

KOMUNIKASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK: PROSES KOMUNIKASI, PENGEMBANGAN DAN KEDEWASAAN E- GOVERNMENT

(Studi Kasus Aktivitas Komunikasi *E-Government* Humas Kecamatan Ngawen,
Kabupaten Klaten)

ABSTRAK

Penetrasi teknologi digital berbasis internet secara massif mempengaruhi badan publik pemerintah daerah dalam pengembangan *e – government* sebagai langkah komunikasi strategis. Melalui *website* dan *social media* Kecamatan Ngawen mulai mengembangkan *e – government* dengan tujuan peningkatan pelayanan publik yang inovatif sekaligus berkontribusi pada penciptaan *local good government* Kabupaten Klaten. Orientasi dari penelitian ini adalah mengetahui secara deskriptif dan holistik proses komunikasi strategis dari Kecamatan Ngawen dalam pengembangan *e – government*. Untuk memahaminya penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus deskriptif melalui paradigma konstruktivis dan teori komunikasi strategis Scott M. Cutlip & Allen H. Center (Prentice – Hall, Inc. 1982:139), pengembangan *e – government* (Lee-Geiller & Lee, 2019), dan kedewasaan *e – government* (Joko Nugroho 2016) untuk menjelaskan seberapa matang pengembangan *e – government* dijalankan di lingkup pemerintah daerah Kecamatan Ngawen. Hasil temuan penelitian ini diantaranya optimalisasi *website* dan *social media* terus dilakukan sebagai laman, media, atau situs resmi penyediaan informasi dan ruang kritik saran bagi publik. Proses pengembangan *e – government* Kecamatan Ngawen diawali dengan perencanaan komunikasi berupa penetapan *goals*, membangun *support system* untuk meningkatkan kapasitas SDM dengan bekerjasama banyak pihak/*stakeholder*, melakukan sosialisasi pelayanan informasi berbasis internet pada publik, dan mengevaluasi operasionalisasi *website* dan *social media* secara rutin bersama Kominfo untuk memperoleh masukan. Namun, pengembangan *e – government* tersebut masih terkesan sederhana, diperlukan kompleksitas lebih, dan perencanaan komunikasi yang lebih baik untuk meningkatkan kedewasaan *e – government*.

Keyword: proses komunikasi, komunikasi pelayanan informasi publik, pengembangan e-government, kedewasaan e-government

**COMMUNICATION OF PUBLIC INFORMATION SERVICES:
COMMUNICATION PROCESS, DEVELOPMENT AND MATURITY OF E-
GOVERNMENT**

*(Case Study of E-Government Communication Activities Public Relations of
Ngawen District, Klaten Regency)*

The massive penetration of internet-based digital technology affects local government public bodies in the development of e-government as a strategic communication step. Through the website and social media, Ngawen District began to develop e-government with the aim of improving innovative public services while contributing to the creation of local good government of Klaten Regency. The orientation of this study is to know descriptively and holistically the strategic communication process of Ngawen District in the development of e-government. To understand it, this research uses descriptive case study research methods through constructivist paradigms and strategic communication theory Scott M. Cutlip & Allen H. Center (Prentice – Hall, Inc. 1982: 139), e-government development (Lee-Geiller & Lee, 2019), and e-government maturity (Joko Nugroho 2016) to explain how mature e-government development is carried out within the scope of the local government of Ngawen District. The findings of this study include optimization of websites and social media continues to be carried out as pages, media, or official sites providing information and space for criticism of suggestions for the public. The e-government development process of Ngawen District begins with communication planning in the form of setting goals, building a support system to increase human resource capacity in collaboration with many parties/stakeholders, socializing internet-based information services to the public, and evaluating the operationalization of websites and social media regularly with Kominfo to obtain input. However, the development of e-government still seems simple, more complexity is needed, and better communication planning is needed to increase the maturity of e-government.

Keyword: communication process, communication of public information services, development of e-government, maturity of e-government