

Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik

Author:

Sultan Haga Purba¹, Etin Indrayani², Suhajar Diantoro³

Email :

sultanpurba30@gmail.com¹, etin.indrayani@ipdn.ac.id², suhajar@ipdn.ac.id³

Afiliasi :

Bagian Kepegawaian, Pemerintah Kota Medan¹

Prodi Studi Magister Terapan Studi Pemerintah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri²

Program Studi Doktor Ilmu Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri³

Received : Mei, 26, 2025

Revised : June, 07, 2025

Accepted : June 28, 2025

Available Online: June 30, 2025

Corresponding author

Etin Indrayani

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

etin.indrayani@ipdn.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan dalam memberikan informasi publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo untuk mengidentifikasi tema-tema utama dalam data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun website Diskominfo Kota Medan telah menampilkan berita terkini, masih banyak kekurangan dalam penyajian menu interaktif, fitur layanan publik, dan minimnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi struktur konten, peningkatan kualitas sumber daya pengelola, serta integrasi fitur komunikasi dua arah agar tujuan keterbukaan informasi publik dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci : Website, Informasi Publik, E-Government, Diskominfo, Kota Medan

Utilization of the Medan City Communication and Informatics Service Website in Realizing Public Information Transparency

Abstract

This study aims to analyze the utilization of the Medan City Communication and Informatics Office website in providing public information. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques that include observation, interviews, and documentation. Data processing was done using NVivo software to identify key themes in the qualitative data. The findings indicate that although the Diskominfo Medan website presents updated news, it lacks interactive menus, public service features, and community engagement. Therefore, content structure optimization, human resource development, and integration of two-way communication features are essential to achieving the goal of public information transparency.

Keywords : Website, Public Information, E-Government, Medan City

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi besar dalam pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan teknologi digital dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Salah satu instrumen penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik adalah melalui website resmi lembaga pemerintah. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik wajib menyediakan informasi yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat.

Diskominfo sebagai pengelola informasi di tingkat daerah memiliki peran vital dalam menyebarluaskan informasi kebijakan dan pelayanan pemerintah. Di era digital, website pemerintah menjadi jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini mengkaji sejauh mana pemanfaatan website Diskominfo Kota Medan sebagai sarana penyampaian informasi publik.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2022), sebanyak 77% masyarakat Indonesia telah terhubung dengan internet. Hal ini menunjukkan pentingnya platform digital seperti website sebagai media utama dalam penyebaran informasi publik. Namun, efektivitas website pemerintah masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan konten, aksesibilitas, dan partisipasi pengguna (Prasetyo et al., 2021; Ilyas et al., 2022; Liu & Kim, 2023; Benaida, 2023).

Website pemerintah adalah media digital yang dirancang untuk menyediakan informasi dan layanan publik (Lee-Geiller & Lee, 2021; Addo & Senyo, 2021). Kehadiran website menjadi bagian dari implementasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Indrajit, 2006).

Menurut Gupta & Jana (2020), keberhasilan website pemerintah dapat diukur dari lima dimensi utama: ketersediaan informasi, kemudahan akses, interaktivitas, keandalan sistem, dan partisipasi publik. Transformasi digital menuntut pemerintah untuk mengembangkan sistem informasi yang adaptif. Website dinilai mampu mengurangi biaya transaksi, mempercepat layanan, dan memperluas jangkauan informasi. Studi oleh Al-Kalbani et al. (2021) menyebutkan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi sangat dipengaruhi oleh kualitas konten, kompetensi pengelola, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan.

Pemilihan website Diskominfo Kota Medan sebagai objek penelitian didasarkan pada peran strategisnya dalam menyampaikan informasi publik di tingkat kota. Sebagai kota metropolitan dengan tingkat penetrasi internet yang terus meningkat, efektivitas website Diskominfo menjadi krusial dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh pemerintah Kota Medan melalui media seperti majalah telah cukup efektif dalam menjalin hubungan dengan masyarakat (Purba et al., 2024). Namun, kajian khusus mengenai efektivitas website Diskominfo Kota Medan dalam konteks e-government masih terbatas, sehingga penelitian ini penting untuk mengisi kesenjangan tersebut

Secara global, implementasi e-government telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Molodtsov & Nikiforova, 2024; Alharbi & Drew, 2024; Shayganmehr & Montazer, 2024). Studi di berbagai negara menunjukkan bahwa adopsi e-government yang efektif dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, transparansi, dan efisiensi administrasi. Namun, tantangan seperti aksesibilitas, kualitas informasi, dan keterlibatan pengguna tetap menjadi isu yang perlu diatasi. Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi pada literatur global dengan mengeksplorasi bagaimana website pemerintah di tingkat kota, khususnya Diskominfo Kota Medan, dapat dioptimalkan untuk memenuhi standar e-government yang efektif dan inklusif.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif pemanfaatan website Diskominfo Kota Medan sebagai instrumen keterbukaan informasi publik dalam konteks e-government. Kajian ini menjadi penting mengingat belum optimalnya fungsi website sebagai media interaktif dan partisipatif yang mendukung transparansi, akuntabilitas, serta pemberdayaan masyarakat digital.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pemanfaatan website Diskominfo Kota Medan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi langsung terhadap struktur dan konten website, wawancara mendalam dengan pejabat terkait, Focus Group Discussion (FGD) dengan kelompok pengguna aktif dan pasif, serta dokumentasi terhadap konten-konten yang disajikan dalam laman tersebut.

