

# Implementasi Governansi Digital di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Sumatera Barat: Strategi Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pengelolaan Informasi Publik

Betalia Karlina<sup>1</sup>, Syamsir<sup>2</sup>, Hartika Nur Natasha Putri<sup>3</sup>, Isra Hayati<sup>4</sup>,  
Iffatul Ulya<sup>5</sup>, Vivi Maida Sari<sup>6</sup>, Giya Setti Werian Dani<sup>7</sup>, Thirtiwi Fizia  
Marsa<sup>8</sup>

<sup>12345678</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri  
Padang, Padang, Sumatra Barat, Indonesia  
email: [betaliakarlina347@gmail.com](mailto:betaliakarlina347@gmail.com), [hartikanurnatashaputri@gmail.com](mailto:hartikanurnatashaputri@gmail.com),  
[israhayati1505@gmail.com](mailto:israhayati1505@gmail.com), [iffatululya984@gmail.com](mailto:iffatululya984@gmail.com),  
[vivimaidasari61@gmail.com](mailto:vivimaidasari61@gmail.com), [giyasettiweriandani@gmail.com](mailto:giyasettiweriandani@gmail.com),  
[fiziamarsa13@gmail.com](mailto:fiziamarsa13@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini membahas tentang implementasi tata kelola digital di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Provinsi Sumatera Barat, dengan penekanan pada strategi transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan wawancara dan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital mempermudah akses informasi, masih terdapat hambatan besar seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, dan kesadaran masyarakat. Upaya perbaikan dilakukan melalui pemanfaatan media sosial, PPID dan aplikasi SIJEMPOL untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan efektivitas layanan informasi. Studi ini menyoroti pentingnya meningkatkan literasi digital dan profesionalisme tenaga kerja untuk mengoptimalkan tata kelola informasi publik, sehingga informasi tersebut dapat transparan dan akuntabel.

**Kata Kunci:** *Digital; Informasi; Kesbangpol; Media Sosial*

## Abstract

This research discusses the implementation of digital governance in the National and Political Unity Agency (Kesbangpol) of West Sumatera, with an emphasis on transparency and accountability strategies in managing public information. The method used is qualitative using interviews and thematic analysis. The results showed that although digital technology facilitates access to information, there are still major obstacles such as limited human resources, budget, infrastructure, and public

awareness. Improvement efforts are made through the utilization of social media, PPID and the SIJEMPOL application to increase public participation and the effectiveness of information services. This study highlights the importance of improving digital literacy and workforce professionalism to optimize public information governance, so that information can be transparent and accountable.

**Keywords:** *Digital; Information; Kesbangpol; Social Media*

## **PENDAHULUAN**

Teknologi digital bukan hanya berguna sebagai media komunikasi, juga berfungsi sebagai media interaksi dan edukasi. Digital memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai informasi melalui layanan, data, dan solusi berbasis teknologi. Transformasi digital membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berinovasi melalui penggunaan aplikasi daring (Lukman & Sakir, 2024). Perkembangan teknologi menyeret segala aspek kehidupan secara signifikan menuju perubahan, termasuk tata kelola pemerintah. Lembaga pemerintah di era keterbukaan informasi dituntut menjadi lebih transparan dan akuntabel, baik dalam mengelola maupun menyampaikan informasi kepada publik.

Pemerintah berpeluang besar dalam memperluas jangkauan komunikasi dengan masyarakat melalui penggunaan teknologi, seperti pemanfaatan media sosial dan *platform* berbasis web. Sukomardojo (202) menyatakan Transformasi digital dalam administrasi publik mengacu pada perubahan besar dalam cara lembaga pemerintah menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan kepada publik. Perubahan ini melibatkan penggunaan teknologi digital dan integrasi sistem untuk meningkatkan pengambilan keputusan, proses administrasi, dan keterlibatan publik (dikutip dalam (Lukman & Sakir, 2024). Kecepatan digital memberikan kemudahan dalam menyampaikan informasi-informasi yang perlu diketahui masyarakat. Namun, meskipun media digital menjadi sarana yang lebih efisien dalam mengelola dan mendistribusikan informasi, tetap saja dalam pelaksanaannya terdapat kendala-kendala di berbagai lembaga pemerintah daerah.

