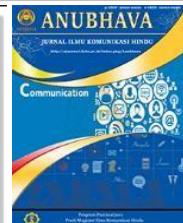




Contents list available at [Anubhava](#)

## JURNAL ILMU KOMUNIKASI HINDU

Journal Homepage <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/anubhava>



# MANAJEMEN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN BANGLI

I Wy Ana Kurniawan <sup>a,1</sup>

I Dewa Ayu Hendrawathy Putri <sup>b</sup>

I Gst Ngurah Pertu Agung <sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar

<sup>1</sup> Corresponding Author, email: [iwyanakurniawan@gmail.com](mailto:iwyanakurniawan@gmail.com) (Kurniawan)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 22-05-2025

Revised: 23-08-2025

Accepted: 19-9-2025

Published: 30-09-2025

#### Keywords:

Communication Management; E-Government; Public Service; Digital Literacy; Bangli Regency

### ABSTRACT

This study explores communication management in enhancing public services through e-government at the Department of Communication, Informatics, and Encryption (Diskominfosan) of Bangli Regency. It addresses three main issues: (1) the application of communication management in improving digital public services, (2) the barriers faced during implementation, and (3) the implications and evaluations of these practices. Using a descriptive qualitative method, data were collected via interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that effective communication management enhances government responsiveness, public engagement, and transparency. Digital services such as the Bangli Era Baru 24-Hour Complaint Center and the official website ([www.banglikab.go.id](http://www.banglikab.go.id)) have improved service quality. However, challenges remain, including low digital literacy, limited infrastructure, and weak inter-agency coordination. The study emphasizes the need for adaptive communication strategies, improved digital literacy, and stronger collaboration among government, citizens, private sectors, and academia. Continuous evaluation is also essential to ensure sustainable, accountable, and participatory public services. With more effective communication, e-government in Bangli Regency holds strong potential to evolve into a more innovative and responsive public service model.

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memudahkan pelaksanaan tugas pemerintahan, terutama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas

layanan publik melalui penerapan E-Government. E-Government merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk

menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien, akurat, dan transparan.

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Bangli (Diskominfoan Bangli) berperan penting sebagai pengelola infrastruktur komunikasi dan sistem informasi untuk mendukung layanan digital di Kabupaten Bangli. Meskipun demikian, salah satu tantangan yang dihadapi adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih tergolong rendah, tidak meratanya ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi di berbagai wilayah menghambat optimalisasi layanan berbasis digital, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang mampu menjembatani kendala tersebut agar layanan E-government berjalan maksimal.

Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana manajemen komunikasi di Diskominfoan Kabupaten Bangli diterapkan untuk memperbaiki layanan publik dengan dukungan teknologi E-government, serta mengidentifikasi hambatan dan mengevaluasi implikasi penerapannya. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih secara konseptual maupun aplikatif terhadap pengembangan strategi komunikasi instansi pemerintah serta perbaikan mutu layanan publik berbasis digital di masa yang akan datang.

Merujuk pada uraian latar belakang di atas, penelitian ini dirancang untuk merumuskan dan menjawab permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana penerapan manajemen komunikasi dalam peningkatan pelayanan publik berbasis e-government oleh Diskominfoan Kabupaten Bangli? (2) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam implementasi manajemen komunikasi tersebut? dan (3) Bagaimana implikasi serta evaluasi strategi komunikasi yang diterapkan terhadap kualitas pelayanan publik?

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan serta mengevaluasi bentuk manajemen komunikasi yang diimplementasikan, sekaligus menilai efektivitasnya dalam mendukung layanan publik berbasis digital. Lebih jauh, kajian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih secara teoritis maupun praktis terhadap pengembangan komunikasi publik di tengah proses digitalisasi, khususnya pada pemerintahan daerah yang berlandaskan nilai-nilai Hindu di Bali.

