



Analisis *Digital Maturity* Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palembang

Aditiya Perkasa^{1*}, Junaidi²

¹⁾²⁾ Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

Email correspondence: aditiaperkasa26@gmail.com

Keywords :

Digital Maturity, E-Governance, Digital System

Kata Kunci :

Kematangan Digital, Pemerintahan Digital, Sistem Digital

Abstract

Digital maturity is the level of effectiveness of an organization, including government organizations, in utilizing digital technology in its work activities. The more mature an organization's digital systems, the more effective and efficient it is in utilizing digital systems to support its performance. This study aims to measure the extent of digital maturity at the Palembang City Regional People's Representative Council (DPRD) office. This study employed a qualitative descriptive approach, utilizing the E-Government Digital Maturity theoretical model by Hillanger and Belanger (2001), which encompasses five main dimensions: information, two-way communication, transactions, integration, and participation. The main informants consist of structural officials within the DPRD and representatives from relevant external organizations. The results indicate that the digital system at the Palembang City DPRD is not yet mature because it is still limited to information and transactions, but cannot provide rapid information updates on several digital platforms. It cannot yet provide a digital system that enables the digital absorption of aspirations and communication between the public and DPRD members.

Abstrak

Kematangan digital adalah tingkatan dari seberapa baik suatu organisasi termasuk organisasi dari pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi digital dalam melakukan aktivitas kerjanya. Semakin matang sistem digital disuatu organisasi maka semakin efektif dan efisien pula organisasi tersebut dalam memanfaatkan sistem digital untuk menunjang kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kematangan digital yang ada pada Kantor DPRD Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan model teori *E-Government Digital Maturity* dari Hillanger dan Belanger (2001), yang mencakup lima dimensi utama yaitu informasi, komunikasi dua arah, transaksi, integrasi, dan partisipasi. Adapun informan utamanya terdiri dari pejabat struktural di lingkungan DPRD dan perwakilan dari organisasi eksternal yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital di DPRD Kota Palembang belum dapat dikatakan matang karena sistem digital yang ada masih terbatas pada informasi dan transaksi namun belum dapat memberikan secara cepat pada pembaharuan informasi pada beberapa platform digital yang digunakan dan belum dapat memberikan sistem digital yang memungkinkan penyerapan aspirasi dan komunikasi antara masyarakat dengan anggota DPRD secara digital.

PENDAHULUAN

Memasuki era digital hampir semua negara berlomba-lomba melakukan transformasi digital tidak terkecuali di Indonesia. Pemerintah Indonesia sendiri menunjukkan komitmennya dalam mempercepat transformasi digital melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Peraturan tersebut kemudian menjadi dasar aturan dari penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Transformasi digital sendiri telah menjadi strategi utama bagi organisasi untuk bertahan dan berkembang di era modern (Eka et al., 2025).

Pemerintahan digital yang kemudian lebih dikenal sebagai e-governance menjadi sesuatu yang penting untuk diprioritaskan dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas dan inklusifitas dalam pelayanan publik (Nainggolan & Salomo, 2024). Menurut Bank Dunia Bhatnagar & Deane, 2004 dalam (Basir & Syamsiar, 2023) Dalam e-governance sendiri salah satu ciri sudah menerapkannya adalah dengan mulai melakukan pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi dalam memberikan pelayanan publik (Riwukore et al., 2022). Hal ini menjadi alasan utama agar pemerintah segera meninggalkan sistem tradisional dan seiring perkembangan teknologi untuk segera bertransformasi menuju sistem digital. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi ini diharapkan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan publik (Bambang Suprianto, 2023).

Penerapan SPBE selalu diberikan penilaian setiap tahunnya dimaksudkan agar setiap Instansi Pusat dan pemerintah Daerah memiliki bahan evaluasi agar penerapannya semakin baik. Berdasarkan data dari laporan evaluasi SPBE Tahun 2024 pada instansi pusat dan daerah 2024 menunjukkan data penilaian SPBE untuk provinsi Sumatera Selatan seperti tampak pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Sumatera Selatan
(Skala 1-5)

No	Nama Instansi	Indeks
1	Pemerintah Kab. Musi Banyuasin	3,62
2	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir	3,55
3	Pemerintah Kota Palembang	3,51
4	Pemerintah Kota Prabumulih	3,37
5	Pemerintah Kab. Muara Enim	3,29
6	Pemerintah Kab. Musi Rawas	3,09
7	Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	3,00

8	Pemerintah Kab. Ogan Ilir	2,94
9	Pemerintah Kab. Banyuasin	2,71
10	Pemerintah Kab. Penukal Abab Lematang Ilir	2,66
11	Pemerintah Kota Lubuk Linggau	2,64
12	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu	2,62
13	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Timur	2,61
14	Pemerintah Kota Pagar Alam	2,54
15	Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Selatan	2,40
16	Pemerintah Kab. Musi Rawas Utara	2,38
17	Pemerintah Kab. Empat Lawang	2,34
18	Pemerintah Kab. Lahat	2,33

Sumber : Diolah penulis dari Laporan Evaluasi Pelaksanaan SPBE 2024

Tabel 1 menggambarkan indeks SPBE di setiap daerah di Provinsi Sumatera Selatan yang terdiri dari 17 pemerintah daerah kabupaten dan kota serta 1 pemerintah provinsi. Adapun indeks SPBE Kota Palembang berada pada angka 3,51 dari 5. Sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan, Kota Palembang seharusnya perlu meningkatkan kematangan digital agar angka indeks SPBE meningkat lebih tinggi, terlebih kota Palembang sebagai ibu kota hanya berada diperingkat 3 tertinggal dari kabupaten Musi Banyuasin diperingkat pertama dengan nilai 3,62. Data indeks SPBE tersebut seharusnya menjadi perhatian serius bagi organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah di Kota Palembang untuk melakukan pembenahan dalam memberikan kontribusi bagi peningkatan Indeks SPBE.

Organisasi Perangkat daerah menjadi elemen penting dalam meningkatkan indeks SPBE melalui kematangan digital. Dalam konteks ini, kematangan digital merujuk pada kemampuan organisasi pemerintah daerah untuk memanfaatkan segala hal yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk merealisasikan tujuan organisasi secara efisien. Penentuan tingkat kematangan digital perangkat daerah menjadi penting untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi organisasi dalam proses transformasi digital (Wernicke et al., 2023) dan (Aslanova & Kulichkina, 2020) dalam (Syuhada et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa setiap lembaga maupun dinas yang ada dalam suatu pemerintah kota memiliki peran penting dalam meningkatkan indeks SPBE pemerintah kota melalui kematangan digital.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palembang yang juga merupakan salah satu perangkat daerah dalam pemerintah kota Palembang tentu harus ikut bertanggung jawab dalam meningkatkan indeks SPBE Kota Palembang. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 25 Tahun 2023 tentang

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang menjadi dasar bagi semua lembaga pemerintahan yang ada di Kota Palembang agar mewujudkan sistem pemerintahan berbasis digital (SPBE).

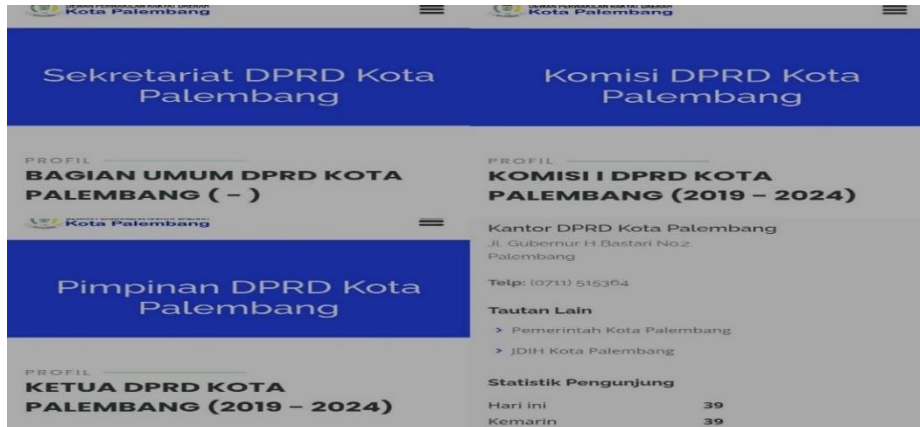
Fakta bahwa indeks SPBE Kota Palembang berada di angka 3,51 menjadi alasan penting bagi DPRD Kota Palembang melalui Kesekretariatannya sebagai salah satu Lembaga pemerintah daerah kota Palembang agar terus meningkatkan peran dan kontribusinya bagi peningkatan Indeks sistem pemerintahan digital Kota Palembang termasuk penyelenggaraan sistem pengadaan barang dan jasa secara digital (*e-procurement*) dan situs digital yang dimiliki DPRD Kota Palembang agar lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, pentingnya penilaian kematangan digital bagi lembaga DPRD Kota Palembang untuk memberikan Gambaran masalah apa yang perlu diatasi dan segera dievaluasi bagi lembaga terkait.

