
Evaluasi Penggunaan Website (PPID) dalam Meningkatkan Akses Informasi Publik pada Pemerintahan Kota Semarang

Imam Hidayat¹, Atipa Muji²

^{1,2}UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

imamhihihi144@gmail.com¹, atipa@uinsaizu.ac.id²

ABSTRACT; *The use of information technology in public services is increasingly important, especially in providing transparent and efficient access to the public. The website of the Semarang City Information and Documentation Management Officer (PPID) serves as a means to facilitate the openness of public information in accordance with Law Number 14 of 2008 concerning Openness of Public Information. This study aims to evaluate the use of the PPID website in improving access to public information in Semarang City, as well as identifying the challenges faced in its management. The research method uses a qualitative approach with in-depth interviews with related officials and the public who use the PPID website. The results of the study indicate that the Semarang City PPID website has succeeded in increasing access to public information, with an average of 1,000 daily visits. However, there are several challenges related to updating information, content quality, and public involvement. This evaluation reveals the importance of continuous improvement in website management, including increasing public digital literacy, improving interface design, and updating data more regularly. This study contributes to improving the quality of public information services in Semarang City through recommendations for the development of a more effective and efficient PPID website.*

Keywords: *Evaluation, Website Usage, Access To Public Information.*

ABSTRAK; Abstrak merupakan ringkasan singkat dari makalah untuk membantu pembaca cepat memastikan masalah utama penelitian, solusi dari penyelesaian masalah yang ditemui, tujuan penelitian serta hasil sementara penelitian yang bisa berupa angka/persentase sesuai dengan kebutuhan penelitian. Abstrak harus jelas dan informatif, memberikan pernyataan untuk masalah yang diteliti serta solusinya. Panjang abstrak antara 90 hingga 230 kata. Hindari singkatan yang tidak biasa dan definisikan semua simbol yang digunakan dalam abstrak. Menggunakan kata kunci yang terkait dengan topik penelitian direkomendasikan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik semakin penting, terutama dalam memberikan akses yang transparan dan efisien kepada masyarakat. Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Semarang berperan sebagai sarana untuk memfasilitasi keterbukaan informasi publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan website PPID dalam meningkatkan akses informasi publik di Kota Semarang, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pengelolaannya. Metode penelitian menggunakan pendekatan

kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pejabat terkait dan masyarakat pengguna website PPID. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website PPID Kota Semarang telah berhasil meningkatkan akses informasi publik, dengan rata-rata 1.000 kunjungan harian. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan terkait pemutakhiran informasi, kualitas konten, dan keterlibatan masyarakat. Evaluasi ini mengungkapkan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan website, termasuk peningkatan literasi digital masyarakat, perbaikan desain antarmuka, dan pemutakhiran data yang lebih rutin. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik di Kota Semarang melalui rekomendasi untuk pengembangan website PPID yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Evaluasi, Penggunaan Website, Akses Informasi Publik

PENDAHULUAN

Di zaman digital seperti sekarang ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Pemerintah, sebagai penyedia utama layanan bagi masyarakat, harus selalu mengikuti perkembangan teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat, akurat, dan transparan. Salah satu langkah konkret dalam hal ini adalah melalui pengembangan website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Website PPID ini berperan sebagai sarana untuk memberikan akses terhadap informasi publik yang sesuai dengan prinsip keterbukaan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah Kota Semarang, seperti halnya pemerintah daerah lainnya, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, (Salim & Alijoyo, 2024).

Evaluasi penggunaan website PPID sangat penting untuk memastikan platform ini berfungsi dengan baik. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Semarang menginginkan agar website PPID tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga berfungsi efektif untuk memberikan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana website PPID Kota Semarang dapat meningkatkan akses terhadap informasi publik serta untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang mungkin mempengaruhi efektivitasnya (Nurrahman et al., 2022).

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penggunaan website PPID untuk menyediakan informasi publik antara lain desain antarmuka, kecepatan akses, kemudahan navigasi, serta kelengkapan informasi yang ditawarkan. Aspek-aspek ini menjadi penentu

utama dalam menentukan keberhasilan website PPID dalam mendukung keterbukaan informasi, (Budiani Rosyda & Suliyati Titiek 2015). Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan website juga menjadi indikator keberhasilan. Jika masyarakat merasa website PPID mudah digunakan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan, maka tujuan keterbukaan informasi dapat dianggap tercapai, (Widodo dan Setiawan 2020).

