

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id, maka dari itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa pemerintah Diskominfo masih berada dalam tahap perencanaan dalam proses pelayanan informasi publik serta melakukan berbagai perubahan melalui situs *web* sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur.

Pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur meyakini bahwa telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai perangkat daerah yang menyediakan layanan informasi bagi publik. Meskipun demikian, Diskominfo kabupaten Sumba Timur masih menggunakan bentuk komunikasi satu arah dalam memberikan layanan informasi kepada publik. 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 sumber daya manusia yang mengolah data informasi. Pada kenyataannya, pemerintah Diskominfo tidak memiliki SDM khusus yang mengelola data informasi layanan publik. Kendalanya terdapat pada pegawai yang bekerja rangkap, dimana tidak hanya

mengolah data informasi tetapi juga mengerjakan tugas yang lain. Selain itu juga terdapat SDM dirasa kurang paham dalam mengelolah informasi, karena memang tidak sesuai bidang kerja.

Diskominfo kabupaten Sumba Timur telah melaksanakan beberapa upaya untuk merealisasikan pelayanan publik kepada masyarakat diantaranya dengan melakukan media *gathering*, selayang pandang, media sosial, *podcast*, *booklet*, serta melakukan bimbingan teknis kepada admin maupun organisasi perangkat daerah kabupaten Sumba Timur. Pemerintah Diskominfo juga menyadari bahwa komunikasi pelayanan publik yang diberikan belum berjalan secara efektif.

Selain itu juga, dalam proses penyampaian informasi layanan publik tersebut diakui bahwa semuanya membutuhkan waktu, serta keterbukaan akan akses informasi publik baru benar-benar direalisasikan oleh pemerintah Diskominfo di akhir tahun 2021 lalu. Hal ini disebabkan oleh adanya kendala internal, bahwa selama ini pejabat pengelola informasi belum memahami apa yang dimaksud dengan keterbukaan informasi yang berkaitan dengan 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*. Pemerintah Diskominfo juga sebagai penyedia layanan publik jarang untuk mempublikasikan informasi, sehingga pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat kabupaten Sumba Timur. Maka dari itu, hal ini yang menjadi kekurangan dari pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur saat ini.

Di sisi lain, layanan *e-Government* melalui situs *web* sumbatimurkab.go.id juga diakui oleh Diskominfo bahwa kondisi *website* sumbatimurkab.go.id saat ini belum cukup memadai bagi pelayanan masyarakat. Layanan *website* sumbatimurkab.go.id yang disediakan oleh pemerintah Diskominfo hanya sekedar menyediakan sistem atau sebagai perantara untuk mempublikasikan data informasi publik, tetapi yang mengelola data dan menyiapkan data tersebut berasal dari OPD yang sudah memiliki *website* sendiri. Dari 33 OPD yang ada di pemerintah kabupaten Sumba Timur, namun baru terdapat 8 OPD yang menyediakan layanan publik berupa *website*, bahkan masih pula terdapat *website* yang tidak bisa diakses oleh publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan digitalisasi di setiap perangkat daerah memang masih kurang dan menjadi kendala belum masifnya pelayanan publik berbasis digital.

Maka dari itu, pemerintah Diskominfo saat ini masih berada pada tahap perencanaan dan melakukan proses pembaharuan data-data layanan informasi publik. Hal ini tentu tidak terlepas dari kolaborasi, dukungan semua pihak untuk dapat meningkatkan pelayanan digitalisasi di kabupaten Sumba Timur. Selain itu juga, pemerintah wajib untuk memprioritaskan pengembangan infrastruktur TIK yang mendasar seperti jaringan internet yang stabil serta akses Wi-Fi gratis pada area publik 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 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.

5.2. Saran

Adapun penelitian ini bukanlah penelitian yang sempurna, oleh karena itu saran yang dapat diberikan terkait komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id, diantaranya;

5.2.1. Saran Akademis

Fokus dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-government* sumbatimurkab.go.id. Melalui penelitian ini, peneliti sudah dapat memetakan kerangka teori dan konsep yang digunakan dalam implementasi komunikasi pada pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur melalui bidang layanan *e-Government*. Namun

peneliti menyadari bahwa masih terdapat kelemahan pada penelitian ini yakni belum menganalisis kondisi sosiokultural kesiapan masyarakat lokal terhadap implementasi bidang layanan *e-Government* kabupaten Sumba Timur. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian kepada LSM atau pemerintah daerah terkait literasi digital atau pengembangan akses TIK untuk mencegah kesenjangan digital dan meningkatkan literasi teknologi di masyarakat.