Dengan kemajuan teknologi yang terjadi secara pesat dan berkelanjutan, keberhasilan penerapan E-government sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola komunikasi secara efektif. Manajemen komunikasi yang terencana dan terintegrasi menjadi kunci untuk menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah dengan masyarakat, sekaligus meningkatkan partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan digital. Dalam konteks Diskominfoan Kabupaten Bangli, pengelolaan komunikasi tidak hanya mencakup penyebarluasan informasi, tetapi juga melibatkan koordinasi internal antarunit kerja dan kolaborasi lintas sektor yang mendukung kelancaran implementasi E-government.

Pendekatan manajemen komunikasi yang diterapkan harus mampu mengakomodasi berbagai dinamika sosial budaya serta karakteristik masyarakat Bali yang memiliki nilai-nilai kearifan lokal Hindu. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif perlu disesuaikan dengan konteks budaya agar pesan mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan digital dapat diakses dan dipahami secara efektif oleh berbagai kalangan masyarakat. Selain itu, adaptasi teknologi informasi yang didukung oleh pelatihan dan sosialisasi menjadi aspek penting guna mengatasi hambatan teknis dan meningkatkan

literasi digital, baik bagi aparatur pemerintah maupun masyarakat pengguna.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori manajemen komunikasi, teori difusi inovasi, dan teori agenda-setting untuk menganalisis bagaimana proses komunikasi strategis dijalankan dan berpengaruh terhadap keberhasilan pelayanan publik berbasis E-government. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan tidak terbatas pada penggambaran empiris semata tentang praktik komunikasi di Diskominfosan, tetapi juga menawarkan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas komunikasi pemerintah dalam menghadapi tantangan transformasi digital di tingkat daerah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena komunikasi publik dalam lingkup pelayanan berbasis E-government di Kabupaten Bangli, dengan tetap mempertahankan kondisi asli variabel yang diteliti. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengungkap makna, pengalaman, dan interaksi sosial yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat.

Lokasi penelitian dilakukan di Diskominfosan Kabupaten Bangli, yang merupakan instansi utama dalam pengelolaan sistem informasi publik daerah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis Diskominfosan dalam penerapan e-government.

Penelitian ini mengumpulkan data dari sumber primer serta sumber sekunder. Sumber data primer diperoleh dari wawancara intensif dengan informan kunci, observasi di lokasi penelitian, dan studi dokumen internal. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, termasuk pejabat struktural dan pengguna layanan publik

berbasis digital. Sumber data sekunder meliputi laporan, dokumen formal, dan literatur ilmiah yang terkait dengan penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara mendalam, serta kajian dokumen. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan induktif menurut model Miles dan Huberman, yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan secara terstruktur dan sistematis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Manajemen Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara pemerintahan mengelola layanan publik. Kabupaten Bangli telah berupaya mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik (E-Government) sebagai langkah strategis untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Manajemen komunikasi menjadi elemen krusial dalam penerapan E-Government agar layanan yang disediakan dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh publik.

Manajemen komunikasi di Kabupaten Bangli melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi yang melibatkan berbagai pihak baik internal pemerintah maupun masyarakat. Komunikasi efektif memastikan alur informasi tersampaikan melalui saluran yang tepat dan melibatkan pemangku kepentingan secara aktif. Contohnya penerapan manajemen komunikasi adalah sistem pengaduan digital 24 Jam Bangli Era Baru dan situs resmi pemerintahan [www.banglikab.go.id](http://www.banglikab.go.id) yang mempercepat akses dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik.

Pentingnya komunikasi dua arah ditegaskan oleh Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian, yang menyatakan bahwa umpan balik masyarakat sangat membantu pemerintah dalam mengevaluasi dan menyempurnakan pelayanan. Saluran komunikasi seperti media sosial, forum diskusi, dan pengaduan online memungkinkan dialog yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kabupaten Bangli juga mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi secara efektif untuk membangun sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Pendekatan yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan keunggulan utama dalam pengelolaan komunikasi publik di Bangli. Sistem layanan digital yang mudah diakses mempercepat penyampaian solusi atas keluhan masyarakat serta memastikan transparansi dalam pengelolaan pemerintahan. Jenis layanan yang diberikan dalam strategi meningkatkan pelayanan berbasis e-government adalah:

#### 1. Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru

Layanan ini memudahkan masyarakat untuk melaporkan keluhan terkait pelayanan publik kapan saja tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Melalui website resmi, media sosial, WhatsApp, dan call center, pengaduan diteruskan ke dinas terkait sesuai kategori masalah. Layanan ini memberikan respons cepat, efisiensi waktu dan biaya, serta transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan keluhan.