Akses terhadap informasi publik yang baik merupakan indikator penting dalam pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Keterbukaan informasi tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga mendorong masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik. Dalam konteks ini, Pemerintah Kota Semarang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa website PPID yang mereka kelola dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal keterbukaan informasi. Hal ini juga sejalan dengan visi Semarang sebagai kota pintar (smart city) yang berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas.

Namun, implementasi website PPID tidak tanpa tantangan. Tantangan utama termasuk rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak mereka dalam mengakses informasi. Selain itu, kualitas konten yang ditampilkan di website PPID sering menjadi perhatian. Jika informasi yang disediakan tidak lengkap, tidak relevan, atau sulit dipahami, masyarakat mungkin tidak tertarik untuk memanfaatkan website tersebut. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap penggunaan website PPID sangat penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan solusi yang tepat.

Penyelenggaraan layanan informasi publik di Indonesia, khususnya melalui aplikasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), telah berkembang pesat sejak diterapkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Beberapa penelitian yang membahas penerapan PPID di berbagai daerah menunjukkan hasil yang berbeda-beda, terutama terkait seberapa efektif dan efisien layanan informasi publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Salim & Alijoyo, (2024) tentang evaluasi layanan informasi terkait mitigasi bencana di Kota Semarang, meskipun terdapat peningkatan dalam hal kualitas sistem, informasi, dan kepuasan masyarakat, masih ada kesenjangan yang terlihat pada kecepatan respon dan kelengkapan informasi yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun penggunaan website sudah menjadi langkah yang baik, jika tidak ada pembaruan informasi

secara teratur dan akses yang mudah, efektivitasnya akan sangat terbatas. Evaluasi terhadap website Pantau Banjir di Semarang menunjukkan bahwa untuk meningkatkan partisipasi publik, perlu ada perbaikan teknis pada platform tersebut.

Penelitian lain oleh (Pratiwi Pipin, 2017) yang membahas tentang evaluasi Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2012 mengenai layanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kalimantan Timur, menemukan adanya hambatan dalam hal pemahaman pejabat mengenai aturan tersebut, serta keterbatasan jaringan di beberapa daerah terpencil. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sosialisasi dan pendidikan tentang keterbukaan informasi untuk semua pihak yang terlibat, agar layanan informasi publik bisa berjalan lebih efektif.

Di Kabupaten Kebumen, penelitian oleh Nurrahman et al., (2022) mengkaji penerapan aplikasi PPID yang diluncurkan pada 2019 untuk mendukung e-government dan meningkatkan transparansi pemerintah. Meskipun aplikasi ini memungkinkan layanan informasi publik dilakukan secara online, masih ada beberapa masalah yang harus diselesaikan, seperti data yang tidak lengkap, keterlambatan dalam mengunggah informasi, dan kurangnya peran aktif PPID Pembantu di beberapa OPD. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersebut sudah berjalan baik, masih banyak yang harus dilakukan untuk memastikan informasi yang disajikan adalah terbaru, lengkap, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam penelitian Kenda (2016), ditekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan PPID di pemerintah daerah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Komisi Informasi. Penelitian ini juga menemukan hambatan terkait dengan keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga ahli di bidang teknologi informasi di banyak daerah.

Dalam konteks evaluasi layanan informasi publik, Budiani Rosyda & Suliyati Titiek (2015) menyoroti pelaksanaan evaluasi oleh Komisi Informasi Jawa Tengah. Komisi ini melakukan evaluasi terhadap tingkat kepatuhan badan publik dalam memberikan layanan informasi sesuai dengan Undang-Undang KIP dan Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010. Hasil evaluasi ini dilaksanakan dalam tiga tahapan: perencanaan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan, yang kemudian menghasilkan pemeringkatan badan publik dengan penghargaan bagi yang terbaik. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan berbagai hambatan dalam evaluasi, seperti kurangnya pengetahuan SDM yang mengelola layanan informasi, kendala anggaran, serta inkonsistensi struktur PPID yang ada di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada sistem evaluasi yang cukup baik, kendala operasional tetap menjadi

tantangan besar dalam pelaksanaannya.