Di sisi lain, peneliti juga belum menganalisis fokus penelitian melalui sudut pandang informan yang lebih kredibel—pemimpin daerah serta kepala dinas Diskominfo kabupaten Sumba Timur melalui implementasi bidang layanan *e-Government*, sehingga hal ini menarik untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya. Penelitian ini menyinggung mengenai komunikasi pelayanan publik layanan *e-Government* dan menemukan kurangnya implementasi yang diterapkan oleh organisasi pemerintah daerah. Oleh sebab itu, penting bagi peneliti selanjutnya untuk memberikan berbagai perspektif baru seperti menganalisis program kampanye atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya mengakses TIK dan kesenjangan digital, serta dapat meneliti implementasi program pelatihan literasi digital bagi masyarakat yang belum terbiasa dalam menggunakan teknologi.

5.2.2. Saran Praktis

Pemerintah Diskominfo mengimplementasikan layanan *e-Government* melalui situs *web* sumbatimurkab.go.id sebagai sarana untuk melakukan komunikasi

pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di kabupaten Sumba Timur. Maka dari itu peneliti melihat bahwa pemerintah Diskominfo juga harus lebih kreatif dalam mengemas bentuk pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur. Misal, bimbingan teknis yang sudah dilaksanakan sebaiknya dijadikan sebagai kegiatan yang berkala setiap tahunnya serta dapat dijadikan sebagai sebuah gerakan melek media bagi masyarakat kabupaten Sumba Timur.

Bimbingan teknis dapat dikemas dalam bentuk *workshop*, sosialisasi, maupun diskusi bersama pakar TIK. Pemerintah juga perlu untuk membagi bimbingan teknis dalam beberapa kategori, seperti kategori khusus untuk organisasi perangkat daerah, kategori admin, serta kategori umum. Dengan demikian, kabupaten Sumba Timur memiliki sebuah perubahan besar bahwa, bukan dijuluki sebagai daerah tertinggal melainkan dapat memiliki SDM terampil serta indeks literasi digital layanan publik *e-Government* meningkat dan berkembang.

Kemudian pemerintah Diskominfo perlu mengadakan sebuah kampanye mengakses situs *web* sumbatimurkab.go.id melalui media *facebook* dengan menggunakan *hashtag* [#aksessumbatimurkab.go.id](https://www.facebook.com/hashtag/aksessumbatimurkab.go.id), mengundang masyarakat umum ke acara *podcast* Diskominfo untuk berbagi pengetahuan tentang layanan *e-Government*. Selain itu juga, Pemerintah Diskominfo juga perlu aktif bekerja sama dengan para *stakeholders* maupun organisasi perangkat daerah lainnya dalam membuat konten *e-Government*. Pemerintah dapat bekerja sama dengan teman-teman generasi Z maupun milenial yang aktif berorganisasi

maupun aktif menggunakan media sosial dan *platform* digital lainnya seperti *Tiktok*, sehingga informasi pelayanan publik melalui *website* sumbatimurkab.go.id dapat menjadi sebuah konten yang menarik perhatian masyarakat umum.

Di sisi lain, peneliti menyarankan kepada Diskominfo kabupaten Sumba Timur agar dapat menjaga koordinasi antara antaranggota maupun admin. Misal, beban kerja tidak ditanggungkan kepada satu orang saja melainkan bisa membagi tugas admin sebagai penyedia informasi dan ada pula admin yang bertugas mengurus *website*, mengunggah data informasi serta menanggapi setiap pesan aduan masyarakat yang masuk. Dengan demikian, situs *web* sumbatimurkab.go.id tetap aktif dan bisa diakses oleh masyarakat.