Melihat dan menyadari kendala tersebut, Badan Kesbangpol Prov. Sumatera Barat menjadi salah satu lembaga yang memiliki peranan penting dalam menyumbangkan stabilitas sosial-politik daerah. Dengan mandat memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, lembaga ini dalam menjalankan tugasnya diharapkan mampu memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik. Namun, sama halnya dengan lembaga pemerintah daerah lainnya, Kesbangpol Prov. Sumatera Barat menghadapi berbagai kendala dalam mengimplementasikan teknologi digital, terutama yang berbasis media social.

Nuryanto (2020) yang mengatakan bahwa anggaran yang kurang memadai menjadi salah satu tantangan dalam penerapan *e-government* selain keterbatasan pada regulasi sebagai payung hukum, termasuk minumannya tenaga ahli yang profesional bidang teknik informatika, belum terintegrasinya data karena perbedaan

format antar instansi, masalah standar infrastruktur, serta rendahnya tingkat keamanan informasi. Pernyataan Nuryanto sama dengan yang disebutkan oleh Marwansyah, Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, terdapat kendala dalam mengimplementasikan teknologi digital dalam penyampaian informasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang belum begitu terampil dalam dunia teknologi, anggaran yang terbatas, kendala jaringan internet, masalah infrastruktur, dan kurangnya partisipasi publik dalam mengakses informasi yang diberikan. Penggunaan teknologi digital, terutama media sosial, seperti Instagram, *website*, dan *YouTube* sebenarnya sudah dijalankan oleh Kesbangpol, tetapi tidak sepenuhnya berhasil menarik minat masyarakat luas.

Masyarakat luas sendiri meskipun sering mengakses media sosial, masih cenderung mengabaikan informasi pemerintah yang dianggap tidak begitu relevan dan dibutuhkan dalam kehidupan mereka. Masyarakat cenderung mengakses informasi yang benar-benar mereka butuhkan dan mendesak. Selain itu, juga terdapat data dalam *platform* digital yang memuat *file* berat sehingga susah untuk diakses, terutama bagi yang memiliki keterbatasan teknologi dan keterbatasan penyimpanan. Kendala-kendala yang disebutkan ini membutuhkan solusi yang lebih efisien dan adaptif dalam menyampaikan informasi publik.

Latar belakang inilah yang mendasari tim peneliti mengangkat topik ini untuk dijadikan objek penelitian, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang permasalahan yang dihadapi Kesbangpol dalam menyampaikan informasi publik melalui digital, serta menawarkan solusi konkret untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi tersebut. Penelitian ini meletakkan fokus pada evaluasi permasalahan teknis, strategi yang diterapkan, dan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas tata kelola informasi era digital. Kualitas layanan publik sangat bergantung pada kesiapan teknologi dan sumber daya manusia yang mendukungnya (Nasution, 2007).

## **METODE**

Metode kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara. Wawancara dilakukan oleh tim peneliti secara *focus group discussion* (FDG) dengan Marwansyah, Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik di Kesbangpol Prov. Sumatera Barat sebagai informan utama. Data yang dikumpulkan berupa informasi terkait kendala atau tantangan, solusi, efektivitas, dan strategi penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan informasi publik di Kesbangpol. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, di mana tim peneliti mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan pokok, tetapi tetap memberikan fleksibilitas bagi narasumber untuk menyampaikan pendapat dan pandangan secara bebas. Hasil wawancara direkam, di transkripsi, dianalisis, dan diuraikan dengan pemahaman yang lebih dalam terkait topik dan isu-isu yang dihadapi. Data yang telah diperoleh, dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tematik. Data wawancara yang telah ditranskripsikan, kemudian dianalisis untuk menemukan permasalahan utama yang muncul, seperti penggunaan teknologi