#### 2. Website Resmi Pemerintah Kabupaten Bangli ([www.banglikab.go.id](http://www.banglikab.go.id))

Website ini berfungsi sebagai portal utama untuk mengakses informasi kebijakan, layanan publik, serta pengaduan online. Situs ini mendukung transparansi keuangan, program pemerintah, dan layanan administrasi berbasis digital.

Kendala yang dihadapi adalah rendahnya literasi digital dan ketersediaan akses internet yang tidak merata di sejumlah daerah.

#### 3. Layanan Informasi Publik Berbasis Digital

Sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik, layanan ini menyediakan akses mudah ke program pemerintah, laporan keuangan daerah, proyek pembangunan, dan regulasi melalui berbagai platform digital resmi. Hal ini mendorong partisipasi masyarakat dan mengurangi penyebaran informasi hoaks.

Manajemen komunikasi di Kabupaten Bangli menekankan pentingnya komunikasi internal untuk koordinasi efektif antar unit pemerintahan dan komunikasi eksternal yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat secara transparan dan responsif. Komunikasi internal diatur melalui rapat koordinasi rutin, penggunaan teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya komunikasi yang efektif.

Dalam komunikasi eksternal, pemanfaatan teknologi komunikasi seperti media sosial, website, dan aplikasi pengaduan online menjadi strategi utama untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan tepat sasaran. Pendekatan komunikasi yang adaptif dan dua arah memungkinkan pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.

Penerapan manajemen komunikasi yang efektif di Kabupaten Bangli dalam mendukung pelayanan publik berbasis E-Government menunjukkan hasil positif. Sistem layanan pengaduan digital, portal informasi resmi, dan keterbukaan informasi publik telah meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan. Komunikasi yang terstruktur dan melibatkan masyarakat secara aktif menjadi kunci keberhasilan inovasi ini. Namun, untuk keberlanjutan dan pengembangan E-Government yang optimal,

perlu peningkatan literasi digital masyarakat serta pengembangan infrastruktur teknologi yang merata.

## Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Manajemen Komunikasi

Implementasi manajemen komunikasi yang efektif dalam penyelenggaraan E-government di Kabupaten Bangli menghadapi berbagai hambatan, termasuk aspek internal organisasi dan aspek eksternal yang berasal dari masyarakat serta lingkungan sekitar. Keberhasilan layanan publik digital sangat bergantung pada kemampuan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan tersebut agar komunikasi dan koordinasi antar stakeholder berjalan optimal.

Hambatan internal utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia yang menguasai dan memiliki kapabilitas di teknologi informasi dan komunikasi. Diskominfoan Kabupaten Bangli masih kekurangan tenaga ahli yang menguasai sistem digital, keamanan siber, dan analisis data, sehingga memengaruhi efektivitas pengelolaan layanan digital. Menurut staf IT Diskominfoan, keterbatasan tenaga ahli ini menjadi tantangan utama dalam mengoptimalkan layanan berbasis teknologi.

Selain itu, infrastruktur teknologi yang belum optimal juga menjadi kendala. Masih terdapat keterbatasan jaringan internet, khususnya di daerah pegunungan, kapasitas server yang kurang memadai, dan sistem keamanan siber yang perlu diperkuat. Kepala Bidang Telekomunikasi dan E-government menyatakan bahwa upaya peningkatan infrastruktur terus dilakukan, namun beberapa wilayah masih menghadapi kendala jaringan. Keterbatasan ini tidak hanya memperlambat layanan, tetapi juga memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital pemerintah.

