidak dimanfaatkan atau diakses oleh masyarakat. Guna meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan Hallo Palembang, disarankan untuk mengoptimalkan pelaksanaan diseminasi dengan memanfaatkan youtube dan instagram.

**Kata kunci:** Diseminasi; Hallo Palembang; dan Sosial Media.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah mendorong berbagai sektor kehidupan agar memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin. Pemanfaatan tersebut dengan melakukan peningkatan layanan pemerintah kepada masyarakat, salah satunya dengan pelayanan publik yang didukung oleh sistem informasi. Sistem informasi yang diadakan harus menyediakan informasi pelayanan publik secara terbuka yang dapat diakses dengan cepat, tepat, akurat, dan akuntabel oleh seluruh golongan masyarakat. Peningkatan layanan informasi publik ini sejalan dengan hak warga negara untuk menerima informasi publik dalam rangka memperoleh informasi dengan segala media layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Hal tersebut menampakkan bahwa perlu adanya layanan informasi publik berbasis teknologi. Pemerintah kota Palembang telah menerapkan berbagai usaha peningkatan layanan informasi bagi masyarakat sehingga seluruh informasi mengenai layanan yang ada di Kota Palembang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat melalui suatu wadah. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang menjadi perangkat daerah yang dapat memberikan layanan informasi publik dengan memanfaatkan perkembangan TI yang ada, salah satunya dengan mewujudkan sebuah aplikasi berbasis web dan *mobile*.

Hallo Palembang dikembangkan oleh Diskominfo Kota Palembang yang di *launching* sejak tanggal 5 Desember 2018 ini memiliki 569 jenis layanan publik dari 63 unit layanan baik perangkat daerah, perusahaan swasta, kecamatan hingga kelurahan. Hallo Palembang merupakan aplikasi berbasis web dan *mobile* yang dapat di *download* melalui *playstore* yang ada di *smartphone* android ataupun dengan melakukan akses pada situs web hallopalembang.go.id. Hallo Palembang memberikan layanan publik 24 jam yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pelayanan yang ada di Kota Palembang. Hallo Palembang memiliki berbagai fitur berupa layanan SIM *online*, layanan UMKM, *call center* 112 hingga layanan Covid-19, dan sebagainya. Hallo Palembang sebagai wujud aplikasi layanan publik berbasis teknologi diharapkan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dengan semaksimal mungkin, sehingga menu-menu yang ada pada layanan Hallo Palembang dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik. Berangkat dari hal tersebutlah, maka diperlukannya pelaksanaan diseminasi terkait Hallo Palembang sehingga dapat meningkatkan layanan informasi publik di Kota Palembang.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan diseminasi Hallo Palembang dalam meningkatkan layanan informasi publik. Permasalahan mendasar terdapat pada total pengunjung situs dan pengguna aplikasi Hallo Palembang dari awal *launching* hingga saat ini yaitu sebesar 201.087, angka tersebut dinilai masih rendah jika dibandingkan dengan total penduduk kota Palembang yang mencapai 1,6 juta jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa masih belum optimalnya masyarakat Kota Palembang dalam memanfaatkan serta menggunakan Hallo Palembang untuk mendapatkan layanan informasi publik. Selain itu

juga, terdapat data terkait *rating* serta ulasan yang diberikan oleh masyarakat pengguna aplikasi Hallo Palembang tersebut yang mendapatkan angka sebesar 4,2. Angka tersebut dinilai cukup baik untuk sebuah aplikasi layanan publik yang baru berjalan selama 3 (tiga) tahun.

