

Analisis Kualitas *Website* SATUDATA SUMSEL Sebagai Media Informasi Publik

Pramita Rissa Ramadhani¹, Anita Trisiah², Anang Walian³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

E-mail: 2210501022@radenfatah.ac.id¹ anitatrisiah@radenfatah.ac.id² anangwalian_uin@radenfatah.ac.id³

Published: Maret, 2026

ABSTRACT

This study, entitled "Analysis of the Quality of the SATUDATA SUMSEL Website in South Sumatra as a Public Information Medium," is motivated by the importance of evaluating the quality of the regional Satu Data portal as a means of transparency and providing development information to the public. This study aims to analyze the quality of the SATUDATA SUMSEL website in South Sumatra as a public information medium. The method used is a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research analysis is based on the Website Attribute Evaluation System (WAES) and Media Richness Theory (MRT) to assess aspects of transparency, interactivity, website maturity, and media richness in information delivery. The results show that the SATUDATA SUMSEL website has met most of the quality indicators as a public information medium, although aspects of interactivity and speed of feedback still need to be improved to optimize communication between the government and the public.

Keywords: Content Analysis, Website Quality, Satudata South Sumatra, Public Information Media.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kualitas *Website* SATUDATA SUMSEL Sumatera Selatan sebagai Media Informasi Publik" yang dilatarbelakangi oleh pentingnya evaluasi kualitas portal Satu Data daerah sebagai sarana transparansi dan penyediaan informasi pembangunan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* SATUDATA SUMSEL Sumatera Selatan sebagai media informasi publik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian didasarkan pada teori *Website Attribute Evaluation System* (WAES) dan *Media Richness Theory* (MRT) untuk menilai aspek transparansi, interaktivitas, kematangan *website*, serta kekayaan media dalam penyampaian informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas sebagai media informasi publik, meskipun aspek interaktivitas dan kecepatan umpan balik masih perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Analisis Isi, Kualitas Website, Satudata Sumsel, Media Informasi Publik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya terjadi di sektor pendidikan, kesehatan, maupun ekonomi, tetapi juga dalam tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan proses penyampaian informasi berlangsung tanpa batas

ruang dan waktu, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan real time tanpa harus datang langsung ke kantor instansi.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, pemerintah menghadirkan berbagai platform digital berbasis *website* sebagai sarana penyampaian informasi publik. *Website* pemerintah berfungsi tidak hanya sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai media layanan publik, transparansi birokrasi, dan ruang partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Keberadaan *website* diharapkan mampu mempermudah akses masyarakat terhadap informasi sekaligus mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka konvensional yang sering memerlukan waktu lebih lama dan biaya tambahan.

Salah satu perwujudan pemanfaatan teknologi informasi tersebut terdapat pada Provinsi Sumatera Selatan melalui pengembangan *website* Sistem Informasi Satu Data (SATUDATA SUMSEL) Sumsel, yang dapat akses melalui *website* <https://satudata.sumselprov.go.id/>.

SATUDATA SUMSEL yang diluncurkan pada tahun 2020 lalu merupakan portal digital yang dirancang sebagai pusat informasi pembangunan daerah yang terintegrasi dan terbuka. *Website* ini memuat beragam data sektoral mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program pembangunan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di lingkungan Provinsi Sumatera Selatan. Secara historis, SATUDATA SUMSEL dikembangkan sebagai implementasi kebijakan nasional mengenai Satu Data Indonesia, dengan tujuan menciptakan keseragaman data, keterbukaan informasi publik, serta peningkatan akurasi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Website ini pada awalnya dikenal dengan nama SIMATA (Sistem Informasi Satu Data Sumatera Selatan) dan digunakan secara luas sebagai portal resmi penyedia data pembangunan daerah. Perubahan nomenklatur dari SIMATA menjadi SATUDATA SUMSEL mulai diberlakukan pada awal Februari 2026 sebagai bagian dari penyesuaian identitas dan penguatan integrasi dengan kebijakan nasional Satu Data Indonesia, tanpa mengubah fungsi utama *website* sebagai pusat data publik daerah.

Berdasarkan data kondisi *website* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023, tercatat sebanyak 73.200 pengunjung per tahun dan 6.419 postingan yang dipublikasikan di situs resmi sumselprov.go.id yang dikelola oleh Diskominfo Sumsel. Angka tersebut secara kuantitatif mencerminkan adanya trafik kunjungan yang relatif tinggi terhadap *website* pemerintah daerah, yang secara umum dapat diartikan bahwa ada minat atau kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang disediakan secara daring.

Disamping angka minat atau kebutuhan masyarakat tersebut terdapat permasalahan pada penerapan e-government, permasalahan yang paling mendasar terletak pada kesenjangan digital, yaitu ketimpangan akses dan pemanfaatan teknologi informasi antara wilayah perkotaan dan pedesaan sehingga sebagian besar masyarakat di daerah terpencil masih belum dapat mengakses layanan pemerintahan secara daring. Kondisi ini diperburuk dengan keterbatasan infrastruktur internet dan mahalnya biaya perangkat teknologi maupun langganan internet, yang menjadikan penggunaan layanan digital pemerintah sulit dijangkau oleh masyarakat berpenghasilan rendah. Di sisi lain, tingkat kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan kemudahan layanan e-government juga masih rendah, menyebabkan masyarakat cenderung tetap mengurus administrasi secara konvensional dengan datang langsung ke kantor pemerintah atau bahkan menggunakan jasa calo. Hambatan berikutnya berkaitan dengan perbedaan bahasa dan rendahnya literasi digital di sejumlah kelompok masyarakat, termasuk masyarakat yang tidak fasih menggunakan bahasa Indonesia maupun masyarakat buta aksara, sehingga tidak dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.

Selain faktor masyarakat, terdapat pula problem pada aspek kepercayaan dan keamanan data. Maraknya kasus kebocoran data pada lembaga pemerintah menimbulkan kekhawatiran masyarakat terhadap privasi dan perlindungan data pribadi sehingga menurunkan minat untuk menggunakan layanan digital pemerintah. Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah resistensi terhadap perubahan, baik di kalangan masyarakat maupun pegawai pemerintah, yang masih terbiasa dengan sistem manual berbasis dokumen fisik dan belum siap beralih ke sistem administrasi berbasis elektronik. Di samping itu, masih terdapat kelemahan pada desain situs maupun aplikasi layanan e-government yang belum sepenuhnya ramah pengguna, sehingga menyulitkan pengguna awam untuk mengakses layanan secara mandiri.

