



## Public Service Communication of East Sumba District Government Through Implementation of E-Government Service Website

## Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba Timur Melalui Implementasi Situs Web Bidang Layanan E- Government

Risca Bonita Siokain\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia

### Article Information

Submitted 23 Agustus, 2024  
Revision 1 April, 2025  
Accepted 01 May 2025  
Published 02 May, 2025

### ABSTRACT

This research utilizes the theories of public communication with the aim of understanding and analyzing how the public service communication of the East Sumba city government is carried out through the implementation of the e-Government service website, [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id). This study is qualitative descriptive research employing a case study method. Overall, this study concludes that the Diskominfo government of East Sumba district has undertaken several efforts to realize public services for the community, including activities such as media gatherings, social media utilization, podcasts, booklets, creating an overview, and providing technical guidance to administrators and various departments of the East Sumba district. The e-Government service through the website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) is also acknowledged by Diskominfo, however, it is noted that the current state of the website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) is not yet sufficient, and digitalization services across various departments are lacking, posing a challenge to the lack of widespread digital based public services for the community. The government should prioritize the development of fundamental ICT infrastructure, such as stable internet networks, to assist marginalized communities in accessing online services. Consequently, various forms of innovation in public service communication implementation should be consistently pursued, accompanied by the readiness of supporting human resources.

**Keywords:** Public Communication; Public Service Communications; E-Government Services; Diskominfo Government; East Sumba District

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi publik yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kota Sumba Timur melalui implementasi situs web bidang layanan e-Government [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur telah melaksanakan beberapa upaya untuk merealisasikan pelayanan publik kepada masyarakat diantaranya dengan melakukan media gathering, media sosial, podcast, booklet, membuat selayang pandang, serta melakukan bimbingan teknis kepada admin maupun organisasi perangkat daerah kabupaten Sumba Timur. Layanan e-Government melalui situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) juga diakui oleh Diskominfo bahwa kondisi website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) saat ini belum cukup memadai dan layanan digitalisasi di setiap perangkat daerah memang masih kurang, serta menjadi kendala belum masifnya pelayanan publik berbasis digital bagi pelayanan masyarakat. Pemerintah seharusnya wajib untuk memprioritaskan pengembangan infrastruktur TIK yang mendasar seperti jaringan internet yang stabil sehingga dapat membantu masyarakat tertinggal dalam mengakses informasi layanan online. Dengan demikian, melalui berbagai macam bentuk inovasi dalam penyelenggaraan komunikasi pelayanan publik harus terus dilakukan dan bergerak bersama dengan kesiapan sumber daya manusia yang menunjang.

**Kata kunci:** Komunikasi Publik; Komunikasi Pelayanan Publik; Layanan E-Government; Pemerintah Diskominfo; Kabupaten Sumba Timur

\*Authors Correspondence: [riscabonita06@gmail.com](mailto:riscabonita06@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Gerakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah diterapkan oleh pemerintah Indonesia (Khatarina & Jaweng, 2020). Presiden telah mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), namun peraturan tersebut baru benar-benar direalisasikan sebagai bentuk pelayanan publik yang memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Pasal 4 UU Pelayanan Publik) di masa pandemi Covid-19.

Adanya perubahan digitalisasi, maka pemerintah harus bisa melakukan inovasi terkait pemberian pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi pada era saat ini mendorong semakin banyak inovasi-inovasi digitalisasi di berbagai sektor (Murti et al., 2022a). Digitalisasi yang terintegrasi bisa berimbas pada peningkatan ekonomi suatu tempat (Murti et al., 2022b). Hal ini bila terdapat implementasi teknologi dengan lokasi dan kondisi situasional suatu tempat.

Akan tetapi, kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kesenjangan terkait teknologi informasi dan komunikasi. Masyarakat di daerah terpelosok secara geografisnya atau yang kurang mampu secara ekonominya cenderung sulit atau tidak sama sekali mendapatkan informasi karena tidak terjangkau sarana atau media informasi (Khatarina & Jaweng, 2020). Untuk membangun daerah terpencil pemerintah perlu untuk membuat konsep terintegrasi bagi usaha, pemerintah, dan stakeholders (Murti et al., 2023). Misalnya untuk membangun sarana dan prasarana teknologi bagi stakeholder terkait. Adapun daerah di Indonesia yang mencakup 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal) masih terdapat beberapa kabupaten/kota yang belum mendapatkan akses jaringan internet secara merata, sehingga menjadi hambatan dalam mengakses pelayanan publik.

Instansi pemerintah Indonesia mulai melaksanakan program pelayanan publik melalui layanan e-Government. Instansi pemerintahan daerah atau kabupaten perlu untuk menerapkan peran dan fungsi pemerintah dalam rangka mensosialisasikan kebijakan dan informasi yang cepat dengan membuat suatu portal website (Surentu, Waraouw, & Rembang, 2020).

E-Government merupakan sebuah program yang dijalankan oleh instansi dinas Kominfo untuk melakukan penyebaran informasi yang lebih jelas antara pemerintah dengan masyarakat serta pelaku bisnis (Parsaorantua et al., 2017). Seperti yang telah diterapkan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur dalam membuat website, namun beragam struktur isi situs web yang belum memenuhi standar Kemenkominfo.

Pada tahun 2017, kabupaten Sumba Timur menjadi salah satu dari tujuh belas kabupaten/kota yang melakukan kerja sama jaringan lintas perkotaan, dalam mengadopsi sistem tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi (e-Government) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya (Sholikah, 2017). Namun selain belum meratanya jaringan listrik yang diberikan pada beberapa desa, sampai saat ini pelayanan publik melalui situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) juga memiliki kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang terampil atau ahli dalam bidang teknologi dan informatika, serta rendahnya literasi masyarakat akan digitalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan laporan We Are Social, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta per Januari 2022 (Annur, 2022). Kemudian, ditinjau dari pengukuran indeks literasi digital,

provinsi Nusa Tenggara Timur termasuk dalam kategori sedang dengan skor indeks 3,6 (Indeks literasi digital Indonesia, 2021). Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang berbasis e-Government masih terbelah sangat rendah bahkan belum ada perkembangan khususnya di daerah kabupaten Sumba Timur.

Dikutip dari Ubersuggest (2022), trafik data pengunjung pelayanan publik website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) terhitung sejak bulan Juni 2022 baru mulai ada peningkatan jumlah yaitu sebesar 4.858 pengunjung. Sementara itu, penelitian terkait e-Government dengan menggunakan teori komunikasi pelayanan publik belum banyak dilakukan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs web bidang layanan e-Government [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id).

Berdasarkan pada fokus penelitian ini, maka peneliti menggunakan landasan teori berupa teori komunikasi publik dan manajemen komunikasi publik untuk menjelaskan dan memahami topik dalam penelitian ini. Teori komunikasi publik dan manajemen komunikasi publik digunakan untuk melihat bagaimana organisasi pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk memberikan pelayanan yang efektif, melainkan juga menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat demi mencapai tujuan organisasi.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah deskriptif dalam penelitian ini. Menurut Anggito dan Setiawan (2018), melalui penelitian deskriptif kualitatif, maka peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang kemudian dituangkan ke dalam tulisan yang bersifat naratif—berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam penelitian. Kajian deskriptif kualitatif ini dipilih untuk membuat gambaran rinci tentang wacana, teks, atau perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok atau organisasi, terutama pada penelitian ini adalah mengenai implementasi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur dalam penggunaan situs web bidang layanan e-Government [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id).