Pelaksanaan FGD melibatkan beragam peserta dari unsur masyarakat seperti mahasiswa, pelaku UMKM, dan warga umum yang pernah mengakses atau menggunakan layanan digital Diskominfo. FGD digunakan untuk menggali lebih dalam persepsi, pengalaman, serta ekspektasi mereka terhadap website pemerintah, termasuk kritik dan saran perbaikan terhadap aspek konten, interaktivitas, dan aksesibilitas. Informan utama dalam wawancara meliputi Kepala Dinas, Kepala Bidang Teknologi Informasi, pengelola website serta pengguna website dari kalangan masyarakat. Penggunaan metode triangulasi ini bertujuan untuk meningkatkan validitas data dengan membandingkan perspektif dari pihak pengelola dan pengguna layanan. Seluruh data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan perangkat lunak NVivo 12 plus. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan koding data, klasifikasi tema, serta visualisasi frekuensi kemunculan kata kunci dari hasil wawancara, FGD, dan dokumentasi. Hasil pengolahan ini kemudian dianalisis secara tematik untuk menemukan pola pemanfaatan, tingkat partisipasi, serta hambatan teknis dan non-teknis dalam penggunaan website sebagai sarana penyampaian informasi publik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Struktur dan Konten Website

Diskominfo Kota Medan telah menampilkan berita-berita terkini yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah kota. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal kelengkapan

menu layanan, fitur pengaduan masyarakat, serta informasi yang bersifat edukatif seperti infografis dan statistik pelayanan.

Tabel 1. Ketersediaan Fitur pada Website Diskominfo Kota Medan

No	Fitur Website	Status
1	Berita Terkini	Tersedia
2	Layanan Pengaduan Publik	Tidak Tersedia
3	Infografis Pelayanan	Tidak Lengkap
4	Statistik Pengunjung	Tersedia
5	Interaksi Langsung/Masukan	Tidak Tersedia

Sumber : Website Diskominfo Kota Medan

Tabel di atas menunjukkan kondisi aktual beberapa fitur utama yang seharusnya tersedia dalam website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai sarana penyampaian informasi publik.

1. Berita Terkini

Fitur ini tersedia dan cukup aktif diperbarui. Hal ini menunjukkan bahwa informasi-informasi penting terkait kebijakan dan kegiatan pemerintah Kota Medan telah dipublikasikan secara berkala.

2. Layanan Pengaduan Publik

Sayangnya, fitur ini tidak tersedia, padahal sangat krusial untuk menampung aspirasi, keluhan, dan saran masyarakat. Ketiadaan fitur ini menjadi hambatan besar dalam mendorong partisipasi publik.

3. Infografis Pelayanan

Infografis hanya ditampilkan dalam beberapa bagian dan belum menyeluruh. Visualisasi layanan publik yang tidak lengkap menyulitkan masyarakat memahami prosedur atau alur layanan secara cepat dan informatif.

4. Statistik Pengunjung

Fitur ini tersedia, menunjukkan adanya upaya untuk memantau lalu lintas pengguna. Namun, data statistik ini belum dikaitkan langsung dengan peningkatan kualitas konten.

5. Interaksi Langsung/Masukan

Tidak adanya fitur ini menandakan bahwa website masih berfungsi satu arah. Minimnya sarana komunikasi interaktif seperti forum, chat, atau kolom komentar menghambat budaya pelayanan publik yang responsif dan terbuka.

Berdasarkan gambaran pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa kondisi aktual website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan menunjukkan kecenderungan masih berfokus pada penyampaian informasi satu arah. Website tersebut lebih berperan sebagai media penyampaian berita dan informasi statis daripada sebagai platform kolaboratif yang memungkinkan keterlibatan aktif dari masyarakat. Padahal, dalam konteks pemerintahan digital yang modern, peran website tidak hanya sebatas etalase informasi, melainkan juga sebagai kanal komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga negara.

Selain itu, sejumlah fitur penting yang seharusnya dapat menunjang prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik belum dihadirkan secara optimal. Fitur

seperti layanan pengaduan, ruang interaksi langsung, atau kolom tanggapan publik tidak tersedia, sehingga membatasi potensi website sebagai media partisipatif. Hal ini menjadi indikasi bahwa pendekatan e-government yang diterapkan masih belum menyentuh aspek keterlibatan masyarakat secara substansial.

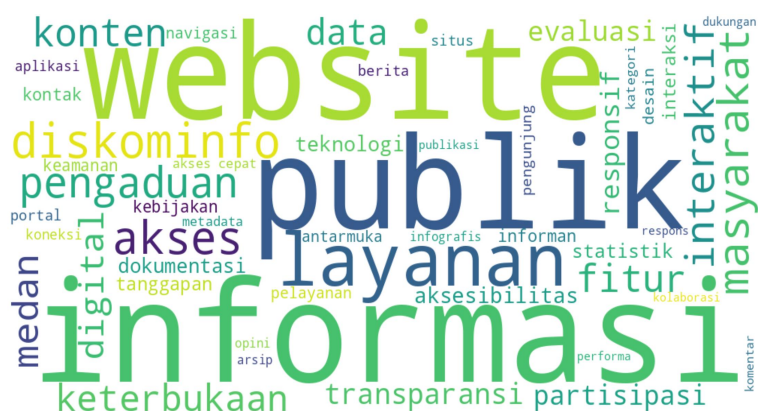
Ketidakhadiran layanan pengaduan publik dan fitur masukan masyarakat jelas bertentangan dengan prinsip-prinsip utama e-government yang menekankan pada keterbukaan, kolaborasi, dan partisipasi warga. Menurut Gupta dan Jana (2020), keberhasilan implementasi e-government terletak pada seberapa jauh pemerintah mampu membangun mekanisme *citizen engagement* yang aktif dan berkelanjutan. Dengan demikian, kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi Diskominfo Kota Medan untuk mengembangkan website sebagai instrumen pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat digital masa kini.