Peneliti juga mengusulkan agar pemerintah berkolaborasi dengan lembaga-lembaga pendidikan, kelompok masyarakat, maupun lembaga pemerintah lain yang terlibat dalam pelayanan publik untuk melakukan pelatihan literasi yang diberikan kepada masyarakat kabupaten Sumba Timur. Selain itu, peneliti berharap agar melalui penelitian ini pembaca yang merupakan bagian dari masyarakat dapat memiliki sudut pandang yang baru dalam mengkases pelayanan publik serta mau lebih bergerak aktif untuk mencari tahu informasi layanan publik melalui situs *web* sumbatimurkab.go.id yang telah disediakan oleh pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2021). *Dasar-dasar komunikasi publik*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Alhomod, M. S. & Shafi, M. M. (2012). Best practices in e government: a review of some innovative models proposed in different countries. *International Journal of Electrical & Computer Sciences INJECS-IJENS*. Vol 12 (1). Dipetik dari <https://citeseerx.ist.psu.edu/d> pada November 2022.
- Almanshur, F., & Ghony, M. D. (2016). *Metode penelitian kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media.
- Anggito, A. & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Annur, C. M. (2022, 23 Maret). Ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia awal 2022. *Databoks*. Dipetik dari <https://databoks.katadata.co.id/> pada November 2022.
- Arsyad, A. A., & Febriansyah, R. M. (2022). *Iklm komunikasi organisasi kantor pelayanan publik*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- Asriwati. (2021). Implementasi komunikasi yang efektif: *Communication For Behavioral Impact (COMPBI)* dalam pengendalian demam berdarah dengue. Aceh: SYIAH KUALA UNIVERSITY PRESS.
- 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 (1). Dipetik dari <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412/1167>
- BALILATFO-KDPDTT. (2019). Profil dan potensi daerah tertinggal kepulauan nusa tenggara. Jakarta: Kementrian Desa PDT dan Trasmigrasi.
- Bhatnagar, S. (2004). *E-government from vision to implementation. A practical guide with case studies*. London: Sage Publications.

- Broto, D., G. (2014). *Tantangan public relations pada era keterbukaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Chatra, dkk. (2023). *Metode penelitian kualitatif (panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Chipeta, J. (2018). A Review of E-government Development in Africa: A case of Zambia. *IBIMA Publishing. Journal of e-Government Studies and Best Practices*. Diakses melalui <https://www.researchgate.net/profile/Joseph-Chipeta/publication/329936019.pdf> pada November 2022.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Dinas Komunikasi dan Informatika. (2023). Laporan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2022. Dinas Komunikasi dan Informatika, Sumba Timur. 75 hal.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen pelayanan publik: peduli inklusif dan kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elgamar. (2020). *Buku ajar konsep dasar pemrograman website dengan php*. Malang: CV. Multimedia Edukasi.
- Evanirosa, dkk. (2022). *Metode penelitian kepustakaan (library research)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Fitrah, M. & Luthfiyah. (2017). *Metodologi penelitian; penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Fox, W. & Bayat, S. M. (2007). *A guide to managing research*. Cape Town: Juta Academic.
- Ginting, R. dkk. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Ginting, R. dkk. (2021). *Manajemen komunikasi digital terkini*. Cirebon: Insania.
- Griffin, E. Ledbetter, A. & Sparks, G. (2019). *A first look at communication theory (10th ed)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hair, F. J, Page, M. & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of business research methods (4th ed)*. New York: Routledge.

- 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.
- Hermawan, S. & Amirullah. (2016). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif & kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Husain, H. (2022). *Buku ajar manajemen komunikasi: suatu pengantar*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Indeks Literasi Digital Indonesia. (2021). Indeks literasi digital provinsi nusa tenggara timur. *Literasidigital.id*. Dipetik dari <https://survei.literasidigital.id/dashboard-literasi-digital> pada November 2022.
- Khatarina, R., & Jaweng, E. N. R. (2020). *Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khatarina, R., & Amrynudin, A. (2020). Birokrasi dan kebijakan percepatan penanganan Covid-19. Jakarta: *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*. Vol. 12 (9), Hal. 25-30. Dipetik dari https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-9-I-p3dime-2020-2014.pdf pada Oktober 2021.
- Larisu, Z. (2021). *Layanan dan komunikasi publik menuju good governance*. Surabaya: Global Aksara Pres.
- Latu, E. (2019). E-government dalam mendukung pembangunan di NTT. *bappelitbangda.nttprov.go.id*. Dipetik dari <http://bappelitbangda.nttprov.go.id/portal/index.php/item/> pada Juni 2022.
- Lestari, D. Y., Nugraha, T. J. & Fauziah, M. N. (2019). Pengembangan e-government melalui layanan aspirasi masyarakat di dinas komunikasi dan informatika kabupaten Magelang. *Jurnal ilmu administrasi (JIA)*, Vol. 16 (2), 163-178. Dipetik dari <http://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/230/pdf>.
- Lonsdale, E. R. & Enyedi, G. (2019). *Rural public services. International comparisons*. New York: Routledge.
- Mamik. (2015). *Metodologi kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.