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah studi kasus. Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu (Sugiarto, 2015). Terdapat tiga subyek dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu, kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, kepala bidang layanan e-Government, dan kepala seksi bidang layanan pengadaan secara elektronik/fungsional pranata humas, dan kegiatan penggunaan layanan situs web yang menjadi obyek penelitian. Lokasi dalam penelitian ini adalah Diskominfo kabupaten Sumba Timur.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa wawancara mendalam semi terstruktur sebagai sumber data primer, dan studi dokumen (artikel, buku, jurnal) sebagai sumber data sekunder. Teknik analisis data dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan model analisis Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020). Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, menggambarkannya sebagai satu kesatuan, mengintegrasikannya, mengorganisasikannya ke dalam suatu model, memilih apa yang penting dan perlu dipelajari, menarik kesimpulan, dan mengkomunikasikannya kepada orang lain (Sugiyono, 2019). Peneliti juga menggunakan teknik analisis triangulasi untuk mengecek keabsahan data dalam melakukan penelitian (Helaluddin & Wijaya, 2019). Peneliti menggunakan triangulasi sumber data—dokumen sebagai kelengkapan data informasi dalam menganalisis fokus penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti kemudian memetakan kerangka atau alur hasil temuan terkait komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi bidang layanan e-Government (studi pada website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id)). Berdasarkan kerangka hasil temuan, peneliti memasukkan hasil penelitian ke dalam empat bagian. Adapun empat bagian tersebut yang pertama, Diskominfo sebagai corong pemerintah kabupaten Sumba Timur—poin ini menjabarkan mengenai alasan terbentuknya website kabupaten Sumba Timur. Kedua, penyesuaian layanan masyarakat oleh Diskominfo kabupaten Sumba Timur yang kemudian dijabarkan mengenai kesesuaian pemerintah dalam memberikan layanan guna memenuhi kebutuhan publik.

Ketiga, inovasi Diskominfo dalam memberitakan layanan pada masyarakat kabupaten Sumba Timur—terlihat jelas bahwa pada poin ini telah dilakukan berbagai upaya inovasi dalam proses pelayanan publik. Terakhir, ketersediaan layanan Diskominfo dalam memenuhi standar kabupaten Sumba Timur—menjabarkan akses layanan publik terkait dengan situs web yang telah disediakan oleh pemerintah daerah.

Salah satu aspek penting komunikasi pada kehidupan manusia sebagai makhluk sosial yaitu dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Menurut Larisu (2021) komunikasi publik adalah proses penyampaian pesan, berupa gagasan, berita, kabar, informasi, ajakan dan lain sebagainya kepada orang banyak atau khalayak umum. Selaras dengan fokus penelitian yang diamati oleh peneliti, pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur harus menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai perangkat daerah yang menyediakan layanan informasi bagi publik.

Secara umum terdapat dua arah komunikasi yakni, komunikasi satu arah yang dilakukan untuk menyampaikan pesan atau informasi tanpa memerlukan adanya umpan balik atau feedback, dan komunikasi dua arah untuk menyampaikan informasi dengan adanya umpan balik (Nainggolan et al, 2021). Pada fokus penelitian ini, Diskominfo kabupaten Sumba Timur menggunakan bentuk komunikasi satu arah dalam memberikan layanan informasi kepada publik.

Adapun maksud dan tujuan pembentukan layanan e-Government ini sebagai wadah corong pemerintah dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Begitu pula dalam penerapannya bukan hanya menyampaikan informasi semata, melainkan juga masyarakat bisa mendapatkan informasi dari institusi ini (Murti et al., 2023).

Berbagai cara telah dilakukan oleh Diskominfo kabupaten Sumba Timur dalam menyampaikan pemberitaan mengenai layanan e-Government kepada masyarakat yakni melalui media massa atau secara tatap muka langsung dengan cara mengadakan sosialisasi, sesuai dengan ciri komunikasi publik (Nurudin, 2017). Namun dalam proses penyampaian informasi

layanan publik tersebut diakui oleh narasumber bahwa semuanya membutuhkan waktu. Nurudin (2017) menjelaskan bahwa penyampaian suatu informasi atau pesan sering tidak berlangsung secara spontan dikemukakan, akan tetapi seorang komunikator tentu perlu tahapan persiapan dan perencanaan terlebih dahulu (Murti et al., 2023).

Selanjutnya pada tahap persiapan dan perencanaan dalam melakukan pemberitaan mengenai layanan e-Government kepada publik, pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur merencanakan di tahun 2023 ini untuk membuat sebuah baliho Diskominfo berukuran besar yang ditempatkan pada titik-titik strategis. Tujuannya agar masyarakat kabupaten Sumba Timur dapat secara langsung mengetahui layanan informasi publik yang telah tersedia. Di sisi lain, pemerintah masih berupaya dalam perbaikan jaringan untuk mengelola website yang beberapa waktu lalu sempat diretas oleh hacker.