Dalam pelaksanaannya, dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak DPRD Kota Palembang terhitung sejak bulan Mei-Juli 2025, DPRD Kota Palembang terlihat belum maksimal dalam mewujudkan pemerintahan digital. Hal ini dapat dilihat dari, pertama instansi DPRD Kota Palembang tidak memiliki bidang khusus yang memiliki pegawai yang punya keahlian dalam pengelolaan sistem digital. Dalam penilaian kematangan digital, ketersediaan staf khusus yang punya spesialisasi pekerjaan di bidang digital sangat penting untuk diperhatikan. Pengelolaan sistem digital harus menjadi bidang yang dikelola oleh suatu bagian khusus dalam tangga birokrasi, karena sistem digital merupakan bidang yang cukup kompleks dan memerlukan orang dengan keahlian khusus agar memberikan output yang maksimal sebagaimana yang dijelaskan oleh Stephen dan Mary (2013) dalam (Cahyani et al., 2019), spesialisasi pekerjaan adalah pembagian tugas-tugas pekerjaan yang terpisah-pisah. Dalam spesialisasi pekerjaan, setiap pekerja harus fokus terhadap satu aktifitas pekerjaan saja dan bukan keseluruhannya. Spesialisasi pekerjaan ini penting untuk meningkatkan output dari para pekerja.

Kedua, minimnya fitur dan pembaharuan konten informasi pada website digital yang disediakan oleh DPRD Kota Palembang. Gambar 1 menunjukkan bahwa website DPRD Kota Palembang pada bulan Mei 2025 masih menunjukkan data masa jabatan DPRD periode 2019-2024 padahal saat dilakukannya penelitian yaitu pada bulan Mei sampai dengan Juli 2025, DPRD Kota Palembang sudah memasuki masa jabatan periode 2025-2029. Gambar 1 juga menunjukkan kurangnya informasi yang disampaikan dilihat dari tidak adanya data pejabat sekretariat DPRD Kota Palembang dan kurangnya ketersediaan email atau fitur untuk melakukan komunikasi dua arah dengan Masyarakat. Pada dasarnya website digital yang baik Menurut (Solis, 2011) haruslah mampu beradaptasi dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang bahkan dapat membangun sebuah hubungan yang bersifat emosional dengan

audience. Pembaharuan konten dan kelengkapan fitur dalam sebuah website digital agar dapat merangkul semua masyarakat haruslah menjadi perhatian utama bagi organisasi perangkat daerah termasuk Sekreariat DPRD Kota Palembang.

Gambar 1 Website DPRD Kota Palembang



Sumber: Diolah penulis Berdasarkan website DPRD Kota Palembang, 2025

Di era digital dengan perkembangan teknologi begitu pesat sehingga segala macam aktivitas manusia telah sangat bergantung pada kemajuan teknologi (Ghifari Aminudin Fad'li et al., 2023) tentu saja penelitian mengenai kematangan digital suatu organisasi menjadi topik yang cukup diminati dikalangan peneliti. Misalnya penelitian kematangan digital yang fokus meneliti kematangan digital suatu aplikasi digital yang digunakan suatu organisasi (Yulistiar & Kriswibowo, 2024). Ditemukan juga penelitian kematangan digital yang menilai kematangan digital berdasarkan aspek SPBE (Setiawan et al., 2023) dan (Hidayah & Almadani, 2022). Lalu ada juga penelitian yang fokus pada sebuah implementasi program yang dikaitkan dengan kematangan digital (Affan et al., 2023) dan kematangan pada suatu bank (Rahmat Rian Hidayat & Jatikusumo, 2024).

Penelitian yang mengkaji DPRD masih jarang yang melihat dari aspek kematangan digital. Penelitian yang telah dilakukan umumnya lebih banyak berfokus pada Pengaruh Faktor Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat Kerja (Septayuda & Apriyanti, 2024) dan Kinerja DPRD (Kariem & Sabillah, 2024) atau peran DPRD (Azifi & Marliyah, 2022).

Teori model kematangan digital juga sudah sering digunakan dalam berbagai macam penelitian seperti Teori *Digital Maturity* 5.0 (Syuhada et al., 2024) lalu model teori kematangan digital baik dari Laynee dan Lee, Hiller dan Belanger, PeGi (Pemeringkatan e-government) dan Fietkiewicz, Mainka & Stock sudah pernah digunakan namun seringkali meneliti dinas-dinas di pemerintahan dan kelurahan atau kecamatan (Rusnita et al., 2023), (Noman & Emanuel, 2024) dan (Yusron et al.,

2022) serta seringkali digunakan dalam bentuk penelitian kuantitatif (Sopiandi et al., 2022) dan (Rusnita et al., 2023).

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, model kematangan digital seringkali digunakan pada objek penelitiannya adalah Organisasi Perangkat Daerah seperti dinas daerah, kelurahan atau kecamatan dan belum pernah dilakukan pada organisasi seperti Sekretariat DPRD yang memiliki struktur dan fungsi yang jauh berbeda. Selain itu, ditemukan juga bahwa model kematangan digital Hiller dan Belanger seringkali digunakan pada penelitian kuantitatif. Model ini juga memiliki kelebihan antara lain penilaian kematangan digital tidak hanya menilai aspek infrastruktur digital tapi juga menilai dari aspek sumber daya manusia yang menjalankannya. Oleh karena itu, kebaruan dari penelitian ini adalah objek penelitiannya adalah Organisasi Sekretariat DPRD Kota Palembang dan jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kualitatif. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan kondisi Kematangan Digital pada Kantor DPRD Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian analisis *Digital Maturity* pada Kantor DPRD Kota Palembang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif menurut (Sugiyono, 2020). Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan terhitung sejak bulan Mei-Juli 2025 melalui wawancara dengan informan kunci yaitu Pimpinan Sekretariat DPRD Kota Palembang, Organisasi Karang Taruna Karang Taruna Kota Palembang dan salah satu Perusahaan Penyedia Barang atau Jasa DPRD Kota Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi yaitu gabungan dari wawancara, dokumentasi dan observasi agar memperoleh data yang mendalam. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berfokus pada konteks, pemahaman makna, perspektif, pola dan tema dan merumuskan hipotesis. Informan penelitian merupakan individu mampu memberikan informasi terkait topik penelitian. Sebagai subjek informasi mereka memiliki peran penting dalam memberikan data-data yang relevan dan mendukung kelancaran proses penelitian.

Tabel 2 Informan Penelitian

Informan Kunci	Jabatan	Jumlah
	Sekretaris DPRD Kota Palembang	1 Orang
	Kepala Sub Bidang Humas, Publikasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Palembang	1 Orang
	Kepala Sub Bidang Kerjasama dan Aspirasi Sekretariat DPRD Kota Palembang	1 Orang

	Kepala Sub Bidang Perlengkapan Sekretariat DPRD Kota Palembang	1 Orang
	Ketua Karang Taruna Kota Palembang	1 Orang
	Staf Perusahaan Penyedia Barang/Jasa DPRD Kota Palembang	1 Orang

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan model siklus Huberman dan Miles (Sugiyono, 2020) yang memperlihatkan sifat interaktif pengumpulan data dengan analisis data. Siklus tersebut diantaranya melalui empat tahap, yaitu (1) kondensasi data yaitu memperoleh informasi sebanyak-banyaknya mengenai fenomena-fenomena dan isu-isu dari objek penelitian yang sudah dipilih dan terjadi dilapangan; (2) reduksi data yaitu proses menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data-data yang tidak perlu; (3) penyajian data yaitu menyusun sekumpulan informasi agar data yang telah disusun dapat ditarik kesimpulannya dan dapat diambil sebuah tindakan; dan (4) verifikasi yaitu mengidentifikasi data yang sudah disusun sehingga diperoleh bukti- bukti yang valid, konsisten dan terpercaya untuk memverifikasi kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Walikota Palembang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Palembang menegaskan bahwa Sekretariat DPRD memiliki tugas utama dalam penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD yang mencakup penyelenggaraan administrasi keuangan, fasilitasi, penyediaan dan pengordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD, monitoring, koordinasi dan lain-lain berdasarkan arah kebijakan umum Walikota agar tujuan dan sasaran tercapai secara efektif dan efisien. Dalam mendukung kinerja Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam menjalankan fungsi dan tugasnya maka DPRD Kota Palembang juga turut mengadopsi digitalisasi sekaligus mendukung komitmen pemerintah Indonesia dalam mewujudkan transformasi digital berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut kemudian menjadi dasar aturan dari penyelenggaraan DPRD Kota Palembang dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan digital.