Selain *rating* terdapat juga ulasan terkait kendala yang dialami oleh masyarakat dalam menggunakan Hallo Palembang, salah satunya keluhan mengenai informasi layanan yang kurang *update*. Selain kedua permasalahan tersebut, terdapat juga permasalahan dari segi indeks keterbukaan informasi publik (IKIP). Provinsi Sumatera Selatan (Sumsel) memiliki skor IKIP pada tahun 2021 sebesar 71,54 yang menduduki peringkat Ke-16 dari 34 provinsi di Indonesia. Skor IKIP Sumsel termasuk kategori sedang, sehingga diperlukannya usaha pemkot maupun pemkab yang ada di Sumsel untuk meningkatkan capaian skor IKIP tersebut. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pemkot Palembang yaitu dengan melakukan diseminasi terkait aplikasi layanan publik berupa Hallo Palembang, sehingga dapat meningkatkan skor IKIP Sumsel.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks aplikasi layanan publik maupun pelaksanaan diseminasi. Penelitian Risda Wulandari berjudul Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi kepada Masyarakat Kec. Malili Kab. Luwu Timur (Wulandari. R, 2018), menemukan bahwa diseminasi yang dilakukan oleh diskominfo melalui berbagai media cetak dan media *online* dengan menerapkan teori informasi organisasi. Penelitian Sri Wahyuni berjudul Pengelolaan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar dalam Diseminasi Informasi Pembangunan Daerah (Wahyuni. S, 2021), menemukan bahwa diseminasi informasi pembangunan menggunakan pengelolaan komunikasi publik Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Kampar yang dilakukan melalui beberapa proses berupa pengumpulan data dan informasi, perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi dengan dibuktikan menggunakan teori pengelolaan informasi dan komunikasi publik. Penelitian Shofi Hadi Wardhana yang berjudul Peran Kelompok Informasi Masyarakat dalam Diseminasi melalui Media Sosial di Kelurahan Gundih Kota Surabaya (Wardhana, S.H, 2021) menemukan bahwa media diseminasi yang diterapkan berupa media sosial seperti instagram, *blog*, *channel youtube*, dan *whatssapp*. Pemanfaatan media sosial dioptimalkan untuk meminimalisir ketimpangan informasi. Pelaksanaan diseminasi mendapatkan hambatan mengenai kuota internet, rendahnya pemahaman masyarakat dalam membaca informasi, dan penggunaan *smartphone*, penelitian ini dengan menggunakan teori struktural fungsional.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelaksanaan diseminasi Hallo Palembang dalam meningkatkan layanan informasi publik, metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Teori Rogers (1983:10) yang menyatakan bahwa pelaksanaan diseminasi dilaksanakan dengan menggunakan 4 indikator, yaitu inovasi pelaksanaan diseminasi, saluran diseminasi, waktu pelaksanaan diseminasi serta partisipasi masyarakat dengan adanya diseminasi.

## 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang bagaimana pelaksanaan diseminasi terkait Hallo Palembang sehingga dapat meningkatkan pelayanan informasi publik yang diharapkan. Selanjutnya untuk dilakukan analisis dengan tujuan dapat mengetahui diseminasi Hallo Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dengan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan diseminasi dengan menggunakan aspek inovasi, saluran diseminasi, waktu, dan masyarakat.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif dengan analisis data berupa reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengumpulan data ini penulis lakukan dengan cara observasi atau pengamatan secara langsung ke lapangan, selanjutnya dengan teknik wawancara secara mendalam terhadap informan yang terdiri dari kepala diskominfo, kabid pengelolaan opini dan pelayanan informasi publik, kabid pengelolaan e-government, kasi pengembangan aplikasi dan inetgrasi sistem informasi, kasi layanan informasi publik, kasi pengelolaan media komunikasi publik, dan masyarakat Kota Palembang (dalam hal ini masyarakat pengguna maupun bukan pengguna Hallo Palembang sebagai objek penelitian sebanyak 5 orang).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaandiseminasi Hallo Palembang dalam meningkatkan layanan informasi publik di Kota Palembang dengan menggunakan teori dari Rogers yang menyatakan bahwa pelaksanaan diseminasi terdiri dari 4 indikator, yaitu inovasi dari pelaksanaan diseminasi tersebut, saluran diseminasi yang digunakan, waktu efisien untuk melaksanakan diseminasi, dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan diseminasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Inovasi Pelaksanaan Diseminasi Hallo Palembang

Penulis melakukan pengukuran terhadap inovasi pelaksanaan diseminasi melalui observasi di lapangan didapat bahwa diskominfo dalam penyebaran informasi sudah melakukan kerjasama dengan berbagai media *online* seperti gambar di bawah ini.



Gambar 3.1. Kerjasama Media Online

Selain melakukan kerjasama dengan media online dalam penyebaran informasi, diskominfo juga melakukan inovasi dengan menggunakan data pengguna internet sebagai tolak ukur

dalam menciptakan inovasi pelaksanaan diseminasi. Berikut data pengguna internet yang disajikan.