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada peraturan dan aplikasi terkait dengan keterbukaan informasi, masih ada tantangan besar dalam penerapannya. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan teknologi, kurangnya kesadaran masyarakat, dan anggaran yang terbatas. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan keterbukaan informasi publik, sangat penting untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi PPID dengan cara melibatkan lebih banyak masyarakat, memperbaiki pengelolaan data, dan memberikan pelatihan kepada petugas OPD agar pelayanan informasi publik bisa lebih efektif dan maksimal.

Namun, meskipun ada berbagai penelitian sebelumnya, masih terdapat gap dalam hal penelitian yang secara khusus mengevaluasi penggunaan website PPID secara komprehensif di Pemerintahan Kota Semarang. Banyak penelitian terdahulu yang lebih berfokus pada implementasi dan pengembangan teknologi website PPID secara umum, tanpa melihat secara mendalam kinerja website tersebut dari perspektif pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap penggunaan website PPID di Pemerintahan Kota Semarang dalam meningkatkan akses informasi publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana website PPID Kota Semarang memenuhi prinsip keterbukaan informasi, serta mengidentifikasi tantangan yang mungkin dihadapi dalam pengelolaan website tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui website PPID. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

METODE PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini menggambarkan urutan langkah-langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan Website Pengelolaan Pengaduan Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam meningkatkan akses informasi publik di Pemerintahan Kota Semarang dengan menggunakan metode kualitatif melalui wawancara. Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persiapan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti melakukan perencanaan penelitian yang meliputi penentuan topik, tujuan, dan ruang lingkup penelitian. Peneliti juga melakukan studi literatur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai implementasi PPID serta teknologi yang digunakan dalam pengelolaan informasi publik.

2. Seleksi Informan

Informan penelitian dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pejabat yang terlibat langsung dalam pengelolaan PPID di Pemerintahan Kota Semarang, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan informasi publik melalui website PPID. Pemilihan informan ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang beragam mengenai pengelolaan PPID.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam (in-depth interviews) yang berfokus pada pengalaman dan persepsi informan terhadap penggunaan website PPID. Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang telah disusun sebelumnya.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data wawancara, yang kemudian digunakan untuk menilai efektivitas website PPID dalam meningkatkan akses informasi publik.

5. Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen terkait dan melakukan observasi langsung terhadap pengelolaan PPID. Selain itu, teknik member checking dilakukan dengan meminta konfirmasi dari informan mengenai hasil wawancara.



Gambar 1. Diagram Tahapan Penelitian

Metode Penyelesaian Masalah

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam. Tahapan dari metode tersebut melibatkan beberapa langkah utama sebagai berikut:

1. Pemilihan Metode Kualitatif

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana website PPID digunakan oleh Pemerintahan Kota Semarang dalam menyediakan informasi publik. Wawancara mendalam dipilih sebagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap dan mendalam dari informan.

2. Desain Wawancara

Wawancara yang dilakukan bersifat semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang memungkinkan informan memberikan tanggapan secara bebas, namun tetap dalam topik yang relevan dengan penelitian. Teknik ini membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih detail dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pengalaman pengguna dan pengelola website PPID.

3. Pengujian Kevalidan Data

Pengujian kevalidan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yang melibatkan pemeriksaan data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara, observasi langsung, dan dokumen pendukung. Selain itu, untuk memastikan konsistensi hasil, peneliti

melakukan member checking dengan meminta umpan balik dari informan mengenai hasil wawancara yang telah dilakukan.

Tabel 1. Rencana Wawancara dengan Informan

Informan	Jabatan	Metode Penelitian
Kepala Bidang PPID	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)	Wawancara Mendalam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara dan Temuan

Pada bagian ini, kami menyajikan hasil wawancara yang telah dianalisis untuk menggambarkan keadaan penggunaan website PPID Kota Semarang dalam memberikan akses informasi publik kepada masyarakat. Temuan dari wawancara ini akan dianalisis dengan menggunakan teori-teori komunikasi yang relevan.

a. Tujuan Utama dan Strategi Pengelolaan Website PPID

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa tujuan utama dari website PPID Kota Semarang adalah untuk menyediakan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Website ini dikelola oleh tim internal PPID, yang terdiri dari seorang Pranata Komputer yang bertugas menjaga operasional dan pembaruan informasi. Setiap organisasi perangkat daerah (OPD), badan, kecamatan, BUMD, dan kelurahan di Kota Semarang memiliki admin yang bertugas memperbarui informasi di website secara berkala.