Dengan digitalisasi ini, DPRD Kota Palembang diharapkan akan meningkatkan efesiensi dan efektifitas serta transparansi layanan DPRD Kota Palembang ke publik maupun mitra kerja. Untuk mengetahui digitalisasi yang diterapkan oleh DPRD Kota Palembang apakah sudah berjalan dengan baik dan matang, penelitian ini akan menganalisisnya menggunakan *Model Maturity Digital* (Hiller & Bélanger, 2001) yang

terdiri dari faktor penting dalam menilai kematangan digital yakni informasi, komunikasi dua arah, transaksi, integrasi dan partisipasi politik.

1. Informasi

Dalam *Model Maturity Digital* dari (Hiller & Bélanger, 2001), Informasi merupakan faktor penting dan utama dalam menilai kematangan digital. Informasi secara digital dinilai matang apabila informasi yang ditampilkan bisa diakses dengan mudah, memiliki tingkat akurasi yang tinggi serta ketepatan waktu dalam penyampaian.

A. Kemudahan Akses

Aspek pertama yang perlu diperhatikan dari penyampaian informasi secara digital adalah kemudahan akses. Kemudahan akses merujuk pada seberapa mudah dalam hal ini publik dapat mengakses informasi yang disediakan secara digital oleh DPRD Kota Palembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kematangan digital dari aspek kemudahan akses informasi yang disampaikan secara digital oleh DPRD Kota Palembang dalam mendukung Keputusan Pemerintah Indonesia sudah cukup mudah akses, baik informasi yang disampaikan ke publik maupun informasi yang secara khusus ditujukan ke organisasi sosial melalui situs resmi berupa website dan sosial media. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Sekretaris DPRD Kota Palembang.

"Informasi secara digital kami sediakan dengan berkoordinasi dengan Diskominfo dan Pihak ketiga baru kemudian dari kami Sekretariat DPRD dibantu bagian humas atau aspirasi nanti disebarkan lewat ada website atau sosial media dan semuanya bisa dicek dengan mudah karena bentuknya kan website dan sosial media jadi bagi masyarakat mudah mengaksesnya, nanti seperti Instagram bisa difollow untuk melihat berita-berita terbaru."

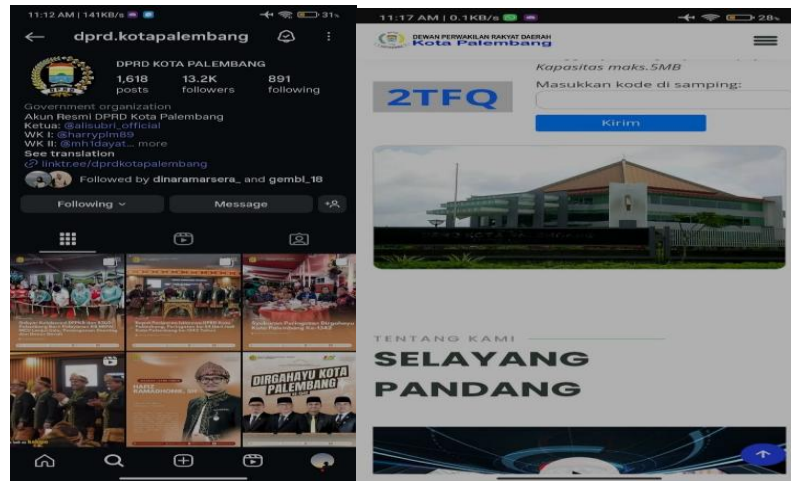
Ketua Karang Taruna, salah satu ketua dari organisasi yang sering dilibatkan pihak DPRD Kota Palembang dalam menyerap aspirasi juga menegaskan bahwa informasi yang disampaikan oleh DPRD Kota Palembang cukup mudah diakses baik informasi publik maupun informasi yang secara khusus disampaikan untuk organisasi.

"Informasi yang sering kami dapatkan sangat mudah Diakses biasanya kalau untuk jadwal pertemuan itu melalui whats up. Sedangkan informasi umum lainnya seperti kegiatan yang sedang dilakukan DPRD sekarang memang sudah mudah dilihat melalui sosial medianya, walaupun tidak semua informasi yang tersedia disana."

Namun, beberapa informasi yang dibagikan masih belum dapat dikatakan lengkap karena kurangnya koordinasi dengan pihak ketiga yakni Pemerintah Kota melalui Diskominfo dalam pengelolaan situs digital sehingga berpengaruh juga pada

kemudahan akses informasi yang dipublikasikan Sekretariat DPRD Kota Palembang secara digital. Kemudahan akses disini dapat ditunjukkan dengan mengunjungi langsung situs digital yang dikelola oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang.

Gambar 2 Profil Sosial Media Dan Website DPRD Kota Palembang



Sumber: Tangkapan Layar Dari @dprd.kotapalembang dan Website Resmi DPRD Kota Palembang 2025

Gambar di atas menunjukkan akun resmi media sosial DPRD Kota Palembang dan situs resmi berupa website yang dikelola langsung oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa memang benar informasi berupa kegiatan-kegiatan para anggota DPRD Kota Palembang yang ditampilkan cukup mudah diakses melalui situs resminya berupa website dan media sosial berupa Instagram tanpa memerlukan keahlian tertentu dibidang teknologi. Namun demikian, informasi yang disampaikan masih tidak lengkap dan hanya terbatas pada informasi-informasi yang sangat umum, sehingga berpengaruh juga pada aspek kemudahan akses informasi. Akibatnya publik jadi cukup sulit mencari informasi-informasi yang tidak disediakan oleh situs digital resmi DPRD Kota Palembang seperti hasil reses dan hasil rancangan peraturan daerah.

B. Keakuratan

Keakuratan disini mengacu pada sejauh mana akurasi informasi secara digital yang disampaikan oleh DPRD Kota Palembang kepada publik dengan fakta yang ada. Informasi bisa disediakan dan diakses dengan mudah tapi jika informasi yang disebarluaskan tidak akurat dengan fakta yang ada justru akan memberikan efek negatif yang lebih besar di era digital ini.

Keterbukaan informasi yang disampaikan Sekretariat DPRD Kota Palembang kepada publik juga dilakukan dengan memfasilitasi waktu dan tempat untuk kalangan jurnalis yang ingin meliput langsung dan memperoleh informasi mengenai kinerja DPRD Kota Palembang. Dengan memfasilitasi jurnalis untuk meliput kegiatan

yang dilakukan DPRD Kota Palembang, maka akan diperoleh variasi penyebaran berita secara digital yang lebih akurat dan terbuka kepada publik. Hal ini disampaikan langsung oleh Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi bahwa pihaknya cukup terbuka untuk kalangan jurnalis dalam meliput kegiatan DPRD Kota Palembang. Hal ini juga dianggap sebagai bagian dari kerjasama dalam menyebarluaskan informasi yang ada.

"Jadi tentu prosesnya itu dari pihak ketiga tadi tidak bisa langsung menyebarkan informasinya, perlu konfirmasi dulu dari sini baru disebar, kecuali informasi terbuka seperti hasil rapat itu dibantu disebarluaskan juga oleh teman-teman jurnalis."