Berdasarkan temuan penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun sudah terdapat elemen dasar penyampaian informasi (berita dan statistik), belum ada integrasi sistem layanan digital yang mendukung interaktivitas dan keterbukaan secara menyeluruh. Temuan ini konsisten dengan hasil wawancara yang dianalisis menggunakan NVivo, di mana tema *akses*, *interaktif*, dan *pengaduan* muncul sebagai kebutuhan yang belum terpenuhi oleh sistem yang ada.

3.2 Visualisasi Word Cloud, Treemap dan Struktur Nodes

Word cloud pada Gambar 1 merupakan hasil analisis kualitatif menggunakan perangkat lunak NVivo, yang digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi terhadap pemanfaatan website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan. Word cloud ini berfungsi untuk memberikan gambaran visual tentang frekuensi kemunculan kata atau frasa yang paling dominan di dalam data yang dikumpulkan.

Gambar 1 berikut menunjukkan word cloud dari hasil pengolahan data wawancara dengan menggunakan NVivo. Kata-kata seperti "informasi", "publik", "website", dan "layanan" adalah kata yang paling dominan, mencerminkan fokus utama para informan.

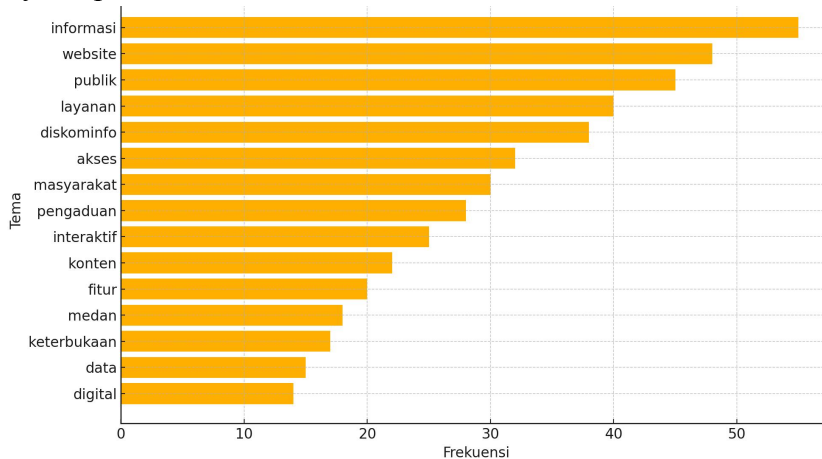


Gambar 1. Word Cloud dari Hasil Wawancara dengan informan

- Kata “informasi” muncul paling dominan, mengindikasikan bahwa aspek informasi merupakan titik sentral dalam persepsi dan kebutuhan publik terhadap website Diskominfo.
- Kata-kata lain seperti “publik”, “website”, “layanan”, dan “diskominfo” juga muncul dengan ukuran besar, menunjukkan keterkaitan erat antara informasi digital, pelayanan pemerintah, dan keberadaan institusi pengelola.
- Kemunculan kata “akses”, “interaktif”, “pengaduan”, “masyarakat”, dan “keterbukaan” merepresentasikan harapan masyarakat terhadap website pemerintah agar tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, namun juga memfasilitasi dialog, partisipasi, dan aksesibilitas yang mudah.
- Kata “konten”, “fitur”, dan “digital” menekankan pentingnya kualitas teknis dan estetika dari situs web itu sendiri.

Grafik batang berikut menunjukkan frekuensi kemunculan tema utama berdasarkan hasil koding data NVivo. Temuan dari grafik ini menguatkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan akses informasi yang transparan dan layanan publik yang terintegrasi secara digital. Tema “pengaduan”, “interaktif”, dan “akses” yang muncul cukup tinggi menunjukkan adanya keinginan publik untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga berinteraksi dan menyampaikan aspirasi melalui platform resmi pemerintah.

Hal ini juga dipertegas oleh Informan (Kepala Diskominfo Kota Medan) bahwa website Diskominfo saat ini belum berfungsi secara optimal sebagai alat komunikasi dua arah. Absennya fitur pengaduan dan ruang partisipasi publik, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1 sebelumnya, menjadi salah satu indikator bahwa harapan masyarakat masih belum sepenuhnya terpenuhi.



Gambar 2. Diagram Batang Frekuensi Kemunculan Tema Utama Berdasarkan Hasil Koding Data Nvivo

Sesuai dengan tujuan penelitian visualisasi Word Cloud memperkuat hasil tersebut dalam beberapa poin kunci:

1. Dominasi Tema Informasi, Website, dan Publik menunjukkan bahwa inti dari penggunaan website adalah sebagai sarana penyampaian informasi publik. Kata “informasi” dan “publik” yang paling menonjol menunjukkan bahwa kebutuhan utama masyarakat adalah transparansi informasi.
2. Kehadiran Tema Interaktif, Akses, dan Pengaduan, menandakan adanya ekspektasi terhadap dua arah komunikasi digital, bukan hanya informasi satu arah. Masyarakat ingin dapat:
 - a. Mengakses layanan dengan mudah.
 - b. Memberikan pengaduan atau masukan.
 - c. Berinteraksi langsung dengan instansi pemerintah.
3. Kata seperti aksesibilitas, antarmuka, fitur, konten, desain, dan responsif menggambarkan bahwa keberhasilan website sangat ditentukan oleh pengalaman pengguna (*user experience*), baik dari sisi tampilan maupun kemudahan navigasi.
4. Kemunculan kata seperti transparansi, keterbukaan, evaluasi, dan partisipasi mencerminkan indikator-indikator utama dari good governance. Website pemerintah yang baik bukan hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengundang keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau umpan balik.

Word cloud ini tidak hanya menjadi pelengkap visual, tetapi merupakan cerminan langsung dari kebutuhan, persepsi, dan aspirasi pengguna website Diskominfo Kota Medan. Hasil ini:

- Mendukung temuan bahwa website sudah menjalankan sebagian fungsinya, namun belum optimal.
- Menegaskan bahwa akses informasi saja tidak cukup, tanpa didukung fitur interaktif dan partisipatif.
- Menjadi dasar untuk merancang strategi pengembangan sistem yang lebih inklusif dan responsif terhadap warga kota.

Selanjutnya merupakan treemap distribusi referensi koding dalam NVivo yang menunjukkan tema-tema utama berdasarkan hasil analisis data kualitatif penelitian mengenai pemanfaatan website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan. Treemap ini digunakan untuk menggambarkan secara visual proporsi kemunculan tema berdasarkan kategori atau node yang telah didefinisikan dalam proses analisis menggunakan NVivo.

Setiap persegi berwarna merepresentasikan satu node (tema utama), dan ukuran kotaknya menunjukkan jumlah referensi yang terkoding dalam node tersebut. Warna-warna berbeda berfungsi untuk memudahkan pembedaan kategori secara visual dan memperkuat persepsi terhadap dominasi topik dalam dataset.

Tidak seperti word cloud yang hanya menunjukkan frekuensi kata secara individual, treemap ini mengelompokkan tema ke dalam kategori konseptual yang terstruktur berdasarkan fokus diskusi, wawancara, dan observasi dalam penelitian. Setiap kotak berwarna dalam treemap mewakili satu kategori utama, dengan ukuran proporsional terhadap jumlah referensi koding yang terkait dengannya. Semakin besar kotaknya, semakin dominan node tersebut dalam data yang dianalisis



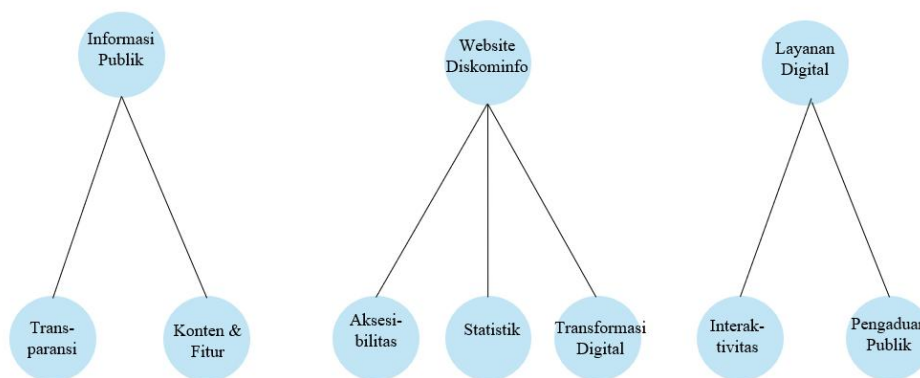
Gambar 3. Diagram Treemap Hasil Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi yang di Coding Menggunakan Nvivo

Berikut penjabaran beberapa node utama dan makna dari setiap tema dan kategori :

- Informasi Publik. Menjadi kategori paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa akses dan ketersediaan informasi dari pemerintah daerah, khususnya melalui website Diskominfo, merupakan perhatian utama para informan. Node ini mencakup pernyataan tentang transparansi, kebutuhan data, dan hak masyarakat atas informasi.
- Website Diskominfo. Kategori ini mengindikasikan bagaimana masyarakat dan stakeholder menilai website tersebut secara keseluruhan, baik dari sisi fungsionalitas, kejelasan navigasi, hingga keterhubungan dengan kanal lain seperti media sosial atau layanan publik lainnya.
- Layanan Digital dan Aksesibilitas. Merujuk pada pengalaman pengguna dalam mengakses layanan daring yang disediakan di dalam website. Termasuk dalam node ini adalah topik kecepatan akses, tampilan mobile-friendly, dan kesiapan infrastruktur digital.
- Pengaduan Publik dan Interaktivitas. Menunjukkan aspirasi pengguna agar website tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga menyediakan fitur untuk dialog dan respon terhadap keluhan atau pertanyaan masyarakat.
- Konten & Fitur. Berkaitan dengan kualitas dan variasi konten yang tersedia di website, seperti infografis, arsip berita, tautan layanan eksternal, dan visualisasi data.
- Transparansi, Statistik, dan Transformasi Digital. Meskipun frekuensinya lebih rendah, ketiga kategori ini penting sebagai representasi dari arah kebijakan jangka panjang. Statistik dan transformasi digital merefleksikan upaya sistematis menuju smart governance.

Perbedaan dengan Word Cloud sebelumnya adalah bahwa Word Cloud menunjukkan frekuensi kata individual tanpa struktur tematik. Treemap Node NVivo menunjukkan pengelompokan tematik berdasarkan kategori konseptual hasil interpretasi peneliti. Treemap lebih cocok untuk analisis struktural dan manajerial, sedangkan word cloud bersifat eksploratif linguistik. Manfaat Visualisasi Treemap dalam Penelitian Ini adalah menyajikan temuan berbasis bukti (evidence-based) secara visual, mempermudah perumus kebijakan dalam memahami area prioritas untuk pengembangan website Diskominfo dan menjadi dasar penguatan rekomendasi strategi digitalisasi layanan publik.