Hambatan lain adalah kurangnya integrasi antar sistem layanan digital. Beberapa layanan masih berjalan terpisah tanpa sinkronisasi yang baik, menyebabkan inefisiensi pengelolaan data dan lambatnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Kepala Diskominfoan menegaskan bahwa upaya integrasi sistem terus berjalan, meski menghadapi kendala teknis yang kompleks.

Manajemen komunikasi memainkan peran strategis dalam mengatasi hambatan ini dengan menjaga komunikasi internal yang efektif, koordinasi lintas unit kerja, serta membangun kepercayaan publik melalui komunikasi terbuka dan edukasi digital. Pelatihan dan sosialisasi literasi digital kepada perangkat desa dan masyarakat menjadi bagian penting dari strategi ini.

Dari sisi eksternal, tantangan utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Banyak warga yang belum familiar dengan layanan digital, sehingga cenderung memilih layanan konvensional. Menurut teori Adopsi Inovasi (Rogers, 2003), kelompok masyarakat yang lambat menerima inovasi (laggards) membutuhkan edukasi intensif agar dapat beradaptasi dengan sistem baru.

Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah juga menjadi hambatan serius. Beberapa daerah terpencil belum mendapatkan jaringan internet yang memadai, sehingga menghambat akses layanan digital. Kepala Bidang Telekomunikasi menegaskan pentingnya pemerataan akses internet agar layanan E-government dapat dinikmati seluruh masyarakat secara adil.

Minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital juga menjadi tantangan. Rendahnya kesadaran dan preferensi pada metode konvensional membuat pemanfaatan layanan digital belum maksimal. Berdasarkan teori Governance Network (Rhodes, 1996), keterlibatan aktif

masyarakat dan berbagai stakeholder sangat menentukan keberhasilan kebijakan publik, sehingga pendekatan komunikasi yang strategis dan partisipatif perlu diperkuat.

Hambatan dalam implementasi manajemen komunikasi di Diskominfosan Kabupaten Bangli meliputi keterbatasan SDM berkompeten, infrastruktur teknologi yang belum merata dan optimal, serta kurangnya integrasi sistem layanan digital. Faktor eksternal seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan minimnya partisipasi masyarakat juga signifikan menghambat efektivitas E-government.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penguatan kapasitas SDM, peningkatan infrastruktur digital, serta pengembangan strategi komunikasi yang lebih komprehensif dan adaptif, termasuk sosialisasi dan edukasi digital yang intensif. Sinergi lintas sektor dan kolaborasi dengan komunitas serta stakeholder lain menjadi kunci untuk membangun ekosistem E-government yang inklusif dan berkelanjutan.

Pengelolaan komunikasi yang efektif mendukung terciptanya pelayanan publik yang transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan komunikasi yang terstruktur dan partisipatif, implementasi E-government di Kabupaten Bangli berpotensi menjadi inovasi strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital.

### **Implikasi dan Evaluasi Manajemen Komunikasi terhadap Pelayanan Publik**

Penerapan manajemen komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik digital di Kabupaten Bangli telah membawa perubahan signifikan pada sistem pemerintahan serta kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Transformasi digital yang dilakukan melalui berbagai program E-Government telah mengubah pola komunikasi antara penyedia

layanan (pemerintah) dengan pengguna (masyarakat) menjadi lebih terbuka, efisien, dan responsif. Namun, keberhasilan sistem ini sangat tergantung pada strategi komunikasi yang diterapkan oleh Diskominfosan serta kemampuan masyarakat dan para pemangku kepentingan untuk mengadopsi dan memanfaatkan layanan digital tersebut.