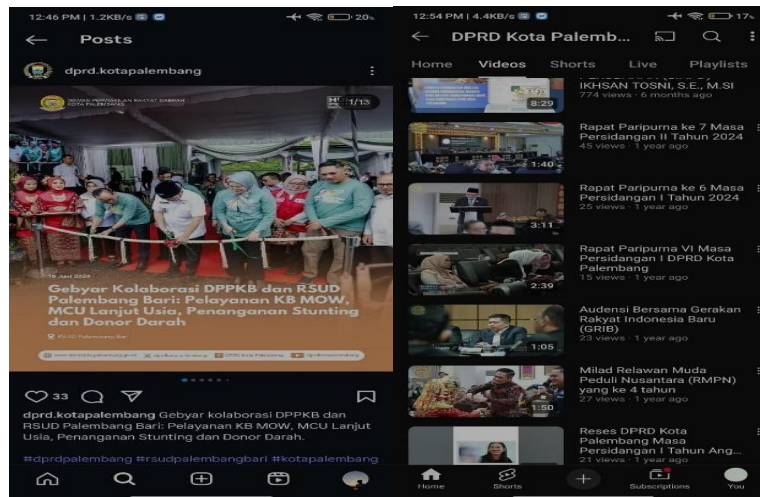
Sebelum mempublikasikan informasi yang ada, Sekretariat DPRD Kota Palembang melakukan verifikasi dengan melibatkan kerjasama dengan berbagai bagian untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan informasi yang tersebar. Hal ini menjelaskan bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang selain melakukan pengecekan bukan hanya sesudah informasi disebarluaskan namun juga sebelum disebarluaskan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Sekretaris DPRD Kota Palembang.

"Jadi kami memberikan verifikasi dari awal, sebelum disebarluaskan, baik dari bagian aspirasi terus ke humas dan lainnya, sebelum informasi disebarluaskan harus ada verifikasi dengan kerjasama antarbagian sekretariat DPRD Kota Palembang. Jadi kesalahan-kesalahan informasi itu sudah kami minimalisir lebih dahulu sebelum disebarluaskan."

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi secara digital yang dilakukan DPRD Kota Palembang memberikan akurasi yang cukup baik yang dapat dilihat pada situs-situs resmi berupa akun sosial media DPRD Kota Palembang. Gambar 3 menunjukkan bahwa informasi yang dipublikasikan berupa foto dan video langsung dari kegiatan yang sedang dilakukan oleh DPRD Kota Palembang. Hal ini mempertegas hasil wawancara mengenai aspek akurasi yang cukup baik karena informasi bersumber langsung dari kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Kota Palembang melalui media foto dan video yang dipublikasi melalui media digital DPRD Kota Palembang.

Namun demikian, masih ditemukan juga bahwa walaupun akurasi informasi digital cukup baik karena kurangnya inisiatif dan koordinasi dengan Pemerintah Kota melalui Diskominfo menyebabkan beberapa informasi yang disampaikan terakhir adalah informasi 2024. Artinya beberapa informasi yang disampaikan akurat namun bukan yang terbaru dan hal ini berkaitan dengan aspek berikutnya yaitu kebaruan.

Gambar 3 Sosial Media DPRD Kota Palembang



Sumber : Tangkapan Layar Dari Akun Instagram @dprd.kotapalembang dan youtube @dprdkotapalembang 2025

C. Kebaharuan

Selain kemudahan akses dan akurasi informasi yang disebarakan menurut Hilanger dan Belanger (2001), informasi yang dipublikasi haruslah diperbaharui secara berkala Sehingga dapat relevan dengan keadaan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPRD Kota Palembang dalam memperbaharui informasi secara digital belum merata pada setiap situs-situs digital yang dikelola. Hal ini dapat dilihat melalui data sekunder berupa dokumentasi dengan mengunjungi situs digital yang dikelola oleh DPRD Kota Palembang.

Gambar 4 Website dan Youtube Resmi DPRD Kota Palembang



Sumber : Tangkapan Layar Website Resmi DPRD Kota Palembang dan Akun Youtubr @dprdkotapalembang, 2025

Keberadaan saluran Website dan Youtube resmi DPRD Kota Palembang seperti tampak pada Gambar 4 menunjukkan bahwa DPRD Kota Palembang memberikan pembaharuan informasi yang belum merata pada platform yang tersedia. Berbeda dengan media sosial yang lain seperti Instagram yang cukup rutin memperbaharui informasi yang ada, namun pada platform seperti youtube dan website kurang update informasinya. Hasil observasi menunjukkan bahwa pembaharuan informasi yang dilakukan pihak DPRD Kota Palembang terakhir pada Tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang yang belum optimal dalam memberikan spesifik waktu rutin dalam memperbaharui informasi secara digital sehingga menimbulkan inkonsistensi antara platform digital satu dengan lainnya dalam memberikan kebaruan informasi. Kondisi ini diakui oleh Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi sebagaimana hasil wawancara berikut ini.

“Berapakalinya tidak menentu, karena sistemnya setiap ada informasi yang perlu diperbaharui atau ditambah setiap itu juga akan dilakukan pembaharuan dan penambahan informasi terutama Instagram karena melalui website itu masih perlu berkoordinasi lagi dengan Diskominfo yang membutuhkan proses lebih”

Hasil analisis *Maturity Digital* pada Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam dimensi informasi cukup baik dan matang terutama pada aspek kemudahan akses dan akurasi namun belum optimal pada aspek kebaruan karena beberapa informasi yang tersedia secara digital seperti melalui website, youtube dan Instagram cukup mudah diakses, akurat namun pada website dan youtube belum memenuhi aspek pembaharuan karena menampilkan berita dan informasi terakhir sejak 2024 yang seharusnya sudah diperbaharui dengan informasi-informasi terbaru. Hal ini ditemukan karena disebabkan karena dalam mengelola website digital DPRD Kota Palembang perlu kerjasama dengan pihak-pihak luar, kurangnya koordinasi dan minimnya inisiatif dari DPRD Kota Palembang menjadi penyebab terhambatnya pembaharuan pada beberapa platform digital DPRD Kota Palembang. DPRD Kota Palembang perlu memperhatikan bahwa informasi bukan hanya tentang mudah diakses dan akurat namun juga harus selalu diperbaharui data dan informasi yang dipublikasikan.

2. Komunikasi Dua Arah

Dalam teori *Maturity Digital* (Hiller & Bélanger, 2001), Komunikasi dua arah menjadi dimensi kedua yang perlu diperhatikan setelah dimensi informasi. Lembaga Pemerintahan yang matang harus bisa memberikan akses bukan hanya mengenai informasi tapi juga harus menyediakan akses ke platform digital bagi masyarakat untuk menyampaikan pesan mereka, misalnya dalam bentuk *request* atau permintaan pelayanan publik. Kematangan Dimensi komunikasi dua arah harus memenuhi dua

aspek utama yaitu ketersediaan platform digital untuk memberikan umpan balik dan umpan balik atau respon lembaga pemerintah itu sendiri secara digital.

A. Platform Pesan Digital

Dalam dimensi komunikasi dua arah, ketersediaan platform pesan secara digital penting dan menjadi langkah awal untuk memenuhi keberhasilan dalam dimensi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam aspek platform pesan digital masih belum matang karena cenderung berfokus pada penyampaian aspirasi secara langsung melalui reses dan audiensi yang tentu sangat baik dalam proses pemerintahan namun belum optimal jika dinilai secara digital.

Hasil wawancara dengan Sekretaris DPRD Kota Palembang telah mengungkapkan fakta bahwa dalam penyampaian aspirasi, Sekretariat DPRD Kota Palembang belum memiliki sistem yang memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi dengan anggota DPRD secara digital. DPRD Kota Palembang saat ini masih terbatas dan berfokus pada pertemuan langsung melewati kegiatan reses dan pertemuan langsung atau audiensi dengan pihak luar seperti Lembaga Masyarakat, Instansi Pendidikan Tinggi, Media dan sebagainya yang proses awalnya dilakukan melalui penyampaian surat masuk kepada Pihak DPRD.

"Kalau mengenai aspirasi kami Sekretariat DPRD cenderung memfasilitasi anggota dewan pengambilan aspirasi Secara langsung lewat reses atau bisa juga jika ingin menjadwalkan pertemuan diluar reses bisa kami Sekretariat menjadwalkan pertemuan-pertemuan dengan banyak pihak baik LSM, Pihak Kampus, Media dan sebagainya yang bisa diajukan lewat surat, jadi penyampaian aspirasi kami lebih memaksimalkan pertemuan langsung agar penyampaian lebih jelas dan juga lebih efektif."