Menurut Rahmadana, et al., (2020) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Diskominfo bersama dengan instansi publik lainnya juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan sistem pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat Sumba Timur.

Layanan e-Government saat ini diakui oleh narasumber bahwa kondisi website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) belum cukup memadai bagi pelayanan masyarakat. Adapun alasan atas kurang memadainya layanan website, karena terjadi masalah teknis yakni situs ini beberapa waktu lalu sempat terkena hack. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa link website yang tidak dapat diakses oleh publik.

Pemerintah Diskominfo saat ini masih berada pada tahap proses pembaharuan data-data layanan informasi publik. Terkait dengan pelayanan publik, narasumber juga menerangkan bahwa masyarakat kabupaten Sumba Timur masih ada yang belum terbiasa dengan mencari informasi layanan publik melalui situs web. Maka dari itu, hal ini juga yang menjadi kekurangan dari pemerintah Diskominfo saat ini.

Komunikasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2015). Pemerintah Diskominfo telah berupaya melakukan komunikasi dalam proses pelayanan informasi yang diberikan melalui situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur. Salah satu prinsip komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yakni, interaksi organisasi dengan publiknya melalui tindak komunikasi (Alfisyahrin, 2017; Murti et al., 2023).

Pemerintah Diskominfo selalu melakukan inovasi kreatifitas melalui beberapa cara yakni; pertama, media gathering—pemerintah Diskominfo mengkoordinir para wartawan maupun stakeholders untuk menyampaikan informasi layanan publik dari setiap dinas badan kantor. Menurut Murti (2015) dari berbagai lapisan masyarakat dapat berinteraksi di media online.

Melalui interaksi online, tanggapan terhadap kebijakan pemerintah dapat diperoleh dengan mudah, dan masyarakat dapat memiliki akses penghubung dengan pemerintah.

Sehingga upaya kedua yang dilakukan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur dalam memberikan inovasi ialah melalui media sosial facebook—pemerintah Diskominfo dalam memberikan informasi pelayanan publik juga menggunakan media sosial facebook dengan nama akun Diskominfoemdad yang saat ini jumlah pengikutnya mencapai 2.081 pengikut.

Ketiga, selayang pandang—melalui hasil wawancara bersama narasumber menerangkan bahwa pemerintah Diskominfo juga membuat selayang pandang pada tahun 2021 lalu. Selayang pandang yang di maksud yakni berbagai keberhasilan yang telah dilakukan oleh pemerintah selama satu tahun anggaran yang kemudian dikemas dalam bentuk slide. Sehingga jikalau mengadakan sosialisasi bersama masyarakat, maka selayang pandang dapat ditampilkan.

Upaya keempat pemerintah membuat podcast—yang dimana podcast tersebut berupa siaran langsung di akun facebook Diskominfoemdad. Pemerintah Diskominfo mulai melakukan podcast pada tahun 2022 bersama dengan sepuluh organisasi perangkat daerah kabupaten Sumba Timur. Adapun isi podcast tersebut membahas terkait informasi layanan publik yang diberikan oleh Diskominfo. Pada saat kegiatan podcast berlangsung, masyarakat yang menonton juga dapat memberikan pernyataan interaktif bisa berupa kritik, saran, aduan, maupun pertanyaan secara langsung.

Upaya kelima pemerintah Diskominfo juga membuat sebuah booklet. Berdasarkan hasil wawancara, narasumber mengatakan bahwa dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan telepon seluler atau belum pernah mengakses situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id), maka dari itu booklet tersebut dibuat oleh pemerintah. Tujuan dibuatnya booklet, agar pada saat pemerintah Diskominfo melakukan musrenbang ke beberapa desa, maka booklet tersebut dapat dibagikan kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur.

Terakhir, pemerintah Diskominfo memberikan bimbingan teknis kepada para admin maupun pegawai instansi. Permasalahan komunikasi yang seringkali dihadapi dan menghambat pelayanan yang diberikan pemerintah antara lain sulit menciptakan komunikasi yang efektif serta terbatasnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sarana komunikasi (Khatarina & Jaweng, 2020).