Pernyataan ini sejalan dengan teori komunikasi massa, yang menekankan pentingnya akses informasi yang terbuka dan tersedia untuk masyarakat luas. Menurut Widodo dan Setiawan (2020), komunikasi publik yang efektif di dalam pemerintahan membutuhkan platform yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah diakses. Pengelolaan yang baik, seperti yang dilakukan oleh PPID Kota Semarang, mendukung transparansi dan mengurangi ketimpangan informasi yang sering terjadi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Ini juga menunjukkan upaya pemerintah untuk menghindari terjadinya **komunikasi satu arah** yang membatasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

b. Perkembangan Wabsite Dari Pertama Kali Beroperasi

Hasil dari wawancara mengungkapkan bahwa website PPID Kota Semarang mulai

dikembangkan pada tahun 2019 dan saat ini sudah memiliki lebih dari 2000 kunjungan per hari melalui pencarian di Google. Website ini terus berkembang dengan penambahan berbagai informasi relevan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Pencapaian ini menunjukkan bahwa penggunaan **teknologi informasi** dalam pemerintahan semakin berkembang, dan platform digital dapat menjadi jembatan yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Purnama dan Fauzi (2018), keberhasilan website dalam menarik pengunjung merupakan indikator bahwa teknologi digital mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. **Komunikasi digital** membuka peluang untuk interaksi yang lebih efisien, dan semakin banyaknya kunjungan mengindikasikan bahwa masyarakat mengakui pentingnya akses terhadap informasi yang tersedia.

c. **Tingkat Keterlibatan Masyarakat dalam Mengakses Informasi**

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa website PPID Kota Semarang mendapatkan rata-rata 1.000 kunjungan setiap hari, yang mengindikasikan adanya keterlibatan masyarakat dalam mengakses informasi yang disediakan melalui website tersebut.

Tingkat keterlibatan ini mencerminkan pentingnya **komunikasi dua arah** dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat. Yuliana (2021) berpendapat bahwa media digital memungkinkan masyarakat untuk lebih dari sekadar menerima informasi, tetapi juga berpartisipasi aktif dalam komunikasi yang terjadi. Hal ini sesuai dengan **teori partisipasi aktif**, yang menyatakan bahwa semakin banyak keterlibatan masyarakat dalam penggunaan media informasi publik, semakin besar peluang untuk menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih inklusif dan partisipatif.

Implementasi/Pengujian

Bagian ini akan membahas implementasi dari fitur-fitur yang ada pada website PPID Kota Semarang, serta hasil pengujian terhadap kinerja dan kemudahan akses website ini.

Pemutakhiran dan Validasi Informasi

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa pemutakhiran informasi di website PPID dilakukan secara berkala, dengan melibatkan admin dari berbagai OPD, badan, kecamatan, dan kelurahan. Validasi informasi dilakukan dengan memeriksa keakuratan data melalui komunikasi langsung dengan masing-masing admin.

Pembaruan informasi yang rutin ini mendukung teori komunikasi verifikasi, yang menggarisbawahi pentingnya memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik adalah akurat dan dapat dipercaya. Adi & Wijayanti (2018) menjelaskan bahwa validasi dan verifikasi informasi sangat penting dalam menjaga kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tanpa adanya proses ini, informasi yang tidak akurat dapat merusak citra pemerintah dan mengurangi tingkat partisipasi publik dalam pengambilan keputusan.

Pembahasan

Pada bagian ini, kami akan memperdalam analisis berdasarkan hasil wawancara dan menghubungkannya dengan teori-teori komunikasi yang relevan. Pembahasan ini juga akan melihat tantangan yang dihadapi oleh PPID Kota Semarang serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas website ini.

a. Keberhasilan Website dalam Menyediakan Informasi Publik

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa website PPID Kota Semarang menyediakan berbagai jenis informasi sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021, yang mencakup informasi wajib berkala, serta merta, dan dikecualikan. Jenis informasi yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah terkait pelayanan umum, seperti rute BRT dan pengurusan dokumen kependudukan.