Pendapat senada dari Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi juga memperkuat informasi bahwa penyampaian aspirasi benar disampaikan melalui reses dan pertemuan langsung yang lebih efektif lewat surat masuk yang kemudian dijadwalkan Sekretariat DPRD Kota Palembang. Kepala sub bagian juga menambahkan bahwa sistem digital baru digunakan saat aspirasi sudah terkumpul menjadi pokok-pokok pikiran (POKIR) dan ditindaklanjuti untuk disampaikan ke Pemerintah Kota melalui Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) melalui sistem digital yaitu Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD).

"Aspirasi itu umumnya disampaikan lewat pertemuan langsung dengan masyarakat yang dipilih, barulah setelah itu data aspirasi yang dikumpulkan anggota dewan diproses baru Secara digital lewat SIPD dan yang terintegrasi langsung dengan BAPPEDA, ditentukan skala prioritasnya baru diwujudkan aspirasinya, jadi proses setelahnya itu yang digital".

Hal ini semakin dipertegas melalui wawancara dari Kepala Sub Bagian Humas, Protokol dan Publikasi bahwa penyerapan informasi dilakukan secara langsung baik melalui reses atau audiensi melalui penyampaian surat masuk. Belum ada koordinasi

khusus untuk membuat platform digital yang memungkinkan komunikasi dengan masyarakat sehingga Kepala sub bagian Humas juga menegaskan bahwa platform digital seperti sosial media sebenarnya bisa menjadi alternatif sarana penyampaian aspirasi terutama secara digital namun kurang interaktif dengan masyarakat sehingga fokus utama memaksimalkan penyerapan aspirasi secara langsung.

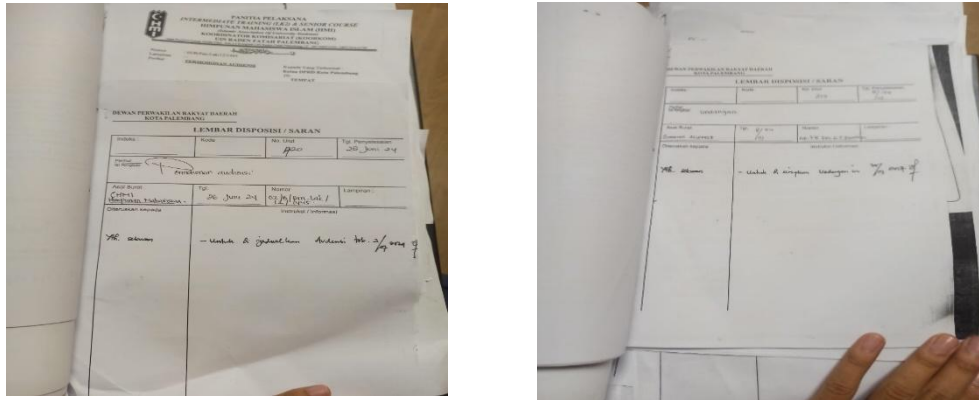
“Kalau aspirasi kebanyakan diadakan Secara langsung seperti lewat reses atau mengirim surat langsung ke anggota dewan melalui sekretariat. Kalau digital paling dari sosial media kan ada kolom komentar tapi jarang juga masyarakat aktif disana jadi memang lebih difokuskan pertemuan langsung”.

Selama ini media komunikasi masyarakat seperti organisasi sosial dengan DPRD Kota Palembang sudah dilakukan melalui *whats up*. Namun, keterbatasan situs resmi berupa website resmi DPRD Kota Palembang tetap menjadi sorotan oleh organisasi sosial Karang Taruna yang sering terlibat pada kegiatan-kegiatan DPRD Kota Palembang khususnya dalam mewakili penyampaian aspirasi masyarakat karena memiliki fitur yang sangat terbatas. Situs resmi yang disediakan hanya terbatas pada penyampaian informasi dan tidak memungkinkan komunikasi secara digital dengan anggota DPRD.

“Kami biasanya selalu dilibatkan dalam kegiatan reses dan difasilitasi juga jika ingin melakukan pertemuan langsung jadi disana kami bisa menyampaikan aspirasi ke DPRD, tapi kalau secara digital sejauh ini kami rasa belum ada ya.”

Hasil pengumpulan data melalui dokumentasi menunjukkan adanya bukti bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang memang benar memberikan fasilitas untuk penyampaian aspirasi dari publik namun cenderung melalui surat permohonan yang disampaikan dan dikirim secara manual kepada DPRD kota Palembang, agar kemudian dapat mendapatkan jadwal audiensi dengan pihak anggota dewan. Gambar 5 menunjukkan contoh penyampaian Surat Permohonan Audiensi kepada DPRD Kota Palembang yang berasal dari Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) tanggal tanggal 26 Juni 2024 dan dijadwalkan oleh DPRD untuk Audensi pada 2 Juli 2024. Selain itu ada juga Surat Permohonan Audensi dari Harian Sumatera Expres pada 8 Maret 2024 dan dijadwalkan oleh DPRD untuk Audensi pada 30 Maret 2024. Contoh ini menguatkan bukti bahwa media yang sering digunakan masyarakat untuk menyampaikan informasi dan aspirasi adalah melalui audiensi secara langsung.

Gambar 5 Surat Masuk Permohonan Audiensi



Sumber: DPRD Kota Palembang

Gambar di atas menunjukkan bahwa komunikasi kepada DPRD Kota Palembang untuk mengajukan audiensi dan menyampaikan aspirasi harus dilakukan secara manual melalui surat yang diteruskan ke Sekretariat DPRD Kota Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa DPRD Kota Palembang masih begitu fokus pada cara manual dan belum beradaptasi dengan sistem digital secara optimal terutama pada aspek platform pesan digital karena kurangnya koordinasi dalam pengelolaan situs-situs resmi digital dengan Pemerintah Kota melalui Diskominfo.

B. Umpan Balik

Selain ketersediaan platform digital khusus untuk komunikasi dengan publik, dalam model *Maturity Digital Hillanger* dan Belanger (2001) juga dibutuhkan umpan balik yang baik dari lembaga pemerintahan yang dalam hal ini adalah Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam menyerap aspirasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karena pada aspek pertama yaitu platform pesan digital belum terpenuhi hal ini dapat dilihat dari terfokusnya DPRD Kota Palembang pada sistem manual dan secara langsung dalam menyerap aspirasi publik.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi melalui wawancara sebagai berikut:

"Respon melalui surat masuk seperti permohonan audiensi itu dilakukan rutin, setiap ketua dan anggota dewan ada ditempat. Biasanya jika tidak langsung direspon itu anggota dewan sedang melakukan dinas luar jadi pihak sekretariat juga belum bisa menjadwalkan audiensi, jadi 4-7 hari biasanya surat yang masuk itu segera direspon. Kalau Secara digital belum ada platform khusus jadi umpan balik biasanya dilakukan lewat proses tadi".

Dari wawancara di atas menunjukkan bahwa karena belum terpenuhinya kematangan pada aspek platform pesan digital maka umpan balik secara digital juga terkonfirmasi belum terpenuhi karena platformnya sendiri belum ada. Hal ini

disebabkan karena Sekretariat DPRD Kota Palembang kurang berkoordinasi dengan Pemerintah Kota melalui Diskominfo dan masih terlalu nyaman pada sistem lama yang masih berfokus pada umpan balik yang cenderung dilakukan secara langsung hanya lewat reses atau audiensi.

Hasil analisis *Maturity Digital* pada Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam dimensi komunikasi dua arah masih sangat terbatas. Dilihat dari belum tersedianya platform khusus Secara digital hanya terbatas pada kolom komentar sosial media yang kurang interkatif agar dapat menyerap aspirasi publik begitu juga dengan umpan balik yang tidak tersedia Secara digital dan masih berfokus pada penyerapan aspirasi Secara langsung melalui audiensi dan reses. Penyerapan aspirasi Secara langsung baik melalui reses maupun audiensi tetap perlu dilaksanakan namun di era digital dan untuk mendukung transformasi digital oleh Pemerintah Indonesia, platform-platform digital Secara khusus untuk menyerap aspirasi dan memberikan umpan balik sangat dibutuhkan. Peningkatan kerjasama dan inisiatif dari DPRD Kota Palembang menjadi hal yang perlu diperhatikan lagi agar kematangan digital di DPRD Kota Palembang dapat terwujud.