Begitu juga pada *website* SATUDATA SUMSEL dimana masih banyak masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke kantor instansi terkait guna meminta data atau informasi, bertanya kepada staf pengelola bahkan hingga terkadang terjadinya sengketa informasi, alih-alih memanfaatkan fasilitas digital yang telah disediakan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa keberadaan *website* belum sepenuhnya dioptimalkan oleh masyarakat, baik karena faktor teknis, sosialisasi yang kurang maksimal, maupun kemungkinan adanya kendala dalam aspek kualitas dan kemudahan penggunaan situs tersebut.

Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis mendalam mengenai bagaimana SATUDATA SUMSEL berfungsi dalam praktik, apakah informasi yang disediakan benar-benar akurat dan up to date, serta mudah untuk dipahami. Oleh karena itu, penelitian ini berargumen bahwa evaluasi sistematis terhadap kualitas *website* menjadi krusial. Dalam konteks ini, *Website Attribute Evaluation System Theory* (WAES) dan *Richness Media Theory* dipilih sebagai kerangka teoretis yang relevan. Model ini tidak hanya mengevaluasi aspek teknis seperti usability dan *website* maturity, tetapi juga dimensi-dimensi yang vital untuk *website* pemerintahan, seperti transparency dan openness. Dengan menerapkan teori ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana *website* SATUDATA SUMSEL telah memenuhi atribut-atribut esensial tersebut, guna mengoptimalkan fungsinya sebagai media informasi publik yang andal.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas *website* SATUDATA SUMSEL dalam mendukung pelayanan publik di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini akan menggunakan teori *Richness Media Theory* dan *The Website Attribute Evaluation System Theory*. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan analisis isi untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik, sekaligus menjadi referensi akademik dalam pengembangan e-government yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat..

METODE

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan ilmiah yang berupaya memahami serta menafsirkan fenomena dalam konteks sosial secara apa adanya tanpa intervensi dari peneliti. Fokus utama penelitian ini terletak pada upaya menghadirkan deskripsi yang mendalam, komprehensif, serta reflektif mengenai realitas yang diteliti, sehingga tidak ditujukan untuk menghasilkan generalisasi, melainkan pemahaman kontekstual yang kaya akan makna.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yang dipilih adalah analisis isi. Pendekatan tersebut digunakan karena sesuai dengan fokus penelitian yang mengkaji satu objek khusus, yaitu *website* SATUDATA SUMSEL Sumsel sebagai sistem informasi satu data yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Analisis isi memungkinkan peneliti menelaah fenomena aktual yang berlangsung dalam kehidupan nyata, sekaligus mengkaji bagaimana kualitas *website* ditampilkan melalui konten, struktur, fitur serta kekayaan media yang ditampilkan. Melalui kombinasi antara metode kualitatif dan pendekatan analisis isi, penelitian ini diharapkan mampu menggali data yang bersifat mendalam serta memberikan pemahaman mengenai kualitas *website* SATUDATA SUMSEL Sumsel sebagai media informasi publik.

B. Data dan Jenis Data

1. Data Primer

Data primer umumnya digunakan untuk menghasilkan informasi yang mencerminkan kebenaran sesuai dengan kondisi faktual, sehingga informasi yang dihasilkan dapat berguna dalam pengambilan keputusan.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi langsung terhadap *website* SATUDATA SUMSEL, dengan peneliti berperan sebagai pengguna aktif. Observasi tersebut bertujuan untuk mengamati dan mengevaluasi kualitas *website* secara empiris berdasarkan kerangka *Website Attribute Evaluation System* (WAES) dan *Media Richness Theory* (MRT). Melalui pendekatan ini, peneliti menilai

berbagai atribut *website*, seperti transparansi informasi, interaktivitas, kemudahan penggunaan, keberagaman penyajian media, serta kejelasan sumber informasi, sehingga data yang diperoleh dapat menjadi dasar analisis yang komprehensif dalam menilai *website* SATUDATA SUMSEL sebagai media informasi publik.

Pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara mendalam kepada informan yang dipilih secara purposif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, yang terdiri atas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sebagai informan kebijakan, Kepala Bidang Statistik dan Kepala Bidang e-Government Diskominfo Sumsel sebagai informan pengelola *website*, serta tiga orang masyarakat sebagai pengguna *website* SATUDATA SUMSEL. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada keterlibatan dan peran masing-masing pihak dalam perumusan kebijakan, pengelolaan teknis, dan pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik.

Wawancara dengan informan kebijakan dan pengelola bertujuan untuk memperoleh perspektif internal terkait kebijakan, pengelolaan, dan strategi penyajian informasi pada *website* SATUDATA SUMSEL. Wawancara dengan masyarakat pengguna dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian eksternal terhadap kualitas *website* sebagai media informasi. Kombinasi antara data hasil observasi dan wawancara mendalam tersebut diharapkan mampu menghasilkan temuan penelitian yang komprehensif, mendalam, serta memiliki tingkat validitas yang tinggi sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber kedua dari orang lain atau lembaga tertentu. Data sekunder adalah data pelengkap dan bersifat menguatkan data primer biasanya dari literatur dokumen serta data dari organisasi dan lembaga. Data ini akan dikumpulkan melalui studi dokumentasi dari berbagai literatur dan dokumen relevan. Peneliti akan menganalisis dokumen resmi seperti kebijakan pemerintah terkait e-government di Provinsi Sumatera Selatan, laporan instansi, serta tinjauan literatur akademis dari jurnal dan buku yang membahas model WAES dan MRT. Kombinasi data sekunder ini akan memberikan kerangka teoretis yang kokoh dan konteks yang lebih luas untuk menafsirkan hasil analisis dari data primer.