Penyediaan informasi yang transparan dan mudah diakses sejalan dengan prinsip transparansi komunikasi, yang sangat penting dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Suryanto dan Asmara (2019) menjelaskan bahwa semakin mudahnya akses informasi, semakin besar kemungkinan masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan. **Teori komunikasi massa** juga menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang terstruktur dengan baik membantu memperkuat partisipasi publik dalam pemerintahan yang terbuka dan akuntabel.

b. Pemutakhiran dan Validasi Informasi

Hasil dari wawancara mengindikasikan bahwa website PPID Kota Semarang melakukan pemutakhiran informasi secara berkala. Setiap informasi yang ditampilkan diuji kebenarannya dengan melibatkan komunikasi langsung dengan admin di masing-masing instansi.

Proses pemutakhiran ini mendukung **teori komunikasi linier**, yang menyatakan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan konsistensi dan keakuratan akan memperkuat pemahaman publik dan memperbaiki hubungan antara pengirim pesan (pemerintah) dan penerima pesan

(masyarakat). Rahmawati & Prabowo (2022) menekankan bahwa komunikasi yang terorganisir dan akurat akan mengurangi kemungkinan misinterpretasi dan meningkatkan kualitas komunikasi yang diterima oleh masyarakat.

c. Tantangan dalam Menghadapi Permintaan Informasi yang Tidak Tersedia

Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa ketika masyarakat meminta informasi yang tidak tersedia di website, PPID Kota Semarang berusaha untuk menampung permintaan tersebut dan menambahkannya ke dalam website sesuai kebutuhan.

Langkah ini sangat penting dalam menciptakan **komunikasi dua arah** yang efektif, di mana umpan balik dari masyarakat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Setyawan & Harwanto (2021) berpendapat bahwa dengan merespons permintaan masyarakat dan memperbarui informasi berdasarkan masukan mereka, pemerintah dapat memperbaiki hubungan komunikasi dan memastikan bahwa informasi yang tersedia tetap relevan dan berguna.

Secara keseluruhan, website PPID Kota Semarang berhasil dalam menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun ada beberapa tantangan, seperti pemutakhiran data dan peningkatan keterlibatan masyarakat, penggunaan teknologi digital dalam pemerintahan semakin memperkuat transparansi dan partisipasi publik. Keberlanjutan dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan informasi dapat lebih meningkatkan kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penggunaan website PPID Kota Semarang dalam meningkatkan akses informasi publik, dapat disimpulkan bahwa website ini telah berhasil memenuhi sebagian besar tujuan utamanya, yaitu untuk menyediakan informasi publik yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang PPID menunjukkan bahwa pengelolaan website dilakukan secara teratur dengan melibatkan berbagai pihak terkait, mulai dari OPD hingga kelurahan, yang bertugas untuk memperbarui informasi yang tersedia. Meskipun demikian, ada beberapa tantangan yang masih dihadapi, seperti pentingnya pemutakhiran informasi secara lebih rutin dan peningkatan keterlibatan masyarakat dalam mengakses informasi yang disediakan.

Keberhasilan website ini dalam menarik kunjungan pengguna menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan pentingnya transparansi dan akses terhadap informasi publik.