3. Transaksi

Dalam model *Maturity Digital* (Hiller & Bélanger, 2001), transaksi juga menjadi suatu hal yang penting agar sebuah lembaga pemerintahan dapat disebut memiliki kematangan digital. Transaksi digital harus memungkinkan Pemerintah memiliki situs yang tersedia untuk transaksi nyata dan melakukan transaksi sepenuhnya secara online dengan layanan mandiri berbasis web.

Sekretariat DPRD Kota Palembang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang juga melakukan transaksi keuangan khususnya dalam proses pengadaan barang dan jasa. Dalam melakukan transaksi pengadaan barang Sekretariat DPRD Kota Palembang sudah melaksanakannya secara digital melalui situs yang dibuat secara khusus untuk melakukan transaksi pengadaan barang bagi lembaga pemerintahan, sebagaimana hasil wawancara bersama Sekretaris DPRD Kota Palembang berikut:

“Ya, jadi transaksi yang dilakukan Sekretariat DPRD itu dari pengadaan barang, peralatan untuk kepentingan kantor itu sudah dilakukan secara online melalui e-Purchasing dari LKPP dibantu bagian Perlengkapan, jadi ya kalau mengenai transaksi disini sudah dilakukan secara online semua.”

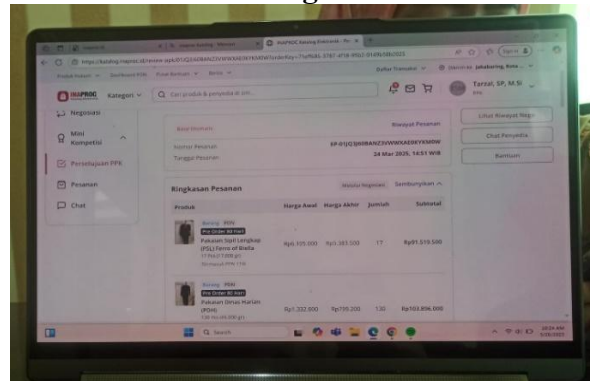
Hal ini juga dipertegas oleh Kepala Sub Bagian Perlengkapan selaku pejabat yang bertanggung jawab melakukan transaksi pengadaan barang di Kantor DPRD Kota Palembang. Semua transaksi pengadaan barang sudah dilakukan secara digital melalui situs khusus yang dibuat oleh LKPP yang mengintegrasikan semua lembaga pemerintahan dengan penyedia barang. Selain itu beliau juga menambahkan bahwa

transaksi digital cukup menambah efektifitas karena memiliki sistem pengadaan seperti *market place* sehingga jika dibandingkan dengan sistem manual pengadaan bisa dilakukan lebih efektif. Berikut hasil wawancaranya:

"Karena sistemnya itu market place tentu sudah sangat efektif karena pengadaan jadi tidak harus datang ketempat dan juga memberikan transparansi."

Gambar 12 menunjukkan foto dari platform yang digunakan dalam melakukan transaksi pengadaan barang secara digital pada DPRD Kota Palembang. Melalui platform digital ini, pengadaan barang atau jasa dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang sudah menerapkan sistem digital yang dibuat oleh LKPP untuk semua instansi Pemerintahan termasuk dalam hal ini DPRD Kota Palembang. Transaksi secara digital ini menambahkan efektivitas dalam pengadaan barang atau jasa karena tidak harus melakukan penawaran dan kontrak pengadaan satu-satu secara manual.

Gambar 6 Katalog Elektronik



Sumber: Sekretariat DPRD Kota Palembang

CV. Jung Jaya selaku perusahaan penyedia barang berupa pakaian dinas pimpinan dan anggota DPRD Kota Palembang juga telah mengakui bahwa proses pengadaan barang pada DPRD Kota Palembang sudah dilakukan secara digital sehingga menjadikan prosesnya lebih mudah dan cepat. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara berikut ini.

"Ya, kami Perusahaan yang menyediakan jasa dalam memberikan jasa ke instansi pemerintah termasuk dari DPRD Kota Palembang memang sudah dilakukan secara online, karena sistemnya sudah digital dimulai dari kami dipilih sebagai penyedia, pembayaran jadi menurut kami lebih efektif daripada jika masih dilakukan secara manual."

Hasil analisis *Maturity Digital* terhadap dimensi transaksi digital menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang sudah memenuhi dimensi transaksi digital. Hal ini dapat dilihat dari Sekretariat DPRD Kota Palembang walaupun bukan lembaga khusus yang bertugas spesifik tentang keuangan namun tidak dipungkiri bahwa sebagai lembaga pemerintahan, Sekretariat DPRD tetap terlibat dalam

beberapa proses transaksi dan Sekretariat DPRD Kota Palembang sudah melakukannya secara digital dan secara aktif memiliki keterlibatan dalam proses transaksi pengadaan barang dan jasa yang dilakukan melalui platform khusus serupa dengan *market place* namun dikhususkan untuk lembaga pemerintahan.

4. Integrasi

Dalam model *Maturity Digital* (Hiller & Bélanger, 2001), semua pelayanan digital yang dimiliki harus terintegrasi dalam satu situs resmi yang dikelola oleh lembaga terkait. Hal ini bertujuan agar publik dapat mengakses layanan yang dibutuhkan tidak peduli layanan dari bagian mana yang menyediakannya dengan mudah tanpa bingung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekretariat DPRD Kota Palembang sudah memiliki beberapa layanan dengan sistem digital namun, dalam dimensi integrasi Sekretariat DPRD Kota Palembang masih sangat terbatas.

Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam beberapa layanannya sudah dilakukan secara digital. Informasi yang disediakan sudah tersedia dalam satu portal namun integrasi layanan Sekretariat DPRD Kota Palembang menjadi belum optimal karena beberapa portal layanan seperti pengadaan barang dikelola oleh lembaga terpisah yaitu LKPP sehingga terpisah dari portal yang dimiliki DPRD Kota Palembang dan layanan transaksinya justru terintegrasi ke semua lembaga pemerintahan. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Sub Bagian Perlengkapan dalam wawancara berikut:

"Ya, kalau dari sisi perlengkapan mengenai pengadaan barang sekarang sudah lewat e-purchasing semua dan itu digunakan oleh semua instansi, jadi bukan DPRD saja dan langsung terhubung dengan penyedia."

Hal ini dipertegas oleh Sekretaris DPRD Kota Palembang bahwa proses pengadaan secara digital dikelola oleh lembaga lain yaitu LKPP yang mengintegrasikan penyedia barang dengan semua lembaga pemerintahan. Namun saat ini situs tersebut berdiri sendiri tanpa terintegrasi dengan situs instansi tertentu termasuk situs resmi DPRD Kota Palembang. Situs resmi DPRD Kota Palembang hanya berperan dalam layanan yang memberikan informasi dan tidak mengaitkan situs resmi DPRD Kota Palembang dengan layanan *e-purchasing* yang digunakan.

"Pelayanan ke publik seperti mengenai informasi sudah bisa dilihat semua lewat yang tadi ada website atau sosial media, atau transaksi sudah terhubung dengan penyedia juga di e-purchasing. Jadi setiap bidang itu karena layanannya berbeda dan dikelola oleh lembaga lain jadi memang platformnya itu berbeda-beda tapi yang ada dalam pengelolaan DPRD itu semua sudah tersedia di website atau sosial media yang kami sediakan. Jadi pengumpulan aspirasi dan proses transaksi bukan di portal DPRD karena sudah ada platformnya sendiri yang beda pengelolanya."

Kepala Sub Bagian Humas, Protokol dan Publikasi juga mengkonfirmasi bahwa portal dan sosial media DPRD Kota Palembang berperan dalam penyampaian

informasi. Komunikasi ataupun penyampaian aspirasi cenderung dilakukan secara langsung, sehingga secara digital saat ini terbatas pada publikasi informasi tanpa terintegrasi dengan penyampaian aspirasi atau komunikasi dengan pihak DPRD Kota Palembang.

