

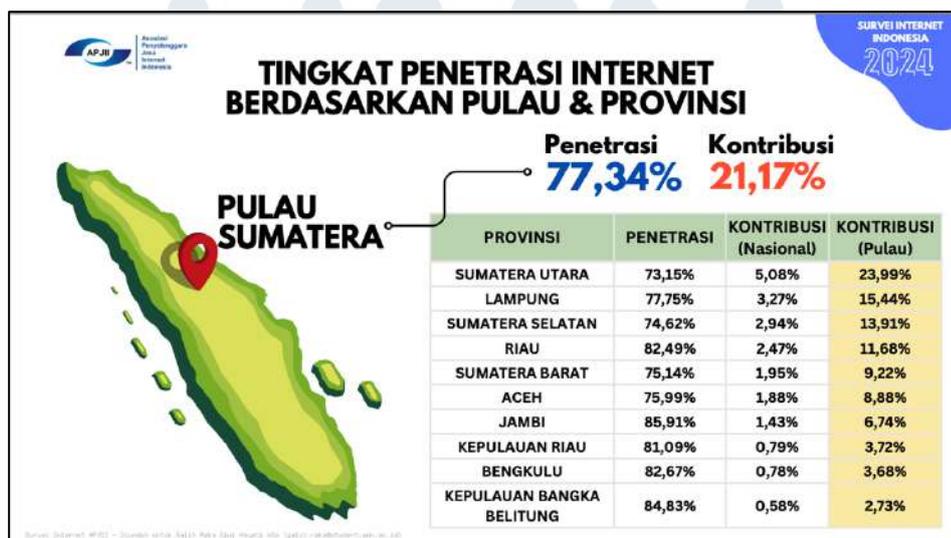
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Di era digital saat ini, internet telah menjadi komponen yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Teknologi ini tidak hanya memudahkan komunikasi dan akses informasi, tetapi juga telah merubah cara orang bekerja, belajar, dan berinteraksi. Nugraha (2020) menyatakan bahwa internet merupakan salah satu perkembangan teknologi yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Penggunaan internet telah menjadi kebutuhan dan kebiasaan yang umum bagi banyak orang. Akses internet kini tidak hanya terbatas pada komputer atau laptop, tetapi juga bisa dilakukan melalui ponsel, yang memungkinkan masyarakat untuk tetap terhubung di mana pun mereka berada.

Teknologi informasi saat ini telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam pemerintahan. Di Provinsi Lampung, misalnya, data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa 77,75% penduduk sudah memiliki akses internet pada tahun 2024.



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Pulau & Provinsi

Sumber: data oleh Survei Penetrasi Internet Indonesia oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2024)

Angka ini mencerminkan kemajuan signifikan, namun masih ada tantangan dalam pemanfaatan teknologi ini untuk meningkatkan pelayanan publik secara digital. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya menggunakan platform digital pemerintah, terutama karena kurangnya informasi yang jelas dan aksesibilitas layanan yang masih terbatas (APJII, 2024).

Kesadaran digital menjadi salah satu elemen penting dalam menghadapi tantangan era teknologi saat ini. Penelitian Jayanti & Sastrawangsa (2020) menunjukkan bahwa pelatihan digital dapat meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam memanfaatkan teknologi, khususnya di kalangan pejabat pemerintahan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Tochukwu & Tansu Hocanın (2017), yang menyoroti pentingnya program literasi digital dalam menjembatani kesenjangan masyarakat terhadap pemahaman teknologi. Relevansi ini terlihat pada kondisi di berbagai wilayah, termasuk Provinsi Lampung, di mana sebagian masyarakat masih kesulitan memanfaatkan platform digital pemerintah untuk layanan publik akibat kurangnya informasi yang jelas dan kemudahan akses terhadap layanan tersebut.

Situasi ini menegaskan perlunya strategi pengembangan teknologi digital yang lebih terintegrasi dan optimal untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai layanan daring, minimnya sosialisasi dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap platform tersebut menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, pengembangan company profile digital untuk instansi pemerintah, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung, menjadi langkah strategis yang signifikan. Company profil digital ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran informasi dan branding, tetapi juga sebagai sarana peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan menyajikan informasi terstruktur, seperti tugas dan fungsi dinas, visi-misi, program kerja, layanan publik, serta pencapaian instansi, company

profile digital dapat menjadi platform transparan yang mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah.