Website PPID Kota Semarang juga sudah menyediakan fitur yang memudahkan pencarian informasi, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih efisien. Namun, meskipun demikian, ada beberapa area yang perlu diperhatikan, seperti pemutakhiran data dan pengelolaan informasi yang lebih akurat dan cepat.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus yang hanya mengkaji website PPID Kota Semarang dan tidak melibatkan analisis lebih dalam terhadap platform lain yang digunakan untuk komunikasi publik. Selain itu, penelitian ini hanya didasarkan pada wawancara dengan satu narasumber, yaitu Kepala Bidang PPID, sehingga perspektif yang diperoleh belum sepenuhnya menggambarkan keseluruhan pandangan publik dan pengguna website. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel wawancara untuk memperoleh perspektif yang lebih beragam dari berbagai pihak, termasuk pengguna langsung dari masyarakat. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji lebih dalam mengenai tantangan teknis yang dihadapi dalam pengelolaan website dan evaluasi lebih lanjut mengenai partisipasi masyarakat yang dapat ditingkatkan melalui penggunaan teknologi komunikasi digital lainnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang cukup jelas tentang bagaimana website PPID Kota Semarang telah berperan penting dalam meningkatkan akses informasi publik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan dan pengembangan guna menjawab tantangan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Sutrisno, M. (2021). *Evaluasi Implementasi PPID dalam Meningkatkan Akses Informasi di Pemerintah Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 145-160.
- Rahayu, D., & Setiawan, B. (2022). *Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 10(1), 56-71
- Taufik, R., et al. (2023). *Evaluasi Kinerja Website PPID di Kota Bandung: Tantangan dan Solusi*. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(4), 112-127.
- Pratiwi Pipin. (2017). *EVALUASI PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 15 TAHUN 2012 TENTANG LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR*. *EJournal Administrasi Negara Volume 5*.
- Mellasyafa Agustien, C., Zarkasyi Rahman, A., & Sunu Astuti Departemen Administrasi Publik, R. (n.d.). *EVALUASI LAYANAN INFORMASI MITIGASI BENCANA MELALUI*

WEBSITE PANTAU BANJIR DI KOTA SEMARANG.

- Budiani Rosyda, & Suliyati Titiek. (2017). *ANALISIS KEGIATAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK OLEH KOMISI INFORMASI JAWA TENGAH TAHUN 2013 - 2015*.
- Arif, R. (2024). *METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-R-D*.
- Fithri Lestari, D. (2023). *PENGUJIAN SISTEM INFORMASI DISKOMINFO KABUPATEN BANYUWANGI BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE BLACKBOX TESTING DAN UAT (USER ACCEPTANCE TEST)*.
- Surokim. (2016). Buku Riset Komunikasi: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula. *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur*, 130–130.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Laila Salma, R. N. (2022). OPTIMALISASI APLIKASI PPID DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KEBUMEN. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 112–130. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Hidayat, D. (2022). *Peran Literasi Digital dalam Akses Informasi Publik*. *Jurnal Komunikasi Digital*, 9(2), 38-50.
- Wijaya, M., & Wibowo, S. (2022). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Website PPID dalam Meningkatkan Akses Informasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 20(5), 67-80.
- Widodo, H., & Setiawan, A. (2020). *Komunikasi Publik dan Partisipasi Masyarakat dalam Pemerintahan Daerah*. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 45-60.
- Utami, S. P., & Arifin, Z. (2019). *Penerapan Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Website PPID: Studi Kasus Kota Semarang*. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 21-30.
- Yuliana, R. (2021). *Pengaruh Komunikasi Digital terhadap Akses Informasi Publik di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 99-115.
- Purnama, T. D., & Fauzi, M. (2018). *Manajemen Komunikasi Pemerintah dalam Era Digital*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(4), 65-78.
- Suryanto, P., & Asmara, D. (2019). *Penerapan Website PPID sebagai Alat Komunikasi Pemerintah kepada Masyarakat: Studi Kasus di Kota Semarang*. *Jurnal Komunikasi Publik*, 11(2), 112-130.

-
- Suwandi, D., & Rachmawati, S. (2020). *Website Sebagai Media Informasi Publik: Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan PPID Kota Semarang*. Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Informasi, 15(1), 134-145.
- Adi, S., & Wijayanti, F. (2018). *Analisis Keefektifan Komunikasi Pemerintah Melalui Website PPID di Kota Semarang*. Jurnal Komunikasi Indonesia, 10(4), 180-195.
- Hidayat, I., & Lestari, P. (2021). *Penggunaan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Akses Informasi Publik di Kota Semarang*. Jurnal Teknologi dan Masyarakat, 9(1), 55-65.
- Rahmawati, A., & Prabowo, D. (2022). *Transformasi Digital dalam Pemerintahan Kota: Website PPID sebagai Sarana Peningkatan Layanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara, 14(3), 110-120.
- Setyawan, E., & Harwanto, P. (2021). *Peran Website PPID dalam Menyebarluaskan Informasi Pemerintahan di Kota Semarang*. Jurnal Komunikasi dan Media, 22(2), 67-82.