Berikut pada gambar 4 merupakan struktur nodes Nvivo berdasarkan kategori dan sub kategori. Analisis dari struktur nodes dalam NVivo berdasarkan hasil penelitian mengenai pemanfaatan website Diskominfo Kota Medan. Struktur ini terbagi ke dalam tiga kategori utama (*parent nodes*) dan sejumlah subkategori (*child nodes*) yang diturunkan dari proses koding data wawancara, observasi, dan FGD.



Gambar 4. Struktur Nodes (Parent dan Child Nodes) Pemanfaatan Website Diskominfo Kota Medan

Berdasarkan gambar tersebut, dapat digambarkan tiga kategori utama sebagai berikut :
1) Node Utama: Informasi Publik (Subkategori: Transparansi serta Konten & Fitur)

Node ini merupakan representasi dari ekspektasi dan kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang terbuka, terpercaya, dan mudah dipahami. Transparansi mengacu pada kewajiban pemerintah menyediakan informasi yang lengkap dan akurat, sebagaimana diamanatkan oleh UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Konten & Fitur mengarah pada cara penyajian informasi, termasuk kelengkapan data, desain menu, serta fungsi navigasi dalam website.

Menurut Kassen (2022), keterbukaan informasi adalah pilar utama smart governance. Informasi yang disajikan tanpa fitur yang mendukung keterlibatan pengguna akan menghasilkan asimetri informasi yang memperlebar jarak antara pemerintah dan publik.

2) Node Utama: Website Diskominfo (Subkategori: Aksesibilitas, Statistik dan Transformasi Digital)

Node ini berfokus pada fungsi website sebagai media utama pelayanan informasi. Aksesibilitas mencakup sejauh mana website dapat diakses oleh berbagai kelompok

masyarakat (termasuk difabel dan daerah dengan keterbatasan jaringan), sementara Statistik mengacu pada data pengunjung dan traffic yang menunjukkan jangkauan dan efektivitas situs. Transformasi Digital merujuk pada upaya peningkatan berkelanjutan dalam menyelaraskan website dengan visi digitalisasi pemerintahan.

Berdasarkan temuan UN E-Government Survey (2022), aksesibilitas digital adalah syarat minimum dari keberhasilan e-government. Kegagalan menghadirkan portal digital yang inklusif akan mempersempit peluang terjadinya literasi digital di kalangan masyarakat umum. Statistik layanan juga penting sebagai instrumen monitoring dan evaluasi berbasis data.

3) Node Utama: Layanan Digital (Subkategori: Interaktivitas dan Pengaduan Publik)

Node ini menunjukkan dimensi partisipatif dari layanan digital. Interaktivitas meliputi kemampuan website menyediakan fitur komunikasi dua arah, seperti live chat, kolom komentar, atau polling kebijakan. Pengaduan Publik merujuk pada kanal khusus yang memfasilitasi keluhan atau masukan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.

Menurut Gupta & Jana (2020), keberhasilan implementasi website pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menciptakan partisipasi warga (citizen engagement). Dalam penelitian ini, jumlah referensi untuk node “Interaktivitas” dan “Pengaduan Publik” masih tergolong rendah, menunjukkan keterbatasan ruang partisipatif yang disediakan. Ini juga senada dengan studi oleh OECD (2021) bahwa keterlibatan digital (digital engagement) perlu difasilitasi bukan hanya secara teknis, tapi juga melalui edukasi dan integrasi sosial.

Struktur node NVivo ini menunjukkan bahwa fokus utama masyarakat masih berkisar pada akses terhadap informasi, sementara dimensi partisipatif dan interaktif masih terbatas. Ini berarti bahwa implementasi website Diskominfo masih bersifat satu arah dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip e-government yang partisipatif dan inklusif.

Sebagai implikasinya. Pemerintah Kota Medan melalui Diskominfo perlu mengembangkan fitur interaktif berbasis kebutuhan warga. Juga dibutuhkan pelatihan dan sosialisasi literasi digital untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, khususnya dalam aspek pengaduan dan partisipasi kebijakan. Penguatan transformasi digital harus diikuti oleh desain tata kelola informasi yang berorientasi pada pengguna (*user-centered governance*).

3.3 Partisipasi Masyarakat

Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fitur interaktif pada website Diskominfo Kota Medan tercermin dari hasil observasi langsung terhadap laman tersebut, di mana fitur komunikasi dua arah seperti forum publik, kolom komentar, dan layanan pengaduan daring belum tersedia secara fungsional. Berdasarkan data statistik kunjungan yang ditampilkan pada halaman utama website Diskominfo Medan, jumlah pengunjung harian rata-rata hanya berkisar antara 90–120 kunjungan, angka yang relatif kecil untuk ukuran kota metropolitan dengan penetrasi internet mencapai 77% menurut APJII (2022).