digital untuk informasi publik, kendala SDM dan teknis, solusi dan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan efisiensi transparansi, dan tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi digital di Kesbangpol. Inti permasalahan dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan relevansi dan konteks terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan, serta dilakukan *cross-checking* dengan informasi lain dari literatur terkait. Data-data tersebut dibandingkan dengan kerangka acuan yang ditetapkan sebelumnya. Untuk mempermudah pemahaman hasil wawancara, analisis data divisualisasikan dalam bentuk diagram tema dan subtema, tabel komparatif, grafik alur, dan *mindmap* untuk menggambarkan solusi dan strategi yang diusulkan dalam menangani kendala digitalisasi oleh Kesbangpol. Dengan metode wawancara (*in-depth interview*) yang dipilih, memungkinkan tim peneliti mendapat wawasan secara langsung dari narasumber. Validasi data juga diupayakan melalui *triangulasi* informasi dari beberapa pertanyaan terkait tema yang sama, sedangkan reliabilitas data dipastikan melalui hasil rekaman wawancara yang ditranskripsikan secara akurat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Teknologi digital telah memfasilitasi akses informasi yang lebih mudah, cepat, luas, bisa dari mana saja dan kapan pun. Namun, di sisi lain, teknologi digital juga menghadirkan kendala-kendala tersendiri, terutama dalam hal infrastruktur teknologi (seperti internet yang lambat), dan sumber daya manusia (SDM). Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, pemerintah diwajibkan memberikan akses informasi secara transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Undang-undang ini melindungi hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu, serta memastikan pemerintah menyajikan informasi secara terbuka. Menerima informasi adalah hak setiap orang, dan keterbukaan informasi adalah salah satu ciri penting negara demokrasi. Pada dasarnya, dalam memberikan pelayanan informasi, pemerintah harus menyajikannya dengan cepat, tepat waktu, hemat biaya, dan mudah kepada penerima informasi (Kilmanun & Sopacua, 2024:).

### Penggunaan Teknologi Digital dalam Pengelolaan Informasi Publik di Badan kesbangpol

Badan kesbangpol Prov. Sumatera Barat telah memanfaatkan teknologi digital untuk menyampaikan informasi publik secara lebih efisien, mudah, dan cepat. Melalui berbagai *platform* media seperti Instagram, *website*, dan *YouTube*, mereka berusaha menjangkau masyarakat lebih luas. Di antara berbagai media sosial, Instagram muncul sebagai *platform* yang paling aktif dan sering digunakan, mengingat kemudahan penggunaan dan popularitasnya di tengah-tengah masyarakat.

Selain itu, Kesbangpol menggunakan *YouTube* secara aktif melalui program *podcast* menjadi langkah strategi inovatif untuk menyebarluaskan informasi. Program *podcast* tersebut dirancang dengan mengundang para tokoh penting dan pejabat tinggi untuk berdiskusi terkait topik-topik tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara antara tim peneliti dengan Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, disampaikan oleh Marwansyah, bahwa:

*“Dalam penyampaian informasi, Bakesbangpol sudah mempunyai media sosial seperti Instagram, website, dan Youtube. Akan tetapi, untuk penggunaan media sosial ini lebih aktif di Instagram. Kalau untuk YouTube, program kami dalam memberikan informasi kepada masyarakat, yaitu dengan cara melakukan podcast dengan mengundang tokoh-tokoh penting dan petinggi lainnya. Selain itu, kami juga punya situs web sendiri.”*

Mengingat minimnya kesadaran literasi masyarakat untuk membaca, sehingga strategi ini menunjukkan upaya Bakesbangpol dalam menciptakan konten relevan, dan interaktif untuk menarik minat masyarakat terkait informasi terbaru. Sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan informasi publik oleh pemerintah.

Sebagaimana yang disampaikan Marwansyah, Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, dalam wawancara oleh tim peneliti. Bahwa:

*“Dalam digital, kita menghadapi tantangan terkait dengan SDM, karna di UPD banyak terdapat pegawai yang kurang profesionalisme dalam digitalisasi, seperti dari pengoperasian aplikasi, skill IT yang kurang, juga kendala jaringan internet. Karena jaringan yang ada, kita berbagi dengan UPD Sumbang yang menyebabkan lelet pada penggunaan jaringan tersebut (wifi). Kalau dibicarakan mengenai jaringan, jaringan ini sebenarnya termasuk kendala eksternalnya dari kita.”*

Kendala seperti ini tentu menjadi penghalang dalam menyampaikan dan menyebarluaskan informasi secara efektif kepada publik. Pembagian jaringan internet (wifi) berdampak pada performa penggunaan aplikasi. Penyediaan alat dan penanganan masalah teknis juga seringkali membutuhkan anggaran yang tidak sedikit.