Salah satu dampak positif yang nyata adalah peningkatan efisiensi dan responsivitas layanan publik. Digitalisasi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan tanpa harus hadir secara langsung di kantor pemerintahan, hal ini sangat bermanfaat terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau berada di lokasi yang jauh dari pusat layanan. Contohnya adalah layanan Pengaduan 24 Jam Bangli Era Baru, sebuah platform digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, aspirasi, dan masyarakat dapat memberikan saran kapan saja dan dari mana saja melalui berbagai saluran seperti aplikasi mobile, situs resmi pemerintah daerah, maupun akun media sosial resmi yang dikelola oleh pemerintah setempat. Layanan ini mempercepat proses penanganan aduan dengan transparansi tindak lanjut dan pemberian notifikasi digital, yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Selain itu, penerapan E-Government yang didukung strategi komunikasi efektif juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Melalui website resmi [www.banglikab.go.id](http://www.banglikab.go.id), Diskominfosan menyediakan akses terbuka terhadap informasi pengelolaan keuangan daerah, perencanaan pembangunan, dan capaian program kerja. Masyarakat dapat langsung memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah secara terbuka, yang selaras dengan konsep pemerintahan yang bersih, efektif, dan melibatkan partisipasi masyarakat yang mengedepankan keterbukaan dan

partisipasi publik dalam pengelolaan pemerintahan.

Lebih lanjut, E-Government menciptakan peluang komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan memperluas partisipasi masyarakat. Masyarakat kini lebih mudah memberikan umpan balik melalui saluran digital, sehingga pemerintah dapat mendengarkan dan merespons aspirasi warga dengan lebih baik. Namun, hambatan seperti rendahnya literasi digital, khususnya di wilayah pedesaan, masih menjadi tantangan yang wajib diatasi guna menjamin akses layanan digital bagi seluruh kalangan masyarakat.

Evaluasi terhadap penerapan manajemen komunikasi dalam E-Government bertujuan mengukur sejauh mana strategi komunikasi yang diterapkan efektif, tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, serta respons pemerintah dalam menanggapi umpan balik dari pengguna layanan. Dari hasil evaluasi, meskipun banyak dampak positif telah terlihat seperti peningkatan keterbukaan informasi dan percepatan penanganan aduan, masih terdapat sejumlah hambatan yang menghambat optimalisasi sistem E-Government.

Hambatan eksternal utama yang ditemukan adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet di sejumlah wilayah Kabupaten Bangli. Akses internet yang tidak merata menghalangi masyarakat di daerah terpencil untuk menggunakan layanan digital secara maksimal. Oleh karena itu, evaluasi yang perlu dilakukan dengan solusi jangka panjang yang diusulkan adalah kolaborasi dengan penyedia layanan internet dan pemerintah pusat untuk memperluas cakupan dan meningkatkan kualitas jaringan, termasuk pembangunan tower komunikasi dan peningkatan bandwidth di wilayah perbatasan.

Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi kendala dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem digital. Pemerintah daerah perlu mencari sumber dana alternatif,

seperti kerjasama dengan sektor swasta atau pemangku kepentingan lainnya, dan mengoptimalkan pengelolaan anggaran yang ada untuk memastikan keberlanjutan pengembangan layanan digital serta pelatihan SDM.

Hambatan internal juga menjadi perhatian penting. Kurangnya integrasi antar sistem layanan digital menyebabkan tidak efisiennya pengelolaan data dan layanan yang terpisah-pisah. Evaluasi atau Solusi yang diperlukan adalah memperkuat platform digital yang terintegrasi dan mengoptimalkan sinergi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna mempermudah pertukaran data berjalan secara efektif, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi duplikasi informasi.

Kapasitas ketersediaan tenaga ahli TIK yang terbatas juga menghambat pengelolaan layanan E-Government secara optimal. Oleh sebab itu, pelatihan dan peningkatan kompetensi teknis pegawai menjadi prioritas, dengan dukungan dari perguruan tinggi, lembaga pelatihan, dan perusahaan terkait. Peningkatan kualitas SDM di bidang teknologi akan memperkuat pengelolaan sistem digital agar lebih efisien, aman, dan berkelanjutan.