Selain itu, hasil Focus Group Discussion (FGD) menunjukkan bahwa dari 25 peserta yang terdiri dari mahasiswa, pelaku UMKM, dan warga umum, hanya 6 orang yang pernah mengakses website Diskominfo, dan sebagian besar tidak mengetahui adanya fitur layanan digital yang dapat digunakan untuk menyampaikan aspirasi. Temuan ini diperkuat oleh wawancara dengan pengelola website yang mengakui belum adanya sistem pelacakan aduan

publik atau kanal interaktif yang terintegrasi. Data-data tersebut menunjukkan bahwa partisipasi digital masyarakat belum terfasilitasi secara optimal, baik dari sisi teknis maupun sosialisasi layanan.. Meskipun website telah memuat berbagai informasi, belum tersedia fitur komunikasi dua arah seperti forum publik, kolom komentar, layanan pengaduan daring yang terintegrasi, atau kanal umpan balik real-time. Situasi ini mengindikasikan bahwa fungsi partisipatif dari media digital pemerintah belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan data dari hasil Focus Group Discussion (FGD) dan koding menggunakan NVivo, tema “interaktif” dan “pengaduan publik” muncul dengan frekuensi menengah jika dibandingkan dengan tema lain seperti “informasi publik” dan “website”. Hal ini mencerminkan bahwa kesadaran dan harapan masyarakat terhadap peran partisipatif website pemerintah mulai tumbuh, namun belum difasilitasi dengan memadai oleh sistem digital yang ada.

Kurangnya sosialisasi dan minimnya literasi digital menjadi penghambat utama. Banyak warga tidak mengetahui keberadaan fitur layanan pengaduan online atau bahkan cara mengaksesnya secara efektif.

Hal ini sejalan dengan pendapat Susanto (2021) yang menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi tanpa disertai dengan edukasi publik yang memadai hanya akan memperlebar kesenjangan digital, khususnya antara masyarakat melek teknologi dan kelompok marginal. Akibatnya, partisipasi yang seharusnya menjadi ciri utama tata kelola digital justru menjadi eksklusif dan terbatas.

Dalam konteks teori e-government menurut Gupta & Jana (2020), partisipasi publik dan interaktivitas merupakan dua dari lima dimensi kunci keberhasilan website pemerintahan, selain ketersediaan informasi, aksesibilitas, dan keandalan sistem. Website yang baik seharusnya bukan hanya menyediakan informasi, tetapi juga membuka ruang dialog yang luas dan inklusif.

Studi sejenis di India dan Korea Selatan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan publik berbasis website sangat dipengaruhi oleh kemampuan platform digital menciptakan keterlibatan warga secara aktif melalui forum terbuka, sistem e-consultation, dan umpan balik berbasis integrasi data real-time (Park & Kim, 2022; Sharma et al., 2021).

Merujuk pada temuan ini, beberapa rekomendasi strategis yang dapat diterapkan Pemerintah Kota Medan melalui Diskominfo antara lain:

- a) Menambahkan fitur interaktif seperti kanal aduan daring, forum masyarakat, polling kebijakan, dan chatbot layanan publik.
- b) Melakukan edukasi publik dan pelatihan literasi digital, khususnya bagi masyarakat kelompok rentan seperti lansia dan warga dengan keterbatasan akses.
- c) Mengintegrasikan media sosial dengan website untuk menjangkau publik lebih luas dan responsif.
- d) Menerapkan sistem pelaporan dan pelacakan aduan yang transparan dan real-time untuk meningkatkan kepercayaan publik.

Tingkat partisipasi masyarakat yang rendah bukan semata karena ketidakpedulian warga, melainkan karena keterbatasan kanal partisipasi yang disediakan serta minimnya promosi dan edukasi terhadap pemanfaatan website sebagai alat partisipasi demokratis.

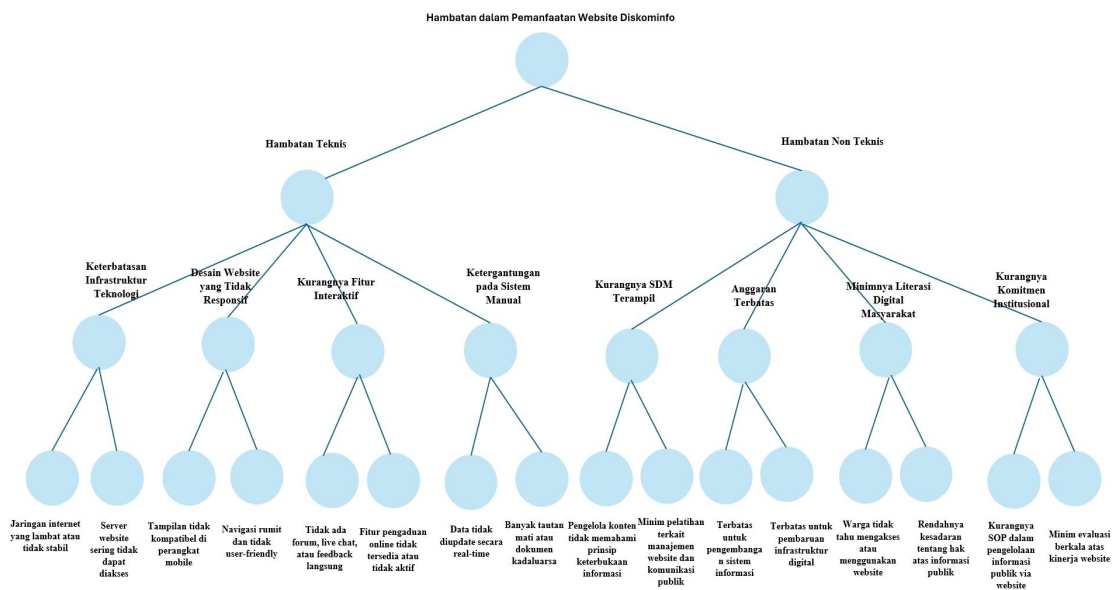
Tanpa kehadiran fitur yang responsif dan inklusif, maka website pemerintah hanya akan menjadi media informasi satu arah, bukan wadah kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat yang diidamkan dalam paradigma e-government modern.