Lanjutnya, *“Kendala berikutnya, yaitu kalau bermain di IT rada mahal dari segi penanganan dan penyediaan alat. Jadi, kendalanya itu, kita tidak bisa setiap saat untuk mengupdate informasi. Jika dilihat dari masyarakatnya sendiri, kendalanya mereka (masyarakat) yang memang kurang membuka website ataupun informasi-informasi online yang kami sebarkan di media sosial.”*

Masalah anggaran yang mahal dalam penyediaan dan pemeliharaan teknologi membuat proses digitalisasi menjadi lebih lambat dari yang diharapkan. Akibatnya, UPD tidak selalu bisa memperbarui informasi secara *real-time*. Tantangan informasi publik tidak berhenti sampai di sini saja, meskipun kadang informasi sudah diberikan dan disebarluaskan secara *online* melalui *platform-platform*, masih banyak masyarakat yang kurang aktif untuk mengakses *platform* tersebut. Rendahnya literasi digital masyarakat untuk mengakses informasi turut mempengaruhi efektivitas *governansi* digital.

Untuk mengatasi kendala-kendala yang ada, Bakesbangpol memberikan implementasi beberapa solusi. Salah satu solusi tersebut adalah peningkatan sosialisasi terhadap masyarakat tentang cara mengakses informasi digital lebih

mudah, yaitu penyebaran tautan yang lebih ringan, mudah diakses melalui grup *WhatsApp*. Masyarakat sangat cenderung hanya melihat informasi jika mereka benar-benar membutuhkannya, dan tidak memberikan perhatian yang lebih terhadap berita yang disajikan.

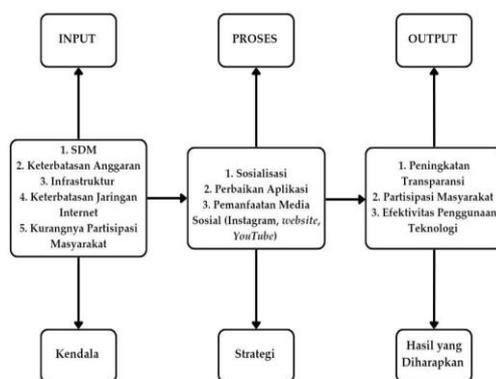
Seperti yang disampaikan Marwansyah, Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik:

*“Jadi, kita harus malakukan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat dengan membuat link, lalu dishare ke WA group. Jadi, masyarakat bisa mengakses informasi dengan cepat, dengan satu kali klik saja. Link yang datanya lebih ringan diharapkan lebih gampang masuk ke link tersebut. Secara garis besar memang masalahnya ada di masyarakat kita.”*

Peralihan dari cara konvensional membaca koran, ke era digital membutuhkan waktu untuk adaptasi. Sebelumnya, masyarakat terbiasa mendapatkan informasi dari media cetak, sekarang beralih ke sumber digital. Dengan sosialisasi yang tepat, diharapkan semakin banyak masyarakat yang beralih ke media digital dalam mendapatkan informasi penting yang disediakan oleh pemerintah.

Selain itu, diperlukan perbaikan yang lebih menarik secara visual untuk tampilan *website* dan *platform* lainnya. Perbaikan juga harus dilihat dalam inovasi pembuatan konten yang meningkatkan minat masyarakat untuk mengikuti informasi yang berkembang tanpa rasa bosan.

**Gambar 1.**  
**Alur Informasi Publik Badan Kesbangpol Prov. Sumatera Barat Melalui Media Sosial**



Sumber: Hasil Wawancara, 2024

### **Strategi, Efektivitas, dan Prioritas Alokasi Sumber Daya**

*“Kesbangpol memiliki PPID (pejabat pengelola informasi dan dokumentasi) yaitu aplikasi tentang informasi daerah. Jadi, apa pun yang ada di UPD itu akan ada di PPID tersebut seperti pengaturan dan anggaran. Jadi untuk keuangan provinsi ini sudah ada di sana,”* kata Marwansyah, Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik saat wawancara dengan tim peneliti.

Berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008, PPID adalah lembaga yang bertugas dan bertanggung jawab menyimpan, menyediakan, mendokumentasikan, dan mengamankan informasi, serta melayani informasi sesuai aturan yang berlaku dengan cepat, tepat, dan mudah. Bakesbangpol Ptov. Sumatera Barat telah menerapkan berbagai strategi berbasis IT untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas informasi publik, salah satunya melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID merupakan aplikasi penyedia informasi penting yang berhubungan dengan daerah, termasuk informasi mengenai Unit Pelaksanaan Daerah (UPD). Masyarakat bisa mengakses data-data yang relevan melalui aplikasi PPID, seperti pengaturan kebijakan, laporan, dan anggaran dari lembaga-lembaga terkait.

Adanya PPID menggambarkan langkah signifikan yang serius Bakesbangpol dalam memanfaatkan teknologi digital, dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas pengelolaan informasi publik. Dengan begitu, masyarakat bisa memahami dan memantau bagaimana anggaran dan kebijakan dijalankan oleh pemerintah.

Walaupun informasi telah disebarakan melalui kemudahan teknologi, berupa PPID, tetap saja dalam hal efektivitas, Bakesbangpol mengakui bahwa tantangan yang sangat besar adalah tingkat ketertarikan masyarakat terhadap informasi digital yang disediakan. Berdasarkan beberapa data, masyarakat hanya akan mengakses informasi jika mereka merasa membutuhkan. Untuk beberapa kasus, mereka hanya membaca sekilas.

Berdasarkan hasil wawancara antara tim peneliti dengan Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik, disampaikan oleh Marwansyah, jika diberikan prioritas untuk mengalokasikan sumber daya yang lebih besar, aspek digital yang diprioritaskan dalam implementasi *governansi* digital adalah SIJEMPOL:

*“Jadi, dibidang ini sekarang, kita ada aplikasi pusat data dan informasi serta aplikasi SIJEMPOL (Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online) untuk potensial kepegawaian. Dan itu sangat terbatas. Jadi, kami dari kesbangpol ini ingin membuat aplikasi command center jadi titik-titik di setiap kota maupun kabupaten ada potensial karyawan dan pegawai.”*

SIJEMPOL (Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online) merupakan *platform* yang dikembangkan untuk mendukung dan memfasilitasi perizinan secara daring. Sistem ini dirancang untuk pemohon dapat dengan mudah mengajukan izin tanpa perlu datang ke kantor pelayanan secara langsung. *Platform* ini menyediakan berbagai fitur yang mudah digunakan, seperti pendaftaran/pemrosesan izin, pencetakan Surat Keputusan (SK), pengecekan dokumen, sampai pengarsipan berkas/dokumen secara digital. Tujuan utama *platform* ini untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam hal perizinan, sekaligus mempermudah akses bagi masyarakat dan dunia usaha (Hakim, 2024:46).

Selain itu, Bakesbangpol juga merencanakan pengembangan aplikasi *command center*. *Cerdas Command Center (C3)* adalah inovasi baru dalam implementasi *e-government* di Indonesia, sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Program digital ini memfasilitasi

pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan, mulai dari rapat, mengambil keputusan, mengoordinasikan, menugaskan, Juga memantau berbagai tindakan sebagai *respons* terhadap kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, seperti pemantauan harga sembako, keamanan, kemacetan, masalah kebersihan, prakiraan cuaca, jalan rusak, gempa bumi, dan lain sebagainya. Dengan adanya C3 ini dapat berfungsi sebagai pemantauan dan pengawasan secara digital untuk segala masalah yang dihadapi masyarakat (Septiani, Pangemanan, & Kairupan, 2018). Sehingga dengan begitu, diharapkan dapat tercipta sistem pengelolaan yang lebih efisien dan terpusat.