Pemerintah Diskominfo menyadari bahwa komunikasi pelayanan publik yang diberikan belum berjalan secara efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat tantangan atau hambatan dalam membangun komunikasi pada layanan e-Government kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur. Kesulitan utama yang dirasakan pemerintah dalam mempublikasikan informasi layanan publik kepada masyarakat terkait dengan minimnya SDM yang mengolah data informasi.

Menurut Napitupulu, et al., (2020) secara umum e-Government dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Merujuk pada layanan e-Government kabupaten Sumba Timur untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh stakeholders sudah diimplementasikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi jikalau dilihat berdasarkan dari struktur menu yang tersedia di website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id).

Pada tampilan website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) yang telah diperbaharui, terdapat menu profil daerah, program strategis, sistem informasi eksekutif, pemerintahan daerah, media dan informasi, berita, informasi instansi, infografis, peta wilayah, jajak pendapat, galeri foto, dan link terkait. Dengan demikian, tujuan pembentukan website e-Government merupakan implementasi

layanan informasi kepada publik oleh Diskominfo untuk menyampaikan informasi atau agenda-agenda pemerintah khususnya pimpinan daerah kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur. Tampilan web bisa menjadi pembeda bagi suatu daerah untuk menunjukkan identitasnya (Murti & Ratriyana, 2021).

Pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur pada dasarnya membentuk layanan website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) ini sebagai wujud pelayanan publik secara digital sesuai dengan pedoman Permenkominfo Nomor 05 Tahun 2015 terkait dengan penamaan domain website dan Peraturan Presiden yaitu Perpres Nomor 95 Tahun 2018 terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Layanan e-Government ini sudah terbentuk dari tahun 2010 lalu, namun masih tetap menggunakan nama domain yang sama hingga saat ini hanya memang dalam porsesnya terdapat pembaharuan pada sisi sistem.

Sistem e-Government memiliki dua ciri utama sebagai aspek yang harus dipenuhi ketika sebuah institusi pemerintah ingin membangun e-Government yaitu aspek ketersediaan (availability) dan aspek aksesibilitas (accessibility) (Napitupulu, et al., 2020). Dengan kata lain, pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba timur belum sepenuhnya mengimplementasikan kedua aspek tersebut dalam membangun layanan e-Government melalui website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id).

Website ini memang masih dalam tahap perbaikan karena sempat diretas, maka dari itu masih belum bisa dikatakan saling terhubung. Pemerintah baru mengunggah beberapa data yang dulunya diretas dan akan ditindaklanjuti lagi halaman-halaman pada website tersebut untuk bisa langsung terhubung dengan adminnya. Website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) dapat dikatakan masih bersifat statis. Jikalau publik ingin mencari informasi layanan publik melalui website, maka data-data informasi yang ditemukan masih tidak berubah-ubah atau bersifat statis, maksudnya adalah isi dari dokumen web tersebut tidak diubah secara cepat dan membutuhkan proses waktu yang cukup lama. Pemerintah punya kuasa untuk mengubah suatu kondisi baik dari aspek identitas, kultural, hingga ekonomi pada suatu tempat dengan mempergunakan teknologi (Murti & Ratriyana, 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kota Sumba Timur melalui implementasi situs web bidang layanan e-Government [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id), peneliti mengambil kesimpulan bahwa pemerintah Diskominfo terus berupaya melakukan komunikasi dalam proses pelayanan informasi yang diberikan melalui situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur.

Layanan e-Government melalui situs web [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) juga diakui oleh Diskominfo bahwa kondisi website [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) saat ini belum cukup memadai bagi pelayanan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah Diskominfo saat ini masih berada pada tahap proses

pembaharuan data-data layanan informasi publik. Terkait dengan pelayanan publik, ditemukan fakta bahwa ternyata masih ada masyarakat yang belum terbiasa dengan mencari informasi

layanan publik melalui situs web. Maka dari itu, hal ini yang menjadi kekurangan dari pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur saat ini.

Dengan demikian, melalui berbagai macam bentuk inovasi dalam penyelenggaraan komunikasi pelayanan publik harus terus dilakukan dan bergerak bersama dengan kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang menunjang. Digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan terobosan penting dalam mendorong sosial dan ekonomi negara Indonesia dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses hampir seluruh kebutuhan hidupnya.

Kebijakan digitalisasi pada pelayanan publik perlu untuk disamaratakan pada berbagai daerah di Indonesia terkhusus pada daerah 3T agar mendapat kesetaraan. Pemerintah dan pihak-pihak terkait perlu memperhatikan permasalahan kesenjangan digital pada komunikasi pelayanan publik ini dan dapat segera menyelesaikan program-program terkait dengan jaringan komunikasi terutama pada wilayah-wilayah tertinggal agar kesenjangan digital tidak semakin bertambah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Annur, C. M. (2022). Ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia awal 2022. Databoks. Katadata.co <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/>
- Broto, D., G. (2014). *Tantangan public relations pada era keterbukaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah (2015). *Komunikasi pelayanan publik. Konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Helaluddin & Wijaya. H. (2019). *Analisis data kualitatif: sebuah tinjauan teori & praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Indeks Literasi Digital Indonesia (2021). Indeks literasi digital provinsi nusa tenggara timur. Literasidigital.id <https://survei.literasidigital.id/dashboard-literasi-digital>
- Khatarina, R., & Jaweng, E. N. R. (2020). *Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Larisu, Z. (2021). *Layanan dan komunikasi publik menuju good governance*. Surabaya: Global Aksara Pres.
- Murti, D. C. W. (2015). *The Power to Change: A Lesson Learned from Comparative Research of Japan and Indonesian Youth Civic Participation in the Online Sphere. Imagining e-Indonesia: Local Wisdom in the Midst of Media Technology and Communication Policy*. <http://e-journal.uajy.ac.id/15997/>
- Murti, D. C. W., & Ratriyana, I. N. (2021). *Parade of diversity: Representations of places and identities of Indonesia through tourism brochures. International Journal of media & cultural politics*, 17(2), 139-159. [https://intellectdiscover.com/content/journals/10.1386/macp\\_00045\\_1](https://intellectdiscover.com/content/journals/10.1386/macp_00045_1)

- Murti, D. C. W., et al. (2022a). *Peningkatan Digitalisasi Pariwisata di Wilayah Desa Puwoharjo, Kulon Progo. Jurnal Atma Inovasia (JAI)*, 2(1), 14–19. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jai/article/view/5395>
- Murti, D. C. W., Handoko, V. S., Wijaya, A. B. M., & Emerald, G. (2022b). *Implementasi Integrated Place Brand Identity untuk Peningkatan Ekonomi Kreatif di Desa Wisata Tinalah, Kulon Progo. Jurnal Atma Inovasia*, 2(5), 537-543. <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jai/article/view/6315>
- Murti, D., Sundari, V., Bima, A., & Emerald, G. (2023). *Village Branding: Instruments of Place Brand Identity for Destinations and MSMEs In The Tourism Villages. Jurnal Spektrum Komunikasi*, 11(2), 251-264. <https://www.researchgate.net/publication/372211139>
- Nainggolan, T. N. et al. (2021). *Komunikasi organisasi: teori, inovasi, etika, dan riset*. Yayasan Kita Menulis.
- Napitupulu, et al. (2020). *E-Government: implementasi, implementasi dan inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nurudin (2017). *Ilmu komunikasi: ilmiah dan populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Parsaorantua, P. H., et al. (2017). *Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi tentang Web E-Government di Kota Manado). Jurnal Acta Diurna (Vol. 3)*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378/16911>
- Rahmadana, et al. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sa'ad, I. M. (2020). *Otodidak web programming: membuat website edutainment*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sholikhah, B. (2017). 17 pemda adopsi e-Government Surabaya. [Republika.co.id https://www.republika.co.id/berita/oqtex9384/17-pemda-adopsi-egovernment-surabaya](https://www.republika.co.id/berita/oqtex9384/17-pemda-adopsi-egovernment-surabaya)
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surentu Y Z, W., et al. (2020). *Pentingnya Website sebagai Media Informasi Destinasi Wisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa. Jurnal Acta Diurna*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117>
- Ubersuggest (2022). *Trafik data pengunjung website sumbatimurkab.go.id*. [Ubersuggest.com https://neilpatel.com/ubersuggest/](https://neilpatel.com/ubersuggest/)