Salah satu contoh keberhasilan penerapan company profile berbasis digital dalam sistem pemerintahan terlihat pada implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Provinsi Banten. Melalui dokumen strategis seperti Peta Rencana SPBE 2022–2026, pemerintah berhasil membangun tujuh elemen kunci, termasuk tata kelola, manajemen, layanan, infrastruktur, dan keamanan. Upaya ini diperkuat oleh langkah strategis, seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan akses digital yang merata, serta integrasi data melalui pusat operasi jaringan (Network Operation Center/NOC). Dengan pendekatan ini, Banten telah berhasil menciptakan layanan elektronik yang lebih transparan dan terpadu. Model seperti ini dapat menjadi inspirasi bagi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung untuk mengembangkan company profile digital yang informatif, efisien, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas, sehingga mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi (Supriyanto et al., 2021).

Fenomena lainnya adalah perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mendorong pergeseran ke arah digitalisasi di berbagai aspek kehidupan. Pemerintah, termasuk Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung, dituntut untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini dengan menyediakan layanan publik yang dapat diakses secara online, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik dalam Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung memiliki peran strategis yang sangat penting dalam mendukung upaya-upaya peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Sebagai bagian integral dari dinas, bidang ini bertugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan opini serta informasi publik. Tugas utama bidang ini meliputi

penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang diperlukan untuk memastikan bahwa informasi publik dikelola dengan efektif dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik tidak hanya berfokus pada aspek teknis tetapi juga memberikan bimbingan teknis dan supervisi yang diperlukan untuk memastikan bahwa semua proses pengelolaan informasi dan opini publik berlangsung sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan pengembangan dan penerapan strategi komunikasi yang efektif, serta pengelolaan kanal informasi yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan jelas dan tepat waktu.

Selain itu, bidang ini juga bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan dan evaluasi terkait dengan pengelolaan opini publik dan kualitas layanan informasi yang diberikan. Proses evaluasi ini mencakup pengumpulan data, analisis, dan pelaporan mengenai bagaimana opini publik diterima dan dikelola serta bagaimana kualitas layanan informasi publik dapat diperbaiki. Melalui pendekatan ini, bidang ini berupaya untuk memastikan bahwa layanan informasi publik tidak hanya memadai tetapi juga memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengembangan digital Government Profile juga merupakan salah satu inisiatif penting yang diusung oleh bidang ini. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terbaru, bidang ini dapat memperkuat komunikasi publik dan memperluas akses informasi kepada masyarakat. Ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tetapi juga meningkatkan interaksi dan keterlibatan masyarakat dengan pemerintah.

Secara keseluruhan, Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa informasi yang disampaikan relevan, akurat, dan dapat diakses dengan mudah. Dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang, bidang ini berkomitmen untuk terus beradaptasi dan mengoptimalkan cara-cara

penyampaian informasi agar transparansi dan akuntabilitas pemerintah dapat lebih efektif tercapai.

1.2 Tujuan Karya

Karya ini bertujuan untuk merancang strategi efektif dalam menyusun *digital government profile* bagi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung. Fokus utamanya adalah menciptakan profil digital yang mampu menyajikan alur layanan secara jelas, informatif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan strategi ini, diharapkan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan pemerintah secara lebih efektif, sehingga mengatasi masalah rendahnya pemanfaatan layanan akibat kurangnya informasi. Selain itu, karya ini juga bertujuan untuk memperkuat identitas dinas serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

1.3 Kegunaan Karya

Berdasarkan kegunaannya, *company profile* ini dapat dikategorikan ke dalam dua jenis kegunaan, yaitu untuk akademis dan juga praktis.

1.3.1 Kegunaan Akademis

Karya ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan secara mendalam mengenai pengembangan dan penyusunan digital *Government Profile*. Karya ini berfungsi sebagai referensi bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik dalam studi komunikasi digital dan manajemen informasi publik. Dengan mempelajari strategi dan teknik yang diterapkan dalam karya ini, akademisi dapat memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai praktik terbaik dalam pembuatan profil digital, serta mengembangkan konsep dan metodologi baru dalam bidang ini.

1.3.2 Kegunaan Praktis

Karya ini dapat langsung diterapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung untuk meningkatkan cara penyampaian informasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. *Digital Government Profile*

yang dihasilkan akan mempermudah akses informasi tentang layanan dan program dinas, meningkatkan transparansi, serta mendukung komunikasi yang lebih efektif antara dinas dan publik. Selain itu, karya ini juga bermanfaat bagi pihak-pihak seperti perancang komunikasi, pengembang teknologi informasi, dan konsultan yang terlibat dalam pengelolaan dan pengembangan profil digital institusi publik.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA