

MODEL KOMUNIKASI DIGITAL DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DIY DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI DIGITAL LAYANAN PUBLIK DI DAERAH

Nama Mahasiswa : Muhammad Irfan
NIM : 253232022
Pembimbing : Dr. Basuki Agus Suparno, M.Si.
Co-Pembimbing : Dr. Retno Hendariningrum, M.Si.

Abstrak

Transformasi digital pemerintahan di Indonesia berkembang sebagai perubahan tata kelola dan relasi komunikasi antara negara dan warga, bukan sekadar adopsi teknologi. Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mendorong integrasi layanan digital di daerah, namun implementasinya memunculkan tantangan komunikasi publik, koordinasi antarorganisasi, dan pengelolaan ekspektasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menjelaskan bagaimana komunikasi digital Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dibangun, dioperasionalkan, dan dimaknai dalam mendukung transformasi layanan publik, serta implikasinya terhadap akuntabilitas dan kepercayaan publik. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen kebijakan. Diskominfo DIY dipilih sebagai lokus penelitian karena perannya sebagai simpul komunikasi dan juru bicara pemerintah provinsi di ruang digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas transformasi digital lebih ditentukan oleh kualitas komunikasi publik dibandingkan kecanggihan teknologi. Praktik komunikasi yang responsif, dialogis, dan terintegrasi dengan kerja *back office* memperkuat legitimasi kebijakan, sementara fragmentasi data dan gangguan teknis berpotensi melemahkan kepercayaan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi digital pemerintahan daerah beroperasi sebagai digital space yang bersifat *evaluatif* dan *non-linier*, tempat kebijakan diuji secara *real time* oleh publik. Penguatan komunikasi publik menjadi prasyarat utama agar transformasi digital *e-government* berkontribusi nyata pada kualitas layanan dan akuntabilitas pemerintahan daerah.

Kata kunci: *Digital space*, *e-government*, komunikasi digital, layanan publik, transformasi digital.

**MODEL KOMUNIKASI DIGITAL DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA DIY DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI DIGITAL
LAYANAN PUBLIK DI DAERAH**

Nama Mahasiswa : Muhammad Irfan
NIM : 253232022
Pembimbing : Dr. Basuki Agus Suparno, M.Si.
Co-Pembimbing : Dr. Retno Hendariningrum, M.Si.

Abstract

The digital transformation of government in Indonesia is evolving as a change in governance and communication relationships between the state and citizens, not simply the adoption of technology. The Electronic Government System (E-Government) policy encourages the integration of digital services in the regions, but its implementation presents challenges in public communication, inter-organizational coordination, and managing public expectations. This study aims to explain how the Yogyakarta Special Region Government's digital communication is constructed, operationalized, and interpreted to support public service transformation, as well as its implications for public accountability and trust. A descriptive qualitative approach is used through in-depth interviews, observations, and analysis of policy documents. The Yogyakarta Communication and Informatics Office (Diskominfo) was selected as the research location because of its role as a communication node and spokesperson for the provincial government in the digital space. The results show that the effectiveness of digital transformation is determined more by the quality of public communication than by technological sophistication. Responsive and dialogic communication practices integrated with back-office work strengthen policy legitimacy, while data fragmentation and technical glitches have the potential to undermine public trust. The study concludes that local government digital communication operates as an evaluative and non-linear digital space, where policies are directly tested by the public. Strengthening public communication is a key prerequisite for e-government digital transformation to significantly contribute to the quality of services and accountability of local governments.

Keywords: *digital space, e-government, digital communication, public services, digital transformation*