C. Lokasi penelitian

Penelitian ini memiliki karakteristik fleksibel karena objek yang dikaji berupa *website* SATUDATA SUMSEL yang beroperasi secara daring. Kegiatan observasi dan pengamatan terhadap *website* dapat dilakukan setiap waktu dan dari berbagai lokasi selama tersedia akses internet. Kondisi tersebut memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menelaah fitur, konten, serta kualitas *website* secara berulang dan mendalam tanpa terikat oleh keterbatasan ruang maupun waktu.

Akan tetapi pelaksanaan penelitian secara administratif dan kelembagaan tetap mengacu pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sebagai instansi yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan *website* SATUDATA SUMSEL. Kantor tersebut berlokasi di Jalan Merdeka No. 10, Talang Semut, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30136, dengan nomor telepon (0711) 7443323. Lokasi ini digunakan sebagai tempat pelaksanaan wawancara dengan informan kebijakan dan pengelola *website* untuk memperoleh data tambahan yang bersifat institusional serta memperkuat pemahaman konteks penelitian.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dengan demikian ada 3 teknik dalam mengumpulkan data yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu mengobservasi yang akan menjadi objek utama dalam penelitian ini, kemudian mewawancarai informan data lalu mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan pada penelitian ini.

1. Observasi

Observasi dalam konteks penelitian akademik adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis melalui pengamatan langsung terhadap subjek atau fenomena yang diteliti. Observasi digunakan sebagai instrumen utama untuk mengevaluasi kualitas *website* SATUDATA SUMSEL berdasarkan kerangka teori *Website Attribute Evaluation System* (WAES) dan *Media Richness Theory* (MRT). Proses observasi dilakukan dengan menelusuri *website* secara langsung untuk mengamati

pemenuhan indikator-indikator yang terdapat dalam kedua teori tersebut, seperti transparansi informasi, interaktivitas, kemudahan penggunaan, keberagaman penyajian media, serta kejelasan sumber informasi.

Pelaksanaan observasi bertujuan untuk memperoleh pemahaman empiris mengenai fitur-fitur *website*, struktur navigasi, tata letak antarmuka, serta ketersediaan dan penyajian informasi dari sudut pandang pengguna. Data hasil observasi tersebut selanjutnya dijadikan dasar dalam analisis kualitatif yang komprehensif untuk menilai kualitas *website* SATUDATA SUMSEL sebagai media informasi publik, sekaligus mengaitkannya dengan kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Teknik wawancara menurut Esterberg dalam buku metode penelitian bisnis, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sebagai informan kebijakan, Kepala Bidang Statistik dan Kepala Bidang e-Government Diskominfo Sumsel sebagai informan pengelola *website*, serta tiga orang masyarakat sebagai pengguna *website* SATUDATA SUMSEL Sumatera Selatan akan menjadi informan pada penelitian ini. Inti dari wawancara ini adalah untuk memvalidasi dan memperkaya analisis berdasarkan teori WAES dan MRT¹, di mana pertanyaan akan secara spesifik menargetkan bagaimana *website* SATUDATA SUMSEL mampu memenuhi aspek-aspek penelitian dari perspektif informan. Seperti misalnya,

- a) Sejauh mana *website* SATUDATA SUMSEL Sumsel mampu memberikan umpan balik cepat kepada pengguna?
- b) Bagaimana kelengkapan isyarat komunikasi (teks, visual, multimedia) dalam penyajian informasi publik di *website* tersebut?
- c) Apakah bahasa yang digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum?
- d) Apakah konten yang disajikan bersifat personal, relevan, dan bermanfaat bagi pengguna?

Dengan demikian, data yang diperoleh melalui wawancara akan menyediakan pemahaman holistik tentang efektivitas *website* sebagai media komunikasi publik.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dari dokumen-dokumen tertulis, gambar, atau karya-karya monumental yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Dokumen yang dimaksud dapat berupa arsip, laporan, peraturan, berita, gambar, video, atau bahan tertulis lainnya yang relevan dengan objek penelitian. Studi dokumentasi penting karena sering kali memberikan data faktual yang bersifat historis, administratif, maupun prosedural.

Peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen relevan yang terkait dengan *website*, seperti laporan kegiatan instansi, kebijakan internal terkait e-government, dan pedoman operasional *website*. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat validitas data dan memberikan konteks yang lebih luas terhadap analisis.

E. Teknik analisis data

Data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai data nya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut, mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif) sehingga teknik analisa data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama penelitian ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Data yang tidak relevan akan disingkirkan, sementara data yang penting dan konsisten dengan tujuan penelitian akan dikelompokkan ke dalam kategori-kategori berdasarkan atribut-atribut *Website Attribute Evaluation System* (WAES) dan *Media Richness Theory* (MRT). Tahap ini krusial untuk memastikan bahwa data yang akan dianalisis lebih lanjut adalah data yang valid dan relevan, sehingga mempermudah proses penarikan kesimpulan.

2. Penyajian data

Data yang telah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah di fahami. Penyajian data pada penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian atau narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Dalam penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur. Pengaplikasiannya akan menjadi sub-bagian utama. Di setiap sub-bagian, peneliti akan memaparkan temuan dari observasi, didukung oleh kutipan langsung dari wawancara dengan informan, dan diperkaya dengan analisis dari studi dokumentasi. Penyajian data ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan terintegrasi bagaimana *website SATUDATA SUMSEL SUMSEL* memenuhi atau tidak memenuhi setiap atribut WAES dan MRT dari perspektif yang berbeda.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut miles and Huberman dalam buku sugiyono adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang doirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

peneliti akan menyajikan kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian secara komprehensif, yaitu tentang kualitas *website SATUDATA SUMSEL* berdasarkan evaluasi WAES dan MRT. Kesimpulan ini juga akan memuat implikasi teoretis dan rekomendasi praktis bagi pengelola *website*, sehingga memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan *website SATUDATA SUMSEL* di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website sebagai media informasi merupakan sarana komunikasi berbasis internet yang berfungsi untuk menyampaikan dan mendistribusikan informasi kepada khalayak secara luas, cepat, dan berkelanjutan. *Website* menyajikan berbagai bentuk konten informasi, seperti teks, data, visual, dan dokumen digital, yang disusun secara sistematis agar mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Dalam konteks komunikasi publik, *website* tidak hanya berperan sebagai media penyampai pesan, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang menentukan efektivitas penyampaian informasi berdasarkan kualitas pengelolaan konten, struktur navigasi, serta desain sistem yang digunakan. Keberadaan *website* sebagai media informasi menjadi penting untuk dikaji karena tingkat pemanfaatannya yang semakin tinggi oleh masyarakat sebagai sumber utama pencarian informasi, khususnya pada institusi pemerintah yang dituntut untuk menyediakan informasi publik secara transparan, akurat, dan mudah diakses. Apabila kualitas *website* tidak optimal, maka informasi yang disampaikan berpotensi sulit dipahami, tidak dimanfaatkan secara maksimal, atau bahkan menimbulkan kesenjangan informasi antara penyedia dan pengguna.