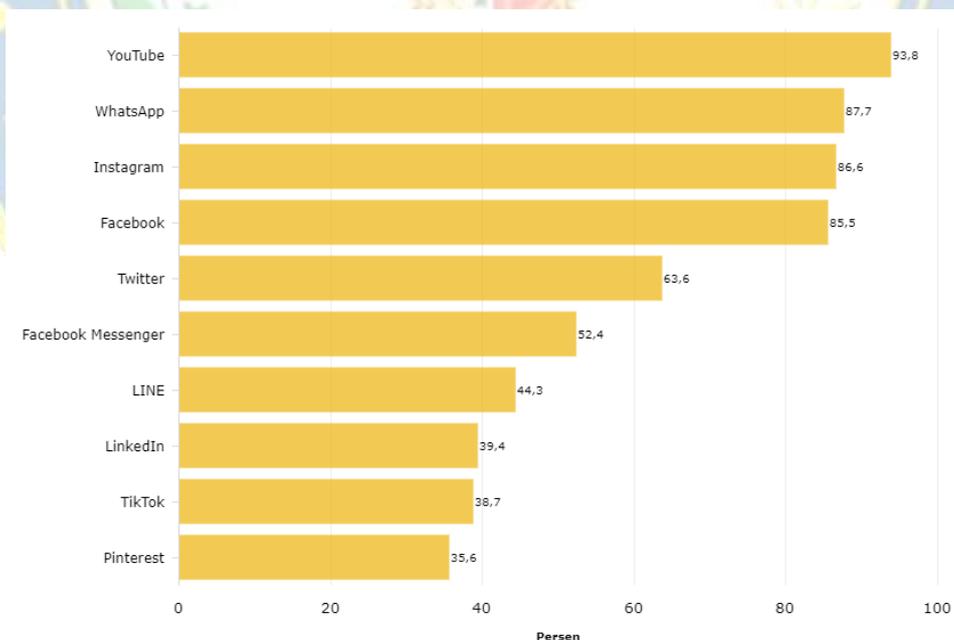


Gambar 3.2. Pengguna Internet

Berdasarkan data tersebut maka diskominfo menciptakan inovasi pelaksanaan diseminasi dengan memanfaatkan internet khususnya media sosial. Hal ini mengingat pada saat sekarang makin maraknya penggunaan media sosial bagi masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi.

### 3.2. Saluran Diseminasi Hallo Palembang

Saluran atau media dalam pelaksanaan diseminasi sangatlah diperlukan, maka dari itu diskominfo dalam merealisasikan inovasi diseminasi berupa pemanfaatan media sosial menggunakan data pengguna media sosial sebagai tolak ukur untuk menentukan media sosial yang akan digunakan sebagai saluran diseminasi. Berikut data pengguna media sosial.



Gambar 3.3. Pengguna Media Sosial

Berdasarkan data pada Gambar 3.3. di atas maka diskominfo menggunakan saluran diseminasi berupa pemanfaatan instagram dan youtube. Instagram dan youtube dinilai sebagai media sosial yang paling sering digunakan oleh masyarakat selain whatsapp. Berikut tampilan instagram dan youtube diskominfo Kota Palembang.



Gambar 3.4. Channel Youtube Diskominfo

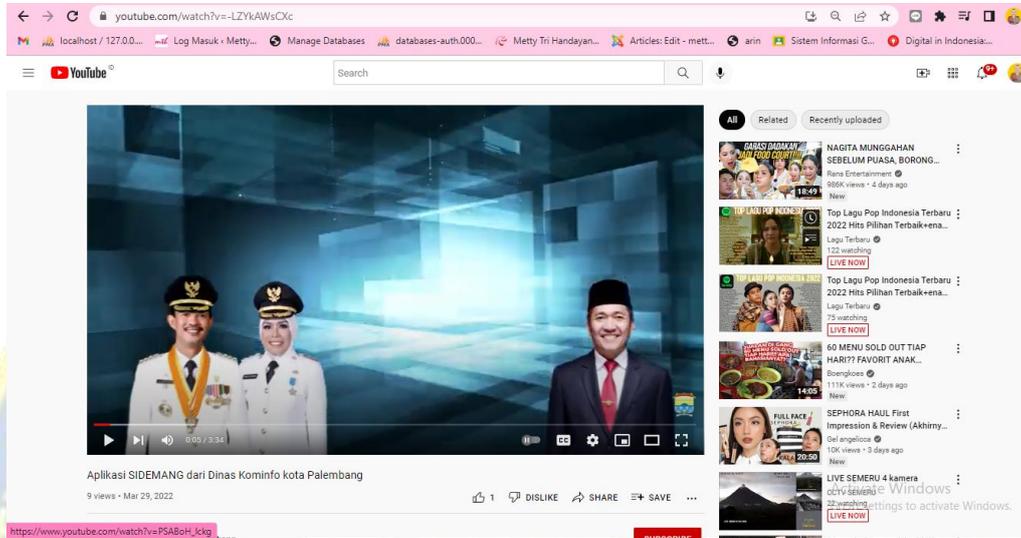


Gambar 3.5. Instagram Diskominfo

Gambar 3.4. dan Gambar 3.5. di atas menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan diseminasi diskominfo telah menggunakan saluran berupa instagram dan youtube dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan diseminasi yang diharapkan.