Selanjutnya, koordinasi antar unit kerja yang belum optimal juga memengaruhi efektivitas layanan. Peningkatan kerjasama antar OPD melalui pertemuan rutin dan pengembangan platform bersama sangat penting untuk memastikan pengelolaan data dan informasi yang terintegrasi, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Beberapa keberhasilan yang telah dicapai Diskominfosan Kabupaten Bangli meliputi peningkatan transparansi informasi publik, percepatan respons terhadap pengaduan masyarakat berkat layanan pengaduan online 24 jam, dan integrasi data pemerintahan yang

mendukung pengambilan keputusan berbasis data melalui website resmi.

Keberhasilan ini menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang efektif sangat berperan dalam menunjang implementasi E-Government, sejalan dengan teori komunikasi agenda setting yang menyatakan bahwa komunikasi yang terstruktur dapat membentuk citra dan kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah.

Meski begitu, tantangan signifikan masih ada, antara lain ketidakmerataan akses internet, rendahnya literasi digital masyarakat terutama di daerah pedesaan dan kalangan lanjut usia, serta resistensi terhadap perubahan dari metode konvensional ke digital. Untuk itu, sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan sangat diperlukan agar masyarakat dapat beradaptasi dengan layanan digital dan memanfaatkannya secara maksimal.

## SIMPULAN

Penerapan manajemen komunikasi dalam pelayanan publik berbasis E-Government di Diskominfo Kabupaten Bangli memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Transformasi digital yang didukung strategi komunikasi efektif berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik, terutama melalui platform pengaduan online 24 jam dan website resmi pemerintah daerah yang menyediakan akses informasi secara terbuka.

Hambatan dalam penerapan manajemen komunikasi di Diskominfo Kabupaten Bangli terjadi baik disebabkan dari faktor eksternal maupun internal. Hambatan internal mencakup keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang TIK, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta kurangnya integrasi antar sistem digital. Sementara itu, hambatan eksternal meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet

di wilayah terpencil, dan minimnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

Implikasi dari Penerapan manajemen komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik digital di Diskominfo Kabupaten Bangli telah membawa perubahan signifikan pada sistem pemerintahan serta kualitas pelayanan cepat, transparan dan efisien yang dirasakan masyarakat. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang terstruktur dan inklusif menjadi kunci utama untuk mewujudkan layanan publik yang responsif sekaligus transparan berbasis E-Government. Dengan terus melakukan pembentahan dan sosialisasi kepada masyarakat, Diskominfo Kabupaten Bangli dapat memaksimalkan potensi teknologi digital untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan partisipatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. (2021). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui implementasi e-government di Bali. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(2), 424–430.
- Amy, Y. S., dkk. (2020). *Pelayanan publik dan e-government: Sebuah teori dan konsep*. Rajawali Pers.
- Bappenas. (2020). *Laporan kinerja strategi nasional e-government*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2013). *Effective public relations* (11th ed.). Pearson Education.
- Danil Sabilah, et al. (2021). Analisis manajemen komunikasi Diskominfo dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pemkot Bogor (Studi kasus aplikasi Si Badra). *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 5(1), 46–55.
- Dewi K. Soedarsono. (2009). *Sistem manajemen komunikasi*. Simbiosa Rekatama Media.

- Eko Indrajit. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. APTIKOM.
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, D. M. (2008). *Excellence in public relations and communication management: Challenges for the next generation*. Routledge.
- Gioh, A. (2021). Pelayanan publik e-government di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *Politik: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).
- Leliana Intan, dkk. (2019). Strategi humas Kementerian Perindustrian dalam menginformasikan layanan publik melalui YouTube. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 110–119.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Noveriyanto, dkk. (2018). E-government sebagai layanan komunikasi pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37–53.
- Prabowo Tyan Ludiana, dkk. (2018). Media komunikasi digital Polisiku: Pelayanan publik Polri kepada masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(3), 382–402.
- Republik Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- United Nations. (2020). *E-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations.
- Windiasih, R. (2019). Komunikasi pembangunan di era digital melalui e-government dalam pelayanan publik dan pemberdayaan. *Suluh Pembangunan*, 1(1), 14–21.