Oleh karena itu, kajian terhadap kualitas *website* diperlukan untuk menilai sejauh mana *website* mampu menjalankan fungsinya sebagai media informasi yang efektif. Analisis kualitas *website* dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan teori *Website Attribute Evaluation System* (WAES), yang menitikberatkan pada evaluasi atribut-atribut *website*, seperti kualitas konten, kemudahan akses,

navigasi, dan tampilan, serta *Media Richness Theory* (MRT), yang digunakan untuk menilai kemampuan *website* sebagai media komunikasi dalam menyampaikan informasi secara jelas, kaya, dan mampu mengurangi ketidakpastian informasi bagi pengguna. Penggunaan kedua teori tersebut memungkinkan penilaian *website* sebagai media informasi dilakukan secara komprehensif, baik dari aspek teknis maupun aspek komunikatif.

Penyajian kode informan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan dan kemudahan bagi pembaca dalam memahami sumber informasi yang digunakan. Kode-kode tersebut sebagai berikut;

Table 4. 1 Kode Informan

No.	Keterangan	Jabatan	Kode
1.	Penanggung Jawab <i>Website</i>	Kepala Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan	Inf.1
2.	Pengelola <i>Website</i> 1	Staff Bidang <i>E-Government</i>	Inf.2
3.	Pengelola <i>Website</i> 2	Staff Bidang Statistik	Inf.3
4.	Masyarakat Pengguna 1	Komisioner Komisi Informasi	Inf.4
5.	Masyarakat Pengguna 2	Staf Komisi Informasi	Inf.5
6.	Masyarakat Pengguna 3	Staf Komisi Informasi	Inf.6

Terdapat beberapa indikator dari teori WAES yang merupakan aspek-aspek yang harus dipenuhi oleh sebuah *website* sebagai media informasi, yaitu:

1. *Transparency*



Gambar 4. 4 Tampilan Utama *Website* SATUDATA SUMSEL Sumsel

Sumber: satudata.sumselprov.go.id

Aspek transparansi pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat dilihat dari kejelasan identitas kepemilikan, pengelolaan, serta keterbukaan akses terhadap data dan informasi publik yang disajikan. *Website* ini secara eksplisit menampilkan identitas sebagai portal resmi Satu Data Sumatera Selatan melalui penggunaan nama, logo, dan domain resmi pemerintah daerah (sumselprov.go.id), yang menunjukkan bahwa *website* berada di bawah kewenangan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Informasi mengenai instansi pengelola, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, juga dapat ditemukan pada bagian tertentu seperti header, footer, maupun halaman informasi pendukung, sehingga pengguna dapat mengetahui secara jelas pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan validitas data yang disajikan.

Transparansi *website* SATUDATA SUMSEL juga tercermin dari ketersediaan data yang dapat diakses secara terbuka oleh publik tanpa adanya pembatasan administratif yang kompleks. Berbagai dataset ditampilkan secara daring dan dilengkapi dengan keterangan metadata, seperti judul data, periode waktu, instansi produsen data, serta deskripsi singkat mengenai isi data. Penyajian informasi

tersebut memungkinkan pengguna untuk memahami konteks dan sumber data secara jelas, sehingga meminimalkan potensi kesalahpahaman dalam pemanfaatan data.

Hasil pengamatan peneliti mengenai aspek transparansi pada *website* SATUDATA SUMSEL didukung oleh keterangan yang disampaikan oleh Inf.1 dalam wawancara mendalam.

“Data yang tersedia di *website* SATUDATA SUMSEL dapat diakses secara terbuka tanpa harus melakukan pendaftaran atau login terlebih dahulu. Setiap dataset dilengkapi dengan keterangan yang cukup jelas, seperti judul data, tahun, dan instansi yang menyediakan data tersebut, sehingga saya bisa memahami asal dan konteks data sebelum menggunakannya.” ujarnya.



Gambar 4. 1 Fitur Unduh Pada Dokumen
Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Keterbukaan informasi semakin diperkuat dengan tersedianya fitur unduh data dan dokumen dalam berbagai format, seperti PDF, Excel, dan CSV seperti gambar diatas. Fitur ini memungkinkan masyarakat tidak hanya melihat data, tetapi juga mengunduh dan memanfaatkan kembali data sesuai dengan kebutuhan masing-masing, baik untuk keperluan akademik, perencanaan, maupun analisis lanjutan.

Penyediaan format data terbuka, seperti Excel dan CSV, memberikan nilai tambah dalam pengelolaan dan penggunaan data. Format tersebut memungkinkan pengguna untuk melakukan penelusuran, pemeriksaan, serta pengolahan data secara mandiri, baik untuk keperluan penelitian, analisis statistik, perencanaan, maupun evaluasi kebijakan. Fleksibilitas dalam pemilihan format data ini memperkuat peran *website* SATUDATA SUMSEL sebagai portal data yang responsif terhadap kebutuhan pengguna yang beragam.