### 3.3. Waktu Pelaksanaan Diseminasi Hallo Palembang

Pelaksanaan diseminasi atau penyebarluasan informasi harus memperhatikan waktu tentang kapan saja informasi harus selalu diperbaharui mengingat tingginya jangka waktu masyarakat dalam menggunakan internet sehingga diperlukannya *update* informasi secara terus menerus melalui instagram dan youtube. Berikut data *update* informasi pada youtube diskominfo.

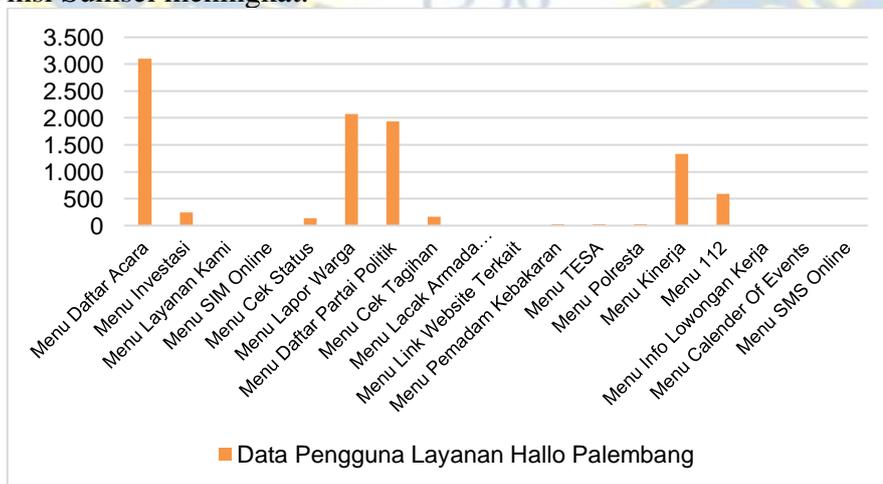


Gambar 3.6. Informasi *Launching* Aplikasi

Gambar 4.8. tersebut melihat bahwa pada tanggal 29 Maret 2022 yang lalu diskominfo telah melakukan *launching* aplikasi terbaru yang bernama SIDEMANG. Adanya youtube sebagai saluran diseminasi membuat informasi mengenai *launching* aplikasi tersebut cepat menyebar ke berbagai kalangan bahkan masyarakat di seluruh Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa waktu pelaksanaan diseminasi ini secara reguler yaitu berkala karena informasi setiap saat akan selalu berubah-ubah.

### 3.4. Masyarakat Berperan dalam Keberhasilan Peningkatan Layanan Informasi Publik

Masyarakat dalam hal ini berkaitan dengan pengguna maupun bukan pengguna Hallo Palembang yang menyukseskan pelaksanaan diseminasi. Semakin banyak pengguna ataupun yang mengetahui Hallo Palembang dari adanya diseminasi, maka diharapkan dapat membuat IKIP Provinsi Sumsel meningkat.



Grafik 3.1. Data Pengguna Layanan Hallo Palembang

Berdasarkan grafik 3.1. di atas, dapat dilihat bahwa menu daftar acara menduduki peringkat pertama sebagai layanan yang sering diakses oleh masyarakat pada tahun 2020-2021. Disusul berikutnya oleh menu lapor warga dan menu daftar partai politik yang menduduki peringkat kedua serta ketiga. Pada grafik tersebut juga terdapat beberapa menu layanan yang tidak sama sekali diakses oleh masyarakat seperti menu SIM online, menu TESA, menu info lowongan kerja, dan sebagainya.