**Table 1. Berita yang Disajikan oleh Bakesbangpol kepada Publik**

No.	Berita yang Disajikan	Deskripsi	Media yang Digunakan
1	Kebijakan Pemerintah	Informasi terkait kebijakan dan peraturan tentang persatuan, keamanan, dan politik.	Instagram Website YouTube Facebook Twitter
2	Keamanan dan Ketertiban Masyarakat	Berita mengenai kondisi keamanan, pencegahan konflik, radikalisme, dan menjaga stabilitas sosial.	
3	Kegiatan Sosialisasi	Publikasi kegiatan terkait ideologi Pancasila, wawasan kebangsaan, bela negara, dan partisipasi politik.	
4	Pemilu dan Partisipasi Politik	Informasi tentang pelaksanaan Pemilu, kampanye, serta edukasi partisipasi dalam proses demokrasi.	
5	Kerukunan Antar Umat Beragama	Upaya menjaga toleransi, harmoni antar umat beragama, dan mencegah konflik antar kelompok.	
6	Penanggulangan Bencana	Informasi mengenai kesiapsiagaan dalam bencana dan situasi darurat yang berdampak pada stabilitas daerah.	

7	Pencegahan <i>Hoaks</i> dan Disinformasi	Edukasi bahaya <i>hoaks</i> serta langkah untuk menangkal penyebaran berita palsu.	
---	--	--	--

Sumber: Hasil Wawancara, 2024

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan tata kelola digital di Badan Kesbangpol Prov. Sumatera Barat menghadapi tantangan yang cukup besar, di antaranya pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pemerintahan. informasi publik. Meski Kesbangpol berupaya memanfaatkan berbagai *platform* digital seperti Instagram, *YouTube*, dan *website* untuk menjangkau masyarakat, penelitian ini menemukan bahwa hambatan utama berasal dari sumber daya manusia (SDM), fasilitas infrastruktur teknologi, dan partisipasi masyarakat yang terbatas.

Secara khusus, kurangnya keterampilan sumber daya manusia di bidang teknologi digital menghambat penggunaan *platform* ini secara optimal. Hal ini sesuai dengan pernyataan Nuryanto (2020) bahwa kurangnya profesionalisme di bidang teknik TI dan keterbatasan infrastruktur menjadi kendala utama penerapan *e-Government*. Selain itu, keterbatasan internet dan kurangnya anggaran untuk pengembangan teknologi telah memperlambat proses penyebaran informasi, seperti yang ditunjukkan oleh informan utama penelitian ini.

Upaya Kesbangpol dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui aplikasi Pengelola Pengelolaan Informasi dan Dokumen (PPID) dan Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan *Online* (SIJEMPOL) merupakan langkah spesifik untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Penggunaan aplikasi ini merupakan bagian dari teori transparansi publik yang menekankan pentingnya akses masyarakat terhadap informasi yang mudah, cepat dan akurat. Penerapan PPID dan SIJEMPOL juga mendukung prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan informasi publik di era digital, seperti yang ditunjukkan Kilmanun & Sopacua (2024) tentang pentingnya layanan informasi yang cepat dan menghemat biaya.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun teknologi digital telah diadopsi, tantangan utamanya masih rendahnya tingkat literasi digital di masyarakat. Hal ini menyebabkan rendahnya minat masyarakat dalam mengakses informasi yang disediakan Kesbangpol. Hasil tersebut menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih interaktif dan mendidik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya media massa, sejalan dengan temuan Widya (2021) yang menekankan pentingnya unsur multimedia dan interaktivitas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam media sosial.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hambatan dan strategi yang diperlukan untuk meningkatkan tata kelola digital yang efektif di Kesbangpol. Mengembangkan solusi yang lebih inovatif dan adaptif dalam penyampaian informasi publik, serta meningkatkan kapasitas sumber