"Informasi-informasi umum seperti siapa saja anggota dewan dan berita-berita hasil sidang itu sudah ada diwebsite ditambah sosial media. Jadi untuk informasi publik sudah cukup melihat semuanya dari sana. Tapi untuk layanan seperti permohonan audiensi atau penyampaian aspirasi karena dilakukan secara langsung jadi memang tidak tersedia kalau secara digital."

Kemudian hal ini dipertegas bahwa proses penyerapan aspirasi karena dilakukan secara langsung tidak tersedia dan terintegrasi diportal yang disediakan DPRD Kota Palembang dan menambahkan bahwa proses setelah penyerapan aspirasi yang dilakukan secara digital dan terintegrasi dengan instansi lainnya melalui SIPD yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri. Namun layanan ini juga tetap tidak dihubungkan dengan website yang DPRD Kota Palembang yang disebabkan kurangnya koordinasi setiap instansi-instansi yang ada dipemerintahan. Sebagaimana hasil dari wawancara bersama Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi.

"DPRD sebagai lembaga pemerintah itu perannya mengumpulkan dan melaporkan aspirasinya lewat SIPD, kalau pengelolanya itu langsung dari KEMENDAGRI, mengenai pengambilan aspirasi tentu dilakukan Secara langsung seperti yang sudah dijelaskan tadi, yang terintegrasi dengan KEMENDAGRI itu adalah layanan proses setelah aspirasinya terkumpul."

Hasil analisis *Maturity Digital* pada dimensi integrasi menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang sudah memiliki beberapa layanan dengan sistem digital namun dalam dimensi integrasi Sekretariat DPRD Kota Palembang masih sangat terbatas. Hal ini dapat dilihat dari portal dan sosial media Sekretariat DPRD Kota Palembang masih terbatas hanya pada layanan penyebaran informasi karena layanan penyerapan aspirasi masih dilakukan secara langsung dan proses pengelolaan setelah aspirasi dan proses transaksi dikelola oleh lembaga lain namun tidak dikaitkan dengan website dan sosial media DPRD Kota Palembang sehingga membatasi integrasi pada pelayanan digital. Perlunya koordinasi lebih baik antar lembaga dan instansi di lingkungan pemerintahan Kota Palembang menjadi sorotan utama agar integrasi layanan digital disetiap lembaga pemerintahan kota Palembang termasuk DPRD Kota Palembang meningkat.

5. Partisipasi

Dalam model *Maturity Digital* (Hiller & Bélanger, 2001), dimensi terakhir mengenai kematangan digital adalah memungkinkan publik untuk ikut berpartisipasi secara digital diplatform khusus dari lembaga pemerintah. Meskipun

partisipasi ini dapat dilihat sebagai bagian dari tahap komunikasi dua arah, tapi dalam model teori ini partisipasi dinilai memiliki dampak yang begitu signifikan sehingga layak untuk dimasukkan sebagai kategori terpisah. Hasil dan temuan menunjukkan bahwa DPRD Kota Palembang belum memiliki kematangan digital yang baik karena layanan digital yang disediakan masih terbatas pada penyampaian informasi dan layanan transaksi.

Upaya untuk memberikan ruang partisipasi publik selama ini telah dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Palembang dengan memfasilitasi publik untuk bisa berpartisipasi melalui reses dan audiensi. Namun, partisipasi tersebut tentu masih terbatas pada pertemuan langsung. Sekretariat DPRD Kota Palembang sampai saat ini belum memiliki sistem digital yang secara khusus dapat memungkinkan publik agar dapat berpartisipasi dalam setiap kegiatan DPRD atau proses pengambilan keputusan serta menyampaikan aspirasi dengan mudah dan jelas melalui *platform digital*. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan Sekretaris DPRD Kota Palembang.

“Partisipasi publik bisa terlibat lewat dari penyerapan aspirasi tadi, tapi emang seperti yang disebutkan tadi penyerapan aspirasi, audiensi cenderung fokus dilakukan dengan pertemuan langsung, sedangkan website dan sosial media fokusnya pada informasi.”

Kondisi ini dipertegas oleh Kepala Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi. Beliau menegaskan bahwa partisipasi publik melalui penyerapan aspirasi merupakan hal yang sangat dipertimbangkan oleh DPRD Kota Palembang. Sekretariat memungkinkan fasilitas untuk publik yang ingin berpartisipasi dalam hal ini menyampaikan aspirasi melalui reses dan audiensi yang dilakukan secara langsung. Namun hal ini belum memungkinkan dapat dilakukan secara digital, karena masih kurangnya koordinasi yang baik dengan pihak lain dalam pengelolaan situs digital sehingga penyerapannya terbatas pada pertemuan secara langsung.

“Partisipasi publik tentu yang menjadi hal yang diprioritaskan, karena emang sudah tugasnya DPRD tapi emang pengumpulan aspirasi yang kemudian jadi POKIR itu dilakukan secara langsung baru diproses secara online jika sudah terkumpul. mengenai partisipasi ini belum tersedia secara digital karena perlu koordinasi lebih dengan pihak-pihak lainnya.”

Selain itu Kepala Sub Bagian Humas, Protokol dan Publikasi menambahkan bahwa partisipasi publik cenderung dilakukan secara langsung agar lebih jelas pada saat penyampainnya dan difasilitasi langsung oleh Bagian Kerjasama dan Partisipasi. Mengenai situs digital berupa website ataupun melalui media sosial lebih berfokus pada penyebaran informasi karena fitur-fitur seperti penyampaian aspirasi secara digital itu perlu dilakukan koordinasi lebih lanjut dengan pihak-pihak luar dalam mengelola layanan digital.

“Karena biasanya proses aspirasi itu dikumpulkan lewat reses atau surat ke ketua DPRD oleh bagian Fasilitasi, jadi platform online seperti website dan sosial media itu fokusnya masih pada penyebaran informasi.”

Hasil pengamatan dan kajian terhadap platform online yang dibuat oleh DPRD Kota Palembang saat ini seperti situs resmi berupa website DPRD Kota Palembang tidak memiliki fitur yang menyediakan publik untuk berpartisipasi, begitu juga dengan sosial media yang dimiliki hanya terbatas pada kolom komentar yang terbatas dan tidak meminimalisir pada terbukanya privasi. Hasil perbandingan dengan website DPRD di wilayah lain seperti Website DPRD Provinsi DKI Jakarta (*e-reses*) menunjukkan bahwa platform digital yang dibuat telah memberikan layanan secara digital. Keberadaan Website DPRD Provinsi DKI Jakarta telah memberikan ruang bagi masyarakatnya secara luas untuk menyampaikan aspirasinya ke anggota DPRD yang sesuai dengan daerah pilihnya melalui website yang ada. Tidak sampai disitu saja, aspirasi yang disampaikan masyarakat kemudian diberikan umpan balik sederhana berupa apakah aspirasinya divalidasi atau tidak.

Hasil analisis *Maturity Digital* pada aspek partisipasi menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Palembang dalam memberikan ruang pada partisipasi publik melalui penyerapan aspirasi dan audiensi masih terbatas. Hal ini dapat dilihat dari penyerapan aspirasi dan audiensi yang masih hanya bisa dilakukan secara langsung sedangkan secara digital masih terbatas pada penyebaran informasi dan belum menyediakan fitur khusus yang memfasilitasi publik agar dapat berpartisipasi secara digital. Hal ini disebabkan oleh faktor minimnya inisiatif dan koordinasi dari DPRD Kota Palembang dan kesadaran pentingnya digitalisasi terutama pada partisipasi masyarakat melalui penyampaian aspirasi yang masih belum terbentuk dengan baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian kematangan digital di Kantor DPRD Kota Palembang belum menunjukkan tanda-tanda kematangan. Yang dapat dilihat dari dimensi informasi bahwa DPRD Kota Palembang sudah cukup memberikan kemudahan aksesibilitas dan akurasi informasi namun belum optimal dalam memberikan kebaruan informasi. Dari dimensi komunikasi dua arah DPRD Kota Palembang masih belum memiliki platform khusus yang memungkinkan publik secara digital agar dapat berkomunikasi dan mendapatkan umpan balik dari DPRD Kota Palembang. Pada dimensi transaksi DPRD Kota Palembang dinilai menunjukkan kematangan karena proses transaksi yang ada yaitu mengenai pengadaan barang sudah dilakukan secara digital melalui *e-katalog*. Di sisi dimensi integrasi DPRD Kota Palembang baru terbatas pada integrasi informasi sedangkan dalam layanan seperti penyerapan aspirasi dan audiensi masih harus dilakukan secara langsung Sehingga tidak bisa diintegrasikan dengan sistem digital yang ada. Terakhir pada dimensi partisipasi masih belum matang karena hanya dapat dilakukan secara langsung melalui reses dan audiensi

sehingga tidak ada platform online yang dapat memungkinkan publik memberikan partisipasi secara digital. Secara keseluruhan DPRD Kota Palembang belum dapat dikatakan matang dalam menggunakan sistem digital dan dibutuhkan inisiatif dan koordinasi lebih baik dengan Pemerintah Kota melalui Diskominfo.