- Manoharan, P. A. & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-government from local government perspectives. *Sage Journals*. Dipetik dari <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0160323X18763964>.
- Mardawani. (2020). *Praktis penelitian kualitatif teori dasar dan analisis data dalam perspektif kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mathory, E., A., S., dkk. (2022). *Manajemen dan pembangunan berkelanjutan*. Makassar: Cv. Tohar Media.
- Miike, Y. & Yin, J. (2022). *The handbook of global interventions in communication theory*. New York: Routledge.
- Morissan. (2020). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: KENCANA.
- 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*. Dipetik dari <http://e-journal.uajy.ac.id/15997/> pada 05 Agustus 2023.
- 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. Dipetik dari https://intellectdiscover.com/content/journals/10.1386/macp_00045_1 pada 05 Agustus 2023.
- Murti, D. C. W., dkk. (2022a). Peningkatan Digitalisasi Pariwisata di Wilayah Desa Puwoharjo, Kulon Progo. *Jurnal Atma Inovasia (JAI)*, 2(1), 14–19. Dipetik dari <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jai/article/view/5395> pada 05 Agustus 2023.
- Murti, D. C. W., Handoko, V. S., Wijaya, A. B. M., & Emerald, G. (2022). Implementasi Integrated Place Brand Identity untuk Peningkatan Ekonomi Kreatif di Desa Wisata Tinalah, Kulon Progo. *Jurnal Atma Inovasia*, 2(5), 537-543. Dipetik dari <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jai/article/view/6315> pada 05 Agustus 2023.
- 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. Dikutip dari <https://www.researchgate.net/publication/372211139> pada 05 Agustus 2023.
- Musaad, H. Y. (2020). Analisis penerapan kebijakan e-government di dinas komunikasi dan informatika kabupaten merauke. *Jurnal syntax Transformation*. Vol. 1 (7). Dpetik dari <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/113/171>.
- Nainggolan, T. N. dkk. (2021). *Komunikasi organisasi: teori, inovasi, etika, dan riset*. Yayasan Kita Menulis.
- Napitupulu, dkk. (2020). *E-government: implementasi, implementasi dan inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nasrullah, R. (2022). *Teori dan riset media siber (cybermedia)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nong, R. (2019). Program palapa ring, 480 akses internet telah dibangun di NTT. *kominfo.go.id*. Dipetik dari <https://kominfo.go.id/content/detail/17518/media> pada Oktober 2021.
- Nuriman. (2021). Memahami metodologi studi kasus, *grounded theory*, dan *mixed-method*: untuk penelitian komunikasi, psikologi, sosiologi, dan pendidikan edisi pertama. Jakarta: KENCANA.
- Nurudin. (2017). *Ilmu komunikasi: ilmiah dan populer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Parsaorantua, P. H., dkk. (2017). Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi tentang *Web E-Government* di Kota Manado). *Jurnal Acta Diurna* (Vol. 3). Dipetik dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378/16911> pada 03 Agustus 2023.
- Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riany, K. G. Were, S. & Kihara, A. (2018). Influence Of e-Government Strategy Implementation On The Performance Of Public Service Delivery In Kenya. *International Journal of Strategic Management*. Vol. 7 (2), Hal. 32-49. Dipetik dari <https://www.researchgate.net/publication/332497303> pada November 2022.