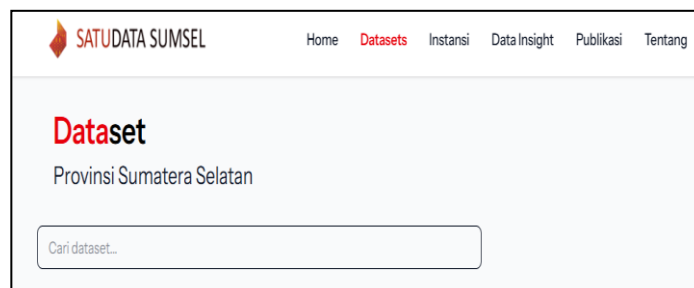
Penyajian data dalam format PDF juga memiliki fungsi penting, khususnya bagi pengguna yang membutuhkan dokumen resmi sebagai bahan rujukan atau dokumentasi. Format ini umumnya digunakan untuk memastikan keutuhan informasi serta menjaga konsistensi tampilan data ketika dibuka pada berbagai perangkat. Kombinasi antara format dokumen dan format data terbuka menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL berupaya menyeimbangkan aspek dokumentasi dan kemudahan pengolahan data.

Pandangan pengguna terhadap keterbukaan informasi pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diketahui melalui hasil wawancara, yang menggambarkan pengalaman langsung Inf.4 dalam mengakses dan memanfaatkan data.

“Ketersediaan fitur unduh data dalam berbagai format, seperti PDF, Excel, dan CSV, sangat membantu kami sebagai aparatur pemerintah dalam mendukung pelaksanaan tugas kedinasan. Data yang tersedia pada *website* SATUDATA SUMSEL tidak hanya dapat dilihat secara daring, tetapi juga dapat diunduh dan diolah kembali sesuai dengan kebutuhan, misalnya untuk penyusunan laporan, perencanaan program, serta bahan evaluasi kebijakan.”

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator *transparency* terkait kemudahan akses dan keterbukaan data pada *website* SATUDATA SUMSEL Sumsel dapat dinyatakan terpenuhi

2. Interactivity



Gambar 4. 2 Menu Pencarian

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Fitur pencarian (*search*) yang tersedia pada *website* SATUDATA SUMSEL turut memperkuat aspek interaktivitas karena memungkinkan pengguna untuk menelusuri dataset dan informasi tertentu berdasarkan kata kunci. Melalui fitur ini, pengguna dapat berinteraksi secara aktif dengan sistem *website* untuk menemukan data yang dibutuhkan secara lebih cepat dan efisien tanpa harus menelusuri seluruh halaman secara manual. Fitur pencarian tersebut berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan pengguna serta responsivitas sistem terhadap kebutuhan informasi yang beragam.

Temuan hasil pengamatan peneliti terkait interaktivitas *website* SATUDATA SUMSEL sejalan dengan pernyataan Inf.5 sebagai pengguna, sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara berikut.

“Keberadaan fitur pencarian pada *website* SATUDATA SUMSEL sangat membantu saya dalam menemukan data yang dibutuhkan. Dengan memasukkan kata kunci tertentu, saya bisa langsung menemukan dataset yang relevan tanpa harus membuka satu per satu halaman, sehingga proses pencarian informasi menjadi lebih cepat dan efisien.”



Gambar 4. 3 Portal Data Terkait

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Interaktivitas *website* SATUDATA SUMSEL juga ditunjukkan melalui keterhubungannya dengan *website* lain yang relevan dalam ekosistem pemerintahan dan pengelolaan data. Tautan yang mengarah ke *website* resmi instansi pemerintah, portal data terkait, serta lembaga produsen data memungkinkan pengguna untuk melakukan penelusuran lanjutan dan memperoleh informasi pendukung dari sumber yang berbeda. Keterhubungan ini menciptakan pengalaman interaksi yang lebih luas dan terintegrasi, karena pengguna tidak hanya berinteraksi dengan satu *website*, tetapi juga dengan jaringan sistem informasi pemerintahan yang saling terkait.



Gambar 4. 4 Menu Kontak

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Berdasarkan gambar diatas aspek *interactivity* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati dari ketersediaan fitur yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pengguna dan sistem *website* maupun antara pengguna dengan pengelola. *Website* ini menyediakan fitur umpan balik melalui menu “Kontak”, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan, kritik, serta masukan dengan mengirim pesan pada alamat *email* yang sudah tertera, atau juga bisa dengan menghubungi akun sosial media yang ada.

Fitur kontak pada *website* SATUDATA SUMSEL disediakan sebagai sarana komunikasi antara pengguna dan pengelola *website* melalui mekanisme penyampaian pesan secara tidak langsung. Pesan yang dikirimkan oleh pengguna melalui menu kontak tidak memperoleh balasan secara spontan atau *real time*, namun proses *respons* tetap dapat berlangsung melalui tindak lanjut internal oleh pihak pengelola sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang

difasilitasi oleh *website* SATUDATA SUMSEL bersifat asinkron, sehingga terdapat jeda waktu antara pengiriman pesan oleh pengguna dan penerimaan *respons* dari pengelola.

Ketiadaan kolom balasan langsung atau ruang dialog terbuka pada halaman *website* menyebabkan pengguna tidak dapat melihat secara langsung tanggapan atas pesan yang telah disampaikan, namun *respons* tetap dapat diterima melalui media lain, seperti surat elektronik atau komunikasi personal, sesuai dengan data kontak yang dicantumkan oleh pengguna saat mengirim pesan. Mekanisme tersebut membatasi terjadinya interaksi dua arah secara langsung di dalam sistem *website*, namun tetap memungkinkan terjadinya komunikasi secara fungsional antara pengguna dan pengelola.

Karakteristik fitur kontak yang tidak bersifat instan mencerminkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL lebih berorientasi sebagai media penyedia dan distribusi informasi publik dibandingkan sebagai platform komunikasi interaktif *real time*, namun keberadaan fitur kontak tetap menunjukkan adanya komitmen pengelola untuk membuka ruang partisipasi dan komunikasi dengan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa meskipun sistem umpan balik langsung belum tersedia, *website* SATUDATA SUMSEL tetap memberikan akses bagi publik untuk menyampaikan masukan dan kebutuhan informasi secara resmi melalui kanal yang telah disediakan.

Temuan hasil observasi tersebut diperkuat oleh pernyataan Inf.1 yang memberikan penjelasan mengenai mekanisme interaksi dan komunikasi yang disediakan melalui *website* SATUDATA SUMSEL.