3.4 Hambatan Teknis dan Non-Teknis

Berikut adalah struktur nodes (parent, child and grand child) untuk hasil koding NVivo yang berkaitan dengan faktor penghambat (teknis dan non-teknis) dalam pemanfaatan website Diskominfo sebagai media informasi publik. Struktur ini merupakan klasifikasi tematik hasil wawancara, FGD, dan dokumentasi.

Berdasarkan Gambar 5, dapat dilihat bahwa struktur tematik hasil analisis data menggunakan NVivo memperlihatkan dua kategori utama hambatan, yakni hambatan teknis dan hambatan non-teknis, yang memengaruhi efektivitas website Diskominfo Kota Medan dalam menyampaikan informasi publik. Dalam diagram node, kedua jenis hambatan ini dibangun sebagai child node dari satu parent node utama yaitu “Hambatan dalam Pemanfaatan Website”. Klasifikasi ini muncul dari hasil koding wawancara mendalam, diskusi kelompok terfokus (FGD), serta dokumentasi terhadap konten website yang dianalisis secara sistematis.

Pada hambatan teknis, terdapat empat subkategori utama. Pertama, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang lambat dan server website yang sering tidak dapat diakses. Kedua, desain website yang tidak responsif, termasuk tampilan yang tidak optimal di perangkat mobile dan navigasi yang membingungkan. Ketiga, kurangnya fitur interaktif, yang ditandai dengan tidak tersedianya forum pengguna, sistem pengaduan online, atau fitur live chat. Keempat, ketergantungan pada sistem manual, seperti tidak adanya pembaruan konten secara berkala, serta keberadaan banyak tautan rusak atau dokumen yang kadaluarsa.



Gambar 5. Faktor Penghambat Dalam Pengelolaan Website Diskominfo Kota Medan

Sementara itu, hambatan non-teknis mencakup faktor-faktor struktural dan kelembagaan. Pertama, kurangnya SDM yang terampil dalam mengelola konten website dan menyampaikan informasi secara publik. Banyak pengelola tidak memahami prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008. Kedua, anggaran yang terbatas, baik untuk pengembangan sistem maupun pembaruan teknologi digital yang mendukung website. Ketiga, minimnya literasi digital masyarakat, di mana masih banyak warga yang tidak memahami bagaimana mengakses dan menggunakan website pemerintah, bahkan belum menyadari hak mereka atas informasi publik. Keempat, kurangnya komitmen institusional, yang tercermin dari tidak adanya SOP atau standar pengelolaan konten, serta minimnya evaluasi kinerja secara berkala.

Temuan ini sejalan dengan studi oleh Alshehri & Drew (2021) yang menyatakan bahwa salah satu kegagalan umum dalam implementasi e-government adalah ketimpangan antara kesiapan teknologi dan kesiapan kelembagaan. Situs web pemerintah sering kali dibangun secara teknis tanpa adanya dukungan SDM, kebijakan, dan kultur kerja yang mendukung pengelolaan informasi terbuka. Hal ini diperkuat pula oleh laporan OECD (2021) yang menekankan pentingnya integrasi antara investasi teknologi dan strategi kapasitas organisasi untuk menciptakan tata kelola digital yang berkelanjutan.

Lebih jauh, hasil koding NVivo menunjukkan bahwa referensi terhadap hambatan teknis masih lebih dominan dibanding hambatan non-teknis, namun bukan berarti yang terakhir kurang penting. Justru dalam konteks pemerintahan daerah, hambatan non-teknis sering kali menjadi akar dari lambatnya adopsi teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka ICT implementation challenges in public sector oleh Heeks (2022). Dalam kasus Diskominfo Kota Medan, aspek seperti minimnya literasi digital, kurangnya pelatihan pengelola, dan tidak adanya SOP yang baku menjadi penyebab mendasar mengapa website tidak berkembang menjadi media interaktif yang informatif dan partisipatif.

Struktur node dalam NVivo ini membantu menguraikan akar permasalahan secara sistematis, dan memberikan dasar tematik untuk menyusun intervensi yang terfokus. Mengatasi hambatan teknis saja tidak akan cukup jika hambatan non-teknis tidak diperhatikan secara serius. Oleh karena itu, strategi penguatan pemanfaatan website Diskominfo harus mencakup perbaikan teknologi, peningkatan kapasitas SDM, penguatan regulasi internal, serta peningkatan kesadaran masyarakat sebagai pengguna informasi digital.

Beberapa strategi yang direkomendasikan antara lain: (1) penyusunan roadmap digitalisasi informasi publik; (2) pelatihan intensif bagi pengelola konten; (3) integrasi fitur media sosial untuk memperluas jangkauan; dan (4) evaluasi rutin terhadap kualitas layanan website berbasis standar dari Kementerian Komunikasi dan Informatika.