- Riinawati. (2019). *Pengantar teori manajemen komunikasi dan organisasi*. Banjarmasin: Pustaka Baru.
- Sa'ad, I. M. (2020). *Otodidak web programming: membuat website edutainment*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Salim, A. (2006). *Teori dan paradigma penelitian sosial: buku sumber untuk penelitian kualitatif edisi kedua*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Sjahrudin, dkk. (2023). *Manajemen komunikasi*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Semiawan, R. C. (2010). *Metode penelitian kualitatif. Jenis, karakteristik, dan penerapannya*. Jakarta: Grasindo.
- Sholikhah, B. (2017). 17 pemda adopsi e-government Surabaya. *Republika.co.id*. Dipetik dari [https://www.republika.co.id/berita/oqtex9384/17-pemda-adopsi-e-government-surabaya-pada Juni 2022](https://www.republika.co.id/berita/oqtex9384/17-pemda-adopsi-e-government-surabaya-pada-Juni-2022).
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soru, Y. M. & Payong, Y. (2016) Kajian situs web resmi pemerintah kabupaten/kota NTT sebagai wujud implementasi e-government. Kupang: *STIKOM Uyelindo Kupang*. Dipetik dari <https://www.academia.edu/41853081> pada Juni 2022.
- 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., dkk. (2020). Pentingnya *Website* sebagai Media Informasi Destinasi Wisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa. *Jurnal Acta Diurna*. Dipetik dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117> pada 03 Agustus 2023.
- Ubersuggest. (2022). Trafik data pengunjung website sumbatimurkab.go.id. *Ubersuggest*. Dipetik dari <https://neilpatel.com/ubersuggest/> pada November 2022.

- Vaughan, R., Busthomi, H., R., & Putri, A., A. (2021). Implementasi kebijakan e-government melalui website subang.go.id di dinas komunikasi dan informatika kabupaten subang. *Vol. 3 (6)*. Diakses melalui <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/1274/783>
- Wahyudi, E. (2020). Sri mulyani minta pelayanan publik di daerah terus diperbaiki. *Tempo.co*. Dipetik dari <https://bisnis.tempo.co/read/1341582/> pada Oktober 2021.
- West, R. L. & Turner, L. H. (2019). *Introducing communication theory: analysis and application (6th ed.)*. New York: McGraw-Hill Education.
- Yasir. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi. Sebuah pendekatan kritis dan komprehensif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, M., dkk. (2023). *E-Government*. Malang: Media Nusa Creative.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Penelitian

TEORI	ELEMEN	PERTANYAAN PENELITIAN	SUMBER DATA	ALAT PENGUM- PUL DATA
Komunikasi Pub- lik	<ul style="list-style-type: none"> • Definisi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Ibu telah menyampaikan pemberitaan mengenai <i>layanan e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur? 2. Sejak kapan pemberitaan mengenai layanan <i>e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur dilakukan? 3. Bagaimana dan dengan cara apa saja Ibu menyampaikan pemberitaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala bidang Pengel-olaan Informasi dan Komunikasi Publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara

		mengenai layanan <i>e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur?		
	• Ciri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah dalam proses menyampaikannya pemberitaan mengenai layanan <i>e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur disampaikan secara tatap muka? 2. Bagaimana tahap persiapan dan perencanaan dalam melakukan pemberitaan mengenai layanan <i>e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur? 3. Apakah pemberitaan mengenai layanan <i>e-Government</i> disampaikan 		

		kepada masyarakat Sumba Timur secara kontinu atau terus-menerus?		
	<ul style="list-style-type: none"> • Peran 	Bagaimana peran Ibu dalam menyampaikan pemberitaan mengenai layanan <i>e-Government</i> kepada masyarakat Sumba Timur, apakah sudah mencapai tujuan?		
Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Definisi 	Apakah Ibu sudah sesuai dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat Sumba Timur?	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara
	<ul style="list-style-type: none"> • Tujuan 	1. Bagaimana kondisi situs <i>web</i> <i>sumbatimurkab.go.id</i> saat ini, apakah		

		<p>sudah memadai bagi pelayanan masyarakat Sumba Timur?</p> <p>2. Bagaimana Ibu mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat Sumba Timur?</p>		
Komunikasi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> Definisi 	<p>1. Bagaimana Ibu melakukan komunikasi dalam proses pelayanan yang diberikan melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat Sumba Timur?</p> <p>2. Apakah komunikasi yang dilakukan berjalan secara efektif?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kepala bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik 	<ul style="list-style-type: none"> Wawancara