“*Website* SATUDATA SUMSEL dirancang sebagai portal informasi publik yang terbuka, dengan mekanisme komunikasi yang bersifat formal dan terkontrol. Fitur kontak disediakan agar masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan, masukan, maupun kritik secara resmi melalui email atau media sosial. *Respons* tidak diberikan secara langsung karena harus melalui proses internal dan koordinasi terlebih dahulu, namun setiap pesan tetap ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.”

Keberadaan fitur tersebut menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, tetapi juga membuka ruang komunikasi dua arah antara institusi pengelola data dan masyarakat sebagai pengguna informasi publik.

3. Usability



Gambar 4. 5 Menu Pintasan

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Aspek *usability* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati dari ketersediaan menu pintasan (*shortcut menu*) yang disusun secara sistematis pada bagian *toolbar* utama. Menu-menu tersebut mencakup akses langsung ke halaman penting seperti beranda, dataset, instansi, publikasi, dan fitur pendukung lainnya. Keberadaan menu pintasan ini memudahkan pengguna dalam menavigasi *website* tanpa harus melalui tahapan yang rumit, sehingga proses pencarian dan pemanfaatan informasi dapat dilakukan secara lebih efisien. Struktur menu yang jelas dan konsisten menunjukkan bahwa *website* dirancang dengan mempertimbangkan kenyamanan dan kemudahan pengguna dari berbagai latar belakang.

Kemudahan penggunaan *website* SATUDATA SUMSEL juga ditunjukkan melalui keberadaan *scrollbar* yang berfungsi secara optimal. *Scrollbar* memungkinkan pengguna untuk menggulir halaman secara vertikal guna mengakses konten yang disajikan dalam satu halaman panjang tanpa memerlukan interaksi tambahan berupa klik tombol tertentu. Mekanisme ini mendukung pengalaman pengguna yang lebih sederhana dan intuitif, karena pengguna dapat menjelajahi informasi secara berurutan sesuai alur tampilan halaman. Pemanfaatan *scrollbar* yang responsif turut memperlihatkan bahwa desain *website* disesuaikan dengan kebiasaan umum pengguna dalam mengakses informasi berbasis web.

Ketersediaan menu pintasan dan *scrollbar* yang mudah dioperasikan menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL tidak menuntut kemampuan teknis khusus dari penggunanya. Pengguna cukup menggunakan perangkat dasar seperti *mouse* atau layar sentuh untuk mengakses

seluruh fitur utama *website*. Kondisi ini memperluas jangkauan pengguna *website*, tidak hanya terbatas pada kalangan yang memiliki kemampuan teknologi informasi yang tinggi, tetapi juga masyarakat umum yang membutuhkan akses data dan informasi publik secara cepat dan praktis.

Temuan hasil observasi tersebut sejalan dengan pernyataan Inf.2 sebagai pengelola *website* SATUDATA SUMSEL, yang menyatakan bahwa:

“Dalam perancangan *website* SATUDATA SUMSEL, kami berupaya menyederhanakan tampilan dan sistem navigasi agar dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai kalangan pengguna. Menu-menu utama dirancang agar langsung terlihat dan dapat diakses dengan sekali klik. Perancangan yang kami lakukan itu disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Gubernur dan Peraturan Presiden.”



Gambar 4. 6 Tampilan Bilah Gulir

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Aspek *usability* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati melalui ketersediaan dan pemanfaatan *scrollbar* sebagai sarana navigasi vertikal dalam menelusuri konten. *Scrollbar* memungkinkan pengguna untuk menjelajahi halaman *website* secara bertahap tanpa harus berpindah halaman atau menggunakan perintah teknis tertentu. Keberadaan *scrollbar* yang berfungsi secara normal menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL dirancang mengikuti pola umum penggunaan *website*, sehingga mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang.

Penggunaan *scrollbar* pada *website* SATUDATA SUMSEL memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang disajikan secara panjang, seperti daftar dataset, deskripsi data, maupun konten berita dan publikasi. Pengguna cukup melakukan gerakan menggulir ke bawah untuk melihat keseluruhan konten yang tersedia pada satu halaman.

Keberadaan *scrollbar* yang responsif mendukung kemudahan akses informasi secara berkelanjutan. Informasi yang ditampilkan tidak terpotong atau tersembunyi, melainkan tersaji secara berurutan sesuai dengan struktur halaman. Kondisi ini membantu pengguna dalam memahami alur informasi secara menyeluruh, khususnya ketika menelusuri data statistik atau dokumen pendukung yang memerlukan pembacaan bertahap.

4. Website Maturity

Website ini dikelola secara berkelanjutan dan menampilkan pembaruan data secara berkala. Hal tersebut terlihat dari tersedianya data yang mencakup berbagai periode waktu serta adanya keterangan tahun data dan instansi produsen data pada setiap dataset yang disajikan. Keberadaan informasi tersebut menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL tidak bersifat statis, melainkan terus mengalami pembaruan seiring dengan proses pengumpulan dan pengelolaan data oleh instansi terkait.

Pengelolaan *website* SATUDATA SUMSEL secara berkelanjutan juga tercermin dari upaya pemeliharaan dan pengembangan konten data yang dilakukan secara bertahap. Data yang ditampilkan berasal dari berbagai sektor pembangunan daerah dan diperbarui sesuai dengan ketersediaan data terbaru dari masing-masing instansi produsen. Namun demikian, pembaruan data pada *website* SATUDATA SUMSEL tidak dilakukan secara serentak pada seluruh sektor. Hal ini disebabkan oleh data yang diterima dari instansi produsen tidak memiliki waktu pembaruan yang ditentukan secara seragam, sehingga proses pemutakhiran data sangat bergantung pada kesiapan dan jadwal masing-masing produsen data.

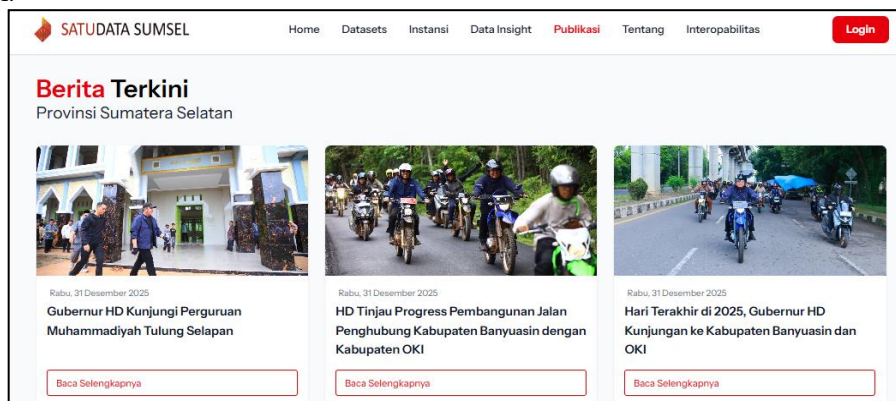
Sesuai dengan pernyataan dari Inf.2 sebagai pengelola *website* SATUDATA SUMSEL yang menyatakan bahwa:

“Mengenai jadwal *update* konten dan data pada *website* SATUDATA SUMSEL memang tidak memiliki jadwal tertentu tergantung dengan data yang diberikan oleh produsen data masing-masing. Produsen data dari berbagai OPD juga memiliki waktu yang bervariasi dalam mengumpulkan data dan memberikannya kepada bidang statistik Diskominfo, kemudian data akan dirundingkan untuk memilih data yang akan dipublikasikan barulah kemudian data akan dipublikasikan oleh bidang *e-government* Diskominfo.”

Inf.3 juga menyatakan bahwa:

“Data yang kami peroleh memiliki variasi waktu, ada yang 3 bulan sekali, 6 bulan sekali, atau bahkan 1 tahun sekali. Sehingga, pembaruan data tidak kami lakukan secara serentak dan terjadwal. Tetapi dapat kami pastikan, data yang tersedia pada *website* SATUDATA SUMSEL Sumsel itu merupakan data yang terbaru dan akurat.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbedaan waktu pembaruan data bukan semata-mata disebabkan oleh pengelolaan *website*, melainkan juga dipengaruhi oleh mekanisme penyediaan data dari instansi terkait. Meskipun demikian, *website* SATUDATA SUMSEL tetap berupaya menampilkan data yang tersedia secara terbuka dan memperbaruinya ketika data terbaru telah diterima. Dengan demikian, secara umum *website* SATUDATA SUMSEL masih menunjukkan adanya pengelolaan yang berkelanjutan.



Gambar 4. 7 Tampilan Berita

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL memuat konten yang berisi informasi dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Satu Data Sumatera Selatan. Konten tersebut dapat ditemukan pada kolom “Berita”, yang menampilkan berbagai aktivitas seperti rapat koordinasi antarinstansi, kegiatan sosialisasi kebijakan Satu Data, serta kegiatan pendukung lainnya dalam pengelolaan data daerah. Keberadaan konten ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL tidak hanya berfungsi sebagai penyedia data, tetapi juga sebagai media komunikasi publik yang menyampaikan dinamika pelaksanaan kebijakan Satu Data.

Informasi kegiatan disajikan dalam bentuk berita singkat yang diawali dengan judul yang ringkas dan jelas, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami pokok informasi yang disampaikan. Setiap berita umumnya dilengkapi dengan gambar atau *cover* berupa dokumentasi kegiatan sebagai pendukung visual. Penyajian dokumentasi tersebut memberikan gambaran nyata mengenai aktivitas yang dilakukan, sekaligus memperkuat kredibilitas informasi yang disampaikan kepada publik.

Isi berita disusun secara terstruktur dengan memuat penjelasan mengenai waktu pelaksanaan kegiatan, pihak-pihak yang terlibat, serta tujuan dari kegiatan tersebut. Penyusunan informasi yang sistematis membantu pengguna dalam memahami konteks dan relevansi kegiatan terhadap pengelolaan Satu Data Sumatera Selatan. Struktur penulisan yang jelas juga memudahkan pengguna untuk menelusuri informasi tanpa harus membaca keseluruhan isi berita secara mendalam.

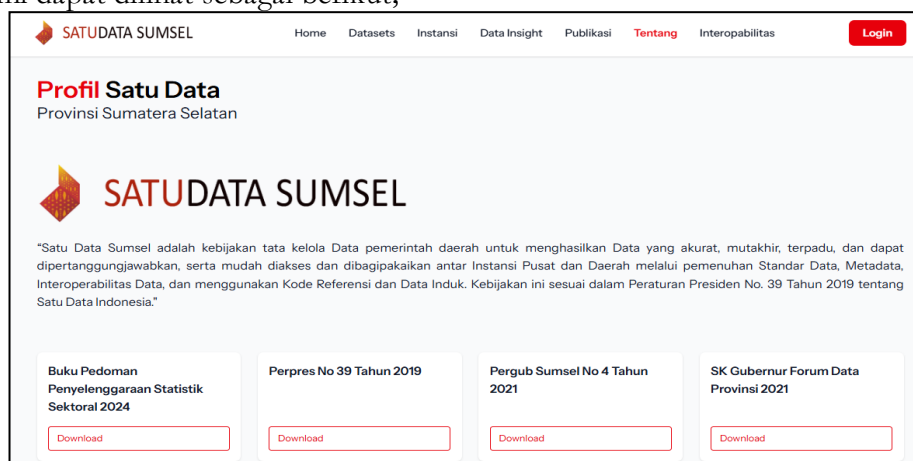
Penyajian konten berita kegiatan ini memiliki peran penting dalam mendukung aspek keterbukaan dan akuntabilitas pengelolaan data. Melalui publikasi kegiatan, masyarakat dapat

mengetahui proses dan upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam membangun tata kelola data yang terintegrasi. Informasi tersebut juga berfungsi sebagai sarana dokumentasi yang menunjukkan keberlanjutan pengelolaan *website* dan aktivitas yang mendukung implementasi kebijakan Satu Data Sumatera Selatan.

Keberadaan konten berita kegiatan pada *website* SATUDATA SUMSEL mencerminkan tingkat kematangan *website* sebagai media informasi publik. *Website* tidak hanya menyajikan data dalam bentuk angka atau tabel, tetapi juga menyediakan informasi kontekstual yang memperkaya pemahaman pengguna terhadap kebijakan dan praktik pengelolaan data daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL telah menjalankan fungsi informatif dan komunikatif secara berimbang.

5. Positivity

Bahasa yang digunakan dalam penyajian informasi bersifat formal, informatif, dan mudah dipahami dapat dilihat sebagai berikut;



Gambar 4. 8 Tampilan Data

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Bahasa yang digunakan pada *website* SATUDATA SUMSEL cenderung mengikuti gaya bahasa resmi instansi pemerintah, ditandai dengan penggunaan istilah baku, struktur kalimat yang formal, serta penyampaian informasi yang objektif dan faktual. Hal ini terlihat pada penamaan menu, judul data, serta deskripsi dataset yang disajikan, yang umumnya menggunakan istilah administratif dan statistik yang lazim digunakan dalam dokumen pemerintahan. Penggunaan bahasa formal tersebut mendukung citra *website* sebagai media informasi resmi yang dapat dipercaya.



Gambar 4. 9 Tampilan Infografis

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Penyajian bahasa pada *website* SATUDATA SUMSEL tetap bersifat informatif meskipun menggunakan gaya bahasa formal yang mencerminkan konteks institusional pemerintahan. Informasi yang disampaikan berfokus pada penyajian inti data secara jelas dan terarah, seperti penjelasan

mengenai jenis data yang tersedia, periode waktu pengumpulan data, serta instansi yang berperan sebagai produsen data. Pola penyampaian ini menunjukkan bahwa bahasa digunakan sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi secara faktual dan objektif.

Struktur penyajian informasi pada *website* SATUDATA SUMSEL disusun secara ringkas dan langsung pada pokok permasalahan. Informasi yang ditampilkan tidak disertai dengan uraian yang berlebihan atau kalimat yang berbelit-belit, sehingga pengguna dapat dengan cepat memahami maksud dan konteks data yang disajikan. Penyusunan informasi yang sistematis ini membantu pengguna dalam menelusuri data serta memahami keterkaitan antara satu informasi dengan informasi lainnya.

Penjelasan mengenai penggunaan bahasa formal, informatif, dan mudah dipahami pada *website* SATUDATA SUMSEL tersebut diperkuat oleh keterangan dari pihak pengelola pada tingkat kebijakan. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait pertimbangan penggunaan bahasa dalam penyajian informasi publik, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sebagai penanggung jawab utama pengelolaan *website* SATUDATA SUMSEL.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan menyampaikan bahwa penggunaan bahasa pada *website* SATUDATA SUMSEL secara sengaja dirancang mengikuti kaidah bahasa resmi pemerintahan. Penekanan utama diberikan pada kejelasan, ketepatan, dan objektivitas informasi agar dapat dipahami oleh masyarakat luas tanpa menimbulkan multitafsir. Inf.1 menyatakan:

“Dalam pengelolaan *website* SATUDATA SUMSEL, kami memang menekankan penggunaan bahasa yang formal dan baku sesuai dengan standar komunikasi pemerintahan. Informasi yang disajikan harus jelas, informatif, dan tidak menimbulkan penafsiran ganda, karena data yang ditampilkan merupakan data resmi pemerintah yang digunakan oleh berbagai kalangan, baik masyarakat umum, akademisi, maupun instansi pemerintah.”

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan temuan peneliti pada tampilan menu, dataset, dan infografis yang disajikan pada *website* SATUDATA SUMSEL. Konsistensi penggunaan istilah baku, struktur kalimat yang jelas, serta fokus pada penyampaian fakta menunjukkan bahwa aspek *positivity* dalam teori WAES telah diterapkan secara sadar dan terencana. Bahasa yang formal namun informatif tersebut memperkuat fungsi *website* SATUDATA SUMSEL sebagai media informasi publik yang kredibel, mudah dipahami, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

6. *Opennes*

Website SATUDATA SUMSEL menyediakan data dan informasi yang dapat diakses oleh publik secara terbuka tanpa keharusan melakukan registrasi, verifikasi khusus, maupun persyaratan teknis lainnya yang berpotensi membatasi akses pengguna. Pengguna dapat mengunjungi *website* dan langsung menelusuri berbagai dataset yang tersedia melalui menu dan fitur pencarian yang disediakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi publik tanpa hambatan administratif.

Hasil pengamatan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Inf.6 yang menyatakan bahwa:

“*Website* SATUDATA SUMSEL itu sering Saya kunjungi dengan sangat mudah tanpa adanya proses administrasi seperti memasukkan alamat e-mail, password, verifikasi 2 langkah dan sebagainya. Jadi Saya dapat dengan mudah memperoleh data dan informasi kapanpun yang Saya inginkan”

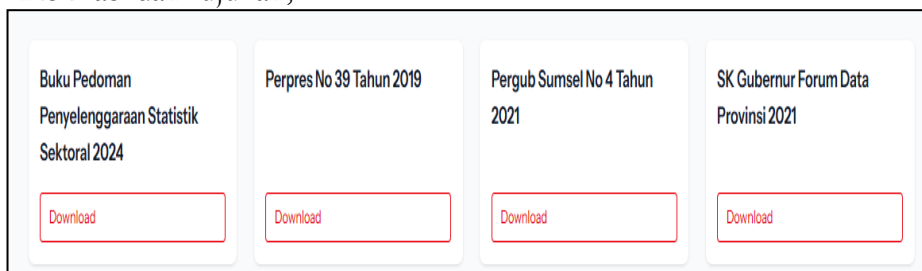
Selain dapat diakses secara bebas, *website* SATUDATA SUMSEL juga menyediakan fitur unduh data dalam berbagai format, seperti PDF, Excel, dan CSV. Ketersediaan beberapa pilihan format tersebut memberikan keleluasaan bagi pengguna untuk memanfaatkan data sesuai dengan kebutuhan masing-masing, baik untuk keperluan membaca informasi, pengolahan data lanjutan, maupun analisis statistik. Dengan demikian, *website* SATUDATA SUMSEL tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator pemanfaatan data oleh masyarakat.

Tidak ditemukannya kewajiban pembuatan akun atau proses login sebelum mengakses dan mengunduh data menunjukkan bahwa pengelola *website* tidak memberlakukan pembatasan teknis yang berlebihan. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap prinsip keterbukaan informasi publik serta upaya membangun kepercayaan pengguna terhadap pengelolaan data pemerintah daerah. Akses