4. Kesimpulan

Website Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Medan memainkan peran penting sebagai media penyampaian informasi publik di era digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform ini telah mampu menyediakan informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat, seperti berita pemerintahan dan statistik pengunjung. Namun demikian, keberadaannya belum sepenuhnya optimal dalam mendukung prinsip keterbukaan

informasi publik. Tantangan utama terletak pada tiga aspek: kualitas dan keberagaman konten, rendahnya tingkat partisipasi masyarakat, serta kelemahan dalam manajemen sistem dan infrastruktur teknologi. Hasil koding dan analisis menggunakan NVivo mengindikasikan bahwa fitur interaktif dan kanal pengaduan publik masih belum tersedia atau tidak berfungsi secara maksimal, dan pengelolaan informasi masih bersifat satu arah. Hambatan teknis seperti desain yang tidak responsif, serta hambatan non-teknis seperti kurangnya SDM terampil dan literasi digital masyarakat yang rendah, menjadi penghalang utama dalam pemanfaatan website secara efektif.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Medan melalui Diskominfo perlu menyusun roadmap digitalisasi informasi publik secara menyeluruh, yang mencakup pelatihan intensif bagi pengelola konten, penyusunan SOP pengelolaan informasi digital, serta peningkatan anggaran untuk pembaruan teknologi dan infrastruktur layanan daring. Penting pula untuk menambahkan fitur interaktif seperti kanal pengaduan daring, forum masyarakat, dan integrasi media sosial, guna membangun sistem komunikasi dua arah yang responsif dan inklusif. Selain penguatan internal, sosialisasi dan literasi digital bagi masyarakat perlu ditingkatkan agar publik tidak hanya menjadi penerima informasi, melainkan juga berperan aktif dalam proses pelayanan dan evaluasi kebijakan. Dengan strategi tersebut, website Diskominfo Kota Medan memiliki potensi besar untuk menjadi pilar keterbukaan informasi publik sekaligus wadah partisipasi digital yang demokratis, sejalan dengan visi transformasi pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan warga kota.

Daftar Pustaka

- Addo, A and Senyo, P.K. (2021). Advancing E-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion, *Government Information Quarterly*, Volume 38, Issue 2 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568>.
- Alharbi, A., & Drew, S. (2024). Usability Evaluation and E-Government Model Refinement. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(2), 167–177. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i2.2775>
- Al-Kalbani, M., Weerakkody, V., & Kamal, M. (2021). Digital Government Adoption: Insights from a Systematic Literature Review. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101566. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101566>
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Challenges of e-Government Services Adoption in Developing Countries: A Case Study of Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 3(2), 1–6. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2010.010201>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2022). Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2022. APJII.
- Benaida, M. (2023). e-Government Usability Evaluation: A Comparison between Algeria and the UK. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(1), 680–689. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140175>

- Gupta, B., & Jana, D. (2020). E-Government Evaluation: Citizen Perspective. *International Journal of Public Sector Management*, 33(5), 535–559. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-12-2019-0334>
- Handayani, P. W., & Nugroho, Y. (2021). The Role of Digital Platforms in Promoting Pro-Sustainable Behavior and Conscious Consumption by Brands. *Ecocycles*, 9(2), 37–48. <https://doi.org/10.19040/ecocycles.v9i2.214>
- Heeks, R. (2017). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315652603>
<https://doi.org/10.1145/3657054.3657159>
- Ilyas, A., Wajid, S. H., & Muhammad, A. (2022). Usability Evaluation of E-Government Website: A Use of System Usability Scale. *Pakistan Journal of Engineering and Technology*, 5(1), 11–15. <https://doi.org/10.51846/vol5iss1pp11-15>
- Indrajit, R. E. (2006). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Andi Publisher.
- Kassen, M. (2022). Open Data and the Future of e-Government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101679. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101679>
- Lee-Geiller, S., & Lee, T. D. (2021). A Validation of the Modified Democratic E-Governance Website Evaluation Model (MDEWEM). *Government Information Quarterly*, 38(3), 101568. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568>
- Liu, Q., & Kim, K. (2023). Research on the Usability Test of Interface Design in e-Government – Focused on Qingdao e-Government Website. *Archives of Design Research*, 36(1), 59–73. <https://doi.org/10.15187/adr.2023.02.36.1.59>
- Molodtsov, F., and Nikiforova, A. (2024). An Integrated Usability Framework for Evaluating Open Government Data Portals: Comparative Analysis of EU and GCC Countries. *Proceedings of the 25th Annual International Conference on Digital Government Research*.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2021). *Digital Government Review: Enhancing Digital Participation in Public Policy*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4f69e4f4-en>
- Prasetyo, E., Hidayatullah, S., & Putri, F. R. (2021). Evaluasi Website Pemerintah Daerah dalam Perspektif Transparansi Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 45–58. <https://doi.org/10.14710/jip.12.1.45-58>
- Purba, A., Dirbawanto, N. D., Albar, F., & Bangun, I. C. (2024). Disseminating Public Information through Magazines: Communication Strategies of the Vista Magazine, Medan City Government, Indonesia. *International Society for the Study of Vernacular Settlements*, 1(1), 242–255. <https://doi.org/10.61275/ISVSej-2024-11-01-16>
- Setiawan, W. (2022). *Teknologi Informasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Shayganmehr, R., & Montazer, G. A. (2024). Interactive Model of Government Websites Based on Decision Tree Analysis and Web Quality 4.0. *Journal of Governance and Regulation*, 13(2), 130–145. <https://doi.org/10.22495/jgrv13i2siart11>
- Susanto, H. (2021). Kesenjangan Digital dalam Implementasi E-Government. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123–136. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i2.12345>

Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah
Vol. 17 No. 1 pp. 65-80 Website:<https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD>
ISSN: 1829-5193, e-ISSN: 2615-3351
DOI: <https://doi.org/10.33701/jiapd.v17i1>

Transparency International. (2022). Global Corruption Report: Access to Information. Transparency International. <https://doi.org/10.4324/9781315087191>
United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2022). UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. United Nations. <https://doi.org/10.18356/9789210019446>