		<p>3. Apakah terdapat tantangan atau hambatan dalam membangun komunikasi pada layanan <i>e-Government</i> melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat Sumba Timur?</p> <p>4. Bagaimana Ibu menyikapi dan mengatasi hambatan yang terjadi?</p> <p>5. Bagaimana Ibu mengelola sumber daya manusia (SDM) sebagai pemberi layanan <i>e-Government</i> melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat Sumba Timur?</p>		
--	--	--	--	--

		<p>6. Adakah syarat atau kriteria khusus dalam merekrut SDM pada layanan <i>e-Government</i> melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat Sumba Timur, jika ada mengapa syarat tersebut yang digunakan?</p> <p>7. Apakah keterampilan komunikasi sebagai pemberi layanan sudah diimplementasikan secara baik dalam penggunaan situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id kepada masyarakat Sumba Timur?</p>		
--	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Prinsip 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana komunikasi yang dilakukan sebagai pemberi layanan sudah dapat mempengaruhi, menguasai opini, serta mengajak kerja sama kepada <i>stakeholder</i> maupun masyarakat Sumba Timur? 2. Apakah masyarakat Sumba Timur sudah dapat memahami setiap interaksi maupun penjelasan yang diberikan oleh pelayanan melalui situs <i>web sumbatimurkab.go.id</i>? 3. Tindakan apa saja yang dilakukan oleh Ibu jikalau terdapat masyarakat 		
--	---	--	--	--

		yang belum memahami penjelasan yang telah disampaikan?		
<i>E-Government</i>	• Definisi	Apakah <i>e-Government</i> kabupaten Sumba Timur untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh <i>stakeholder</i> sudah diimplementasikan atau diwujudkan sebagai pemanfaatan TIK dengan baik?	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala bidang Layanan <i>e-Government</i> • Kepala seksi Layanan Pengadaan Secara Elektronik/Fungsional Pranata Humas 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara • Studi dokumen
	• Tujuan	Bagaimana <i>e-Government</i> kabupaten Sumba Timur dalam meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, dan		

		akuntabilitas pemerintah, apakah sudah sesuai?		
	<ul style="list-style-type: none"> • Ciri 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pemerintah kabupaten Sumba Timur telah memiliki atau mengimplementasikan aspek ketersediaan (<i>availability</i>) dan aspek aksesibilitas (<i>accessibility</i>) dalam membangun <i>e-Government</i> melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id? 2. Bagaimana menurut Bapak, apakah ketersediaan aplikasi dan database sudah dikatakan dapat memenuhi standar ketika di akses? 		

		<p>3. Apakah <i>e-Government</i> kabupaten Sumba Timur dapat dikatakan berhasil jikalau layanan publik melalui situs <i>web</i> sumbatimurkab.go.id belum menerapkan dua aspek tersebut?</p>		
Implementasi	<ul style="list-style-type: none"> Definisi 	<p>Bagaimana pandangan Bapak, apakah sejauh ini pemerintah sudah memperoleh hasil melalui pengembangan <i>website e-Government</i> sumbatimurkab.go.id?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kepala bidang Layanan <i>e-Government</i> Kepala seksi Layanan Pengadaan Secara Elektronik/Fungsional Pranata Humas 	<ul style="list-style-type: none"> Wawancara Studi dokumen

<p><i>Website</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definisi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak, apakah <i>website</i> sumbatimurkab.go.id dapat dikatakan sebagai media yang memiliki banyak halaman yang saling terhubung (<i>hyperlink</i>)? 2. Saat ini <i>website</i> pada umumnya telah bersifat dinamis (konten atau isinya dapat diubah setiap waktu melalui halaman admin), bagaimana pandangan Bapak, apakah <i>website</i> sumbatimurkab.go.id sudah bisa dikatakan bersifat dinamis? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala bidang Layanan <i>e-Government</i> • Kepala seksi Layanan Pengadaan Secara Elektronik/Fungsional Pranata Humas 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara • Studi dokumen
-----------------------	--	--	--	--