Partisipasi masyarakat mengenai pelaksanaan diseminasi Hallo Palembang melalui saluran diseminasi berupa media sosial dinilai masih rendah karena masih adanya beberapa menu yang sama sekali tidak diakses oleh masyarakat. Seharusnya pelaksanaan diseminasi yang telah dilakukan secara berkala melalui youtube maupun instagram dapat meningkatkan minat masyarakat dalam mengakses layanan informasi publik melalui Hallo Palembang, sehingga pelaksanaan diseminasi bisa dikatakan optimal. Hal ini tentu menjadi hambatan diskominfo dalam meningkatkan IKIP Kota Palembang.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan diseminasi dengan melakukan kerjasama dengan berbagai media *online* memiliki kesamaan dengan temuan penelitian RisdaWulandari bahwa salah satu diseminasi yang dapat dilakukan yaitu dengan memanfaatkan media *online* yang ada. Selanjutnya saluran diseminasi yang berupa instagram dan youtube sebagai inovasi pelaksanaan diseminasi dengan pemanfaatan media sosial sesuai dengan hasil penelitian Sofi Hadi Wardhana. Pelaksanaan diseminasi yang memiliki jangka waktu tertentu agar informasi tersebut tersampaikan selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa inovasi diseminasi yang diciptakan oleh diskominfo berupa pemanfaatan media sosial dalam penyebarluasan informasi mengenai Hallo Palembang dapat dikatakan sudah cukup baik mengingat inovasi tersebut lebih efisien dibandingkan dengan menyebarkan brosur ataupun memasang baliho; saluran diseminasi yang dipilih diskominfo berdasarkan data pengguna media sosial yaitu berupa youtube dan instagram. Youtube dan instagram dipilih menjadi saluran diseminasi karena masyarakat cenderung menggunakan kedua sosial media tersebut dalam mendapatkan informasi; pelaksanaan diseminasi Hallo Palembang dengan penyampaian materi dinilai kurang efektif sehingga dengan adanya inovasi diseminasi melalui media sosial, informasi layanan publik dapat dilakukan secara berkala dan *ter-update* mengingat masyarakat dalam menggunakan internet dan bersosial media menghabiskan waktu yang lama dibandingkan melakukan kegiatan lain; dan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan diseminasi dinilai masih rendah karena terlihat pada grafik pengunjung Hallo Palembang masih terdapat banyak menu yang tidak diakses sama sekali oleh masyarakat, sehingga pemanfaatan sosial media sebagai saluran diseminasi dinyatakan belum optimal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pengoptimalan inovasi diseminasi di Kota Palembang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Faria Ruhana, S.P., M.P. selaku Dosen Pembimbing I, Bapak Irfan Uluputty, S.STP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, dan Bapak Ir. Heryaman,

M.Si selaku Dosen Penelaah dan tidak lupa juga ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Diskominfo Kota Palembang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Andriyanto,D. dkk. 2021. “Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JaKi) Menggunakan Model Delone and McLean”, Jurnal Paradigma Vol 23 No. 1, Jakarta: Universitas Nusa Mandiri Jatiwaringin.
- Anggi, D. 2020. “Peran Pemerintah Daerah Dalam Diseminasi Informasi Publik (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tebo).” Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.
- Atthahara, H. 2018. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta”, Jurnal Politikom Indonesiana Vol.3 No. 1, Karawang: Universitas Singaperbangsa.
- Danuari, M. 2019 “Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital”, Jurnal Infokam Vol.15 No.2, Jakarta: AMIK Jakarta.
- Data Pengguna Layanan Hallo Palembang.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. 2021. “Hallo Palembang Smart City.” Palembang: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
- . 2021. “Hallo Palembang Smart City.” Palembang: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
- Hadi Wardhana, S. 2021. “Peran Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Dalam Diseminasi Informasi Melalui Media Sosial Di Kelurahan Gundih Kota Surabaya.” Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Jamal, Erizal, Maesti Mardiharini, dan Muhrizal Sarwani. 2018. “Proses Diseminasi Pengelolaan Tanaman Dan Sumberdaya Terpadu (PTT) Padi: Suatu Pembelajaran

- Dan Perspektif Ke Depan”, Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian Vol. 6, No. 3, Bogor: Balai Besar Pengembangan dan Pengkajian Teknologi Pertanian.
- . 2018. “Proses Diseminasi Pengelolaan Tanaman Dan Sumberdaya Terpadu (PTT) Padi: Suatu Pembelajaran Dan Perspektif Ke Depan”, Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian Vol. 6, No. 3, Bogor: Balai Besar Pengembangan dan Pengkajian Teknologi Pertanian.
- . 2018. “Proses Diseminasi Pengelolaan Tanaman Dan Sumberdaya Terpadu (PTT) Padi: Suatu Pembelajaran Dan Perspektif Ke Depan”, Jurnal Analisis Kebijakan Pertanian Vol. 6, No. 3, Bogor: Balai Besar Pengembangan dan Pengkajian Teknologi Pertanian.
- Novriando, A. Eko Priyo Purnomo. dan Lubna Salsabila. 2020. “Efektivitas Jogja Smart Service Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta”, Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.13 No.2, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Puspitasari,N. dan I Komang Gede Bendesa. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung.” Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol. 5 No. 1, Badung: Universitas Udayana.