Implikasi teoritis menunjukkan bahwa model *E-Government Maturity Digital* yang mencakup lima dimensi utama seperti informasi, komunikasi dua arah, transaksi, integrasi dan partisipasi masih relevan digunakan karena riset pada model teori yang serupa seringkali menggunakan Pendekatan kuantitatif yang memberikan gambaran umum berbasis angka. Meskipun beberapa riset terdahulu sudah mulai mengeksplorasi Pendekatan kualitatif secara terbatas utamanya pada instansi pemerintah daerah seperti dinas atau kelurahan. Melalui riset ini dengan menggunakan model teori dari (Hiller & Bélanger, 2001) dengan Pendekatan kualitatif deskriptif pada instansi selain dinas atau kelurahan melainkan Lembaga yang bersinggungan langsung dengan sistem legislatif yaitu Sekretariat DPRD Kota Palembang yang memiliki dinamika yang berbeda dengan instansi dinas atau kelurahan dengan Pendekatan kualitatif deskriptif akan mengisi kekosongan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini juga memberikan saran secara praktis maupun teoritis. Secara praktis penelitian ini memberikan masukan kepada DPRD Kota Palembang diharapkan dapat memfokuskan untuk merancang platform-platform secara digital untuk layanan-layanan yang masih hanya bisa dilakukan melalui pertemuan langsung agar semua layanan dan informasi setidaknya sudah memiliki bentuk digitalnya dengan meningkatkan koordinasi dengan organisasi perangkat daerah lainnya terutama Diskominfo dalam pengelolaan situs-situs digital agar dapat mempercepat terwujudnya platform-platform digital yang belum dapat dibuat sampai saat ini. Sedangkan secara teoritis peneliti mengakui keterbatasan dalam penelitian karena penelitian hanya dilakukan dalam lingkup Sekretariat DPRD Kota Palembang yang tidak bisa secara langsung menggambarkan kelemahan pada sistem digital pada Pemerintahan Kota Palembang secara keseluruhan dan penelitian ini juga lebih menenkankan pada identifikasi kelemahan sistem digital tanpa memberikan strategi implementatif yang dapat langsung diadopsi Sekretariat DPRD Kota Palembang, sehingga peneliti merekomendasikan agar penelitian-penelitian selanjutnya memperluas cakupan penelitian pada tingkat kota atau provinsi sehingga tidak terbatas pada satu instansi tertentu dan untuk mengeksplorasi lebih lanjut pendekatan teori-teori penguatan atau pengembangan digital sehingga dapat memberikan satrategis implementatif yang dapat diadopsi instansi terkait.

REFERENCES

- Affan, A., Hasanbasri, M., Yoki Sanjaya, G., dan Manajemen Kesehatan, K., Kedokteran, F., Masyarakat, K., Keperawatan, dan, Gadjah Mada, U., & Kesehatan Masyarakat, I. (2023). Konsistensi Penilaian Kematangan Digital Pada Implementasi Pencatatan dan Pelaporan Sistem Informasi Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Dinas Kesehatan Kabupaten. *Journal of Information Systems for Public Health*, VIII(3), 18–31.
- Aslanova, I. V., & Kulichkina, A. I. (2020). *Digital Maturity: Definition and Model*. 138(Mtde), 443–449. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200502.073>
- Azifi, M. R., & Marliyah. (2022). Peran Dprd Dalam Melaksanakan Fungsi Anggaran Dan Pengawasan Terhadap Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (Apbd) Di Kota Medan. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(5), 729–736. <https://doi.org/10.59004/jisma.v1i5.250>
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Basir, S., & Syamsiar. (2023). *Konsep dan Implementasi E-Government: Perwujudan Pelayanan Publik yang Demokratis*. CV Bintang Semesta Media.
- Cahyani, A., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. K. (2019). Job Specialization Dan Job Enlargement Terhadap Efektivitas Kerja. *Manager : Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i1.1861>
- Eka, D., Novienty, R. F., Nurmandi, A., & Younus, M. (2025). Application of Digital Maturity Framework in Improving the Performance of Public Sector Organizations in Indonesia. *JKAP; Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 29(1), 9213. <https://doi.org/10.22146/jkap.104081>
- Ghifari Aminudin Fad'li, Marsofiyati Marsofiyati, & Suherdi Suherdi. (2023). Implementasi Arsip Digital Untuk Penyimpanan Dokumen Digital. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i4.115>
- Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 49–67. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680>
- Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). Privacy Strategies for Electronic Government. *Center for Global Electronic Commerce*, 40. <http://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/PrivacyStrategies.pdf>
- Kariem, M. Q., & Sabillah. (2024). Profil Pendidikan Politisi terhadap Kinerja di DPRD Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 9(1), 58–62. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i1.3733>
- Nainggolan, A. T., & Salomo, R. V. (2024). Digital Maturity Level Analysis of the Regional Financial Management Information System for the Special Region of Jakarta Province. *Jurnal Ad'ministrare*, 11(1), 59–65. <https://doi.org/10.71309/administrare.v11i1.2415>
- Noman, E. P., & Emanuel, A. W. R. (2024). E-Government Maturity Analysis Using
-

- the Layne and Lee, Hiller and Belanger, and Spbe Models. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 9(2), 284–291. <https://doi.org/10.33480/jitk.v9i2.5110>
- Rahmat Rian Hidayat, & Jatikusumo, D. (2024). Implementation of Cobit 2019 To Measure It Maturity Levels in Digital Banks. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 5(4), 497–504. <https://doi.org/10.52436/1.jutif.2024.5.4.2135>
- Riwukore, J. R., Habaora, F., & Terttiaavini, T. (2022). Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara (Review). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1974>
- Rusnita, W. C., Aromatica, D., & Putera, R. E. (2023). Evaluasi Program E-Kelurahan Di Kota Padang Menggunakan E-Government Maturity Model. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(2), 185–196. <https://doi.org/10.33366/jisip.v12i2.2626>
- Septayuda, I., & Apriyanti, R. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Semangat KerjaKaryawan Pada Kantor DPRD Kota Palembang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(1), 1424–1432. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Setiawan, A., Sahlan, M. F. F., & Syam, S. (2023). Evaluasi Implementasi E-Government Kota Palopo Menggunakan E-Government Maturity Model. *Journal of Software Engineering and Multimedia (JASMED)*, 1(2), 59–66. <https://doi.org/10.20895/jasmed.v1i2.1345>
- Solis, B. (2011). *Engage : The Complete Guide for Brands and Businesses to Build, Cultivate, and Measure Succes in the New Web*. John Wiley & Sons.
- Sopiandi, I., Susanti, D., & Wahyuno. (2022). Pengukuran Peningkatan Tata Kelola E-Government Analisis Dengan Metode Pegi Di Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka. *INFOTECH Journal*, 8(1), 1–4. <https://doi.org/10.31949/infotech.v8i1.1609>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Syuhada, M. H., Basnella, R., & Zahraty, W. (2024). Analisis Kematangan Digital Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Agam Menggunakan Digital Maturity Model 5.0. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 125–146. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4475>
- Wernicke, B., Stehn, L., Sezer, A. A., & Thunberg, M. (2023). Introduction of a digital maturity assessment framework for construction site operations. *International Journal of Construction Management*, 23(5), 898–908. <https://doi.org/10.1080/15623599.2021.1943629>
- Yulistiar, F. W., & Kriswibowo, A. (2024). Evaluation of Customer Service through PLN Mobile Application in the Framework of Electronic Government Maturity Model in Sidoarjo Customer Service Implementation Unit. *Journal La Sociale*, 5(4), 971–987. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1226>
- Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1), 11–18. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>
-