daya manusia dalam mengelola teknologi digital, merupakan langkah penting untuk mencapai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan pentingnya teknologi digital dalam memfasilitasi dan berpartisipasi dalam informasi publik di kota Bakesbangpol Prov. Sumatera Barat. Melalui berbagai platform seperti Instagram, *You Tube*, dan *website*, Bakesbangpol telah menjangkau masyarakat luas, meski masih terdapat kendala seperti terbatasnya bahasa digital di masyarakat dan minimnya infrastruktur teknis. Implementasi usulan PPID dan SIJEMPOL juga merupakan langkah penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi informasi publik. Namun, penelitian ini menemukan banyak permasalahan, antara lain kurangnya profesionalisme sumber daya manusia dalam digitalisasi dan permasalahan lambatnya jaringan internet, serta besarnya dana untuk pengelolaan teknis. Selain itu, terbatasnya kemauan masyarakat untuk mengakses informasi digital juga menjadi tantangan besar dalam mencapai tata kelola digital. Untuk mengatasi hambatan ini, penggunaan *platform* digital sebaiknya diperluas ke masyarakat umum dengan membagikan tautan mudah ke aplikasi populer seperti *WhatsApp* untuk meningkatkan pandangan terhadapnya. situs web dan *platform* lainnya untuk menarik minat masyarakat dan inovasi untuk menciptakan komunikasi interaktif. Di sisi lain, perlu dipertimbangkan peningkatan profesionalisme sumber daya manusia di bidang teknis, dan distribusi banyak sumber daya untuk mendukung peningkatan infrastruktur teknis dan pengembangan aplikasi pusat komando..

## DAFTAR PUSTAKA

- Hakim, D. K. (2024). *Pelatihan Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online Kabupaten Garut*. Jurnal Pengabdian Teknik dan Sains (JPTS), 4(2), 43-52. <https://doi.org/10.30595/jpts.v4i2.23685>
- Kilmanun, F. W., & Sopacua, Y. (2024). *Strategi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maluku Tenggara dalam Pengelolaan Informasi Publik*. Jurnal Ilmu Komunikasi Pattimura, 3(1), 518-538. <https://doi.org/10.30598/JIKPvol3iss1pp518-538>
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. (2018). *Media komunikasi digital polisiku: pelayanan publik polri kepada masyarakat*. Jurnal Studi Komunikasi, 2(3), 382-402. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174> **In-text:** (Orabowo & Irwansyah, 2018)
- Trisusilo, N., Chatra, E., & Arif, E. (2024). *Komunikasi Organisasi Dalam Mengelola Informasi Publik Melalui Media Sosial Di Kepolisian Daerah Sumatera Barat*. Jurnal Bilqolam Pendidikan Islam, 5(1), 85-106. <https://doi.org/10.51672/jbpi.v5i1.328>
- Widya, A. R. (2021). *Meningkatkan Keterlibatan Publik secara Online pada Era Open Government di Media Sosial (Studi Analisis Isi Akun Instagram Badan Pusat Statistik)(Increasing Online Public Engagement In The Era of Open Government On Social Media (Content Analysis of Statistics Indonesia's Instagram))*. JURNAL

- IPEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi, 23(2), 185-198.  
<https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.2.2021.185-198>
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). *Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Walikota Manado)*. Jurnal Eksekutif, 1(1).[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=EFEKTIVITAS+PROGRAM+CERDAS+COMMAND+CENTER+SEBAGAI++MEDIA+INFORMASI+MASYARAKAT+DALAM+RANGKA++PELAYANAN+PUBLIK](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=EFEKTIVITAS+PROGRAM+CERDAS+COMMAND+CENTER+SEBAGAI++MEDIA+INFORMASI+MASYARAKAT+DALAM+RANGKA++PELAYANAN+PUBLIK).
- Nuryanto, A. (2020). *Tantangan Administrasi Publik di Dunia Artificial Intelligence dan Bot*. Jejaring administrasi publik, 12(2), 139-147.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Tantangan+Administrasi+Publik+di+Dunia+Artificial+Intelligence+dan+Bot.+Jejaring++Administrasi+Publik%2C&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1729508\\_498526&u=%23p%3DY79O8b8QEgsJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Tantangan+Administrasi+Publik+di+Dunia+Artificial+Intelligence+dan+Bot.+Jejaring++Administrasi+Publik%2C&btnG=#d=gs_qabs&t=1729508_498526&u=%23p%3DY79O8b8QEgsJ)
- Lukman, J. P., & Sakir, A. R. (2024). *Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Peluang dan Tantangan*. MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary, 2(1), 1042-1049.<https://journal.institercom.edu.org/index.php/multiple/article/view/289>
- Hatika, M. (2023). *Komunikasi Digital: Teori dan Praktik Interaksi Online*. Diperoleh 21 Oktober 2024, dari <https://infomenarik.org/komunikasi-digital-teori-dan-praktik-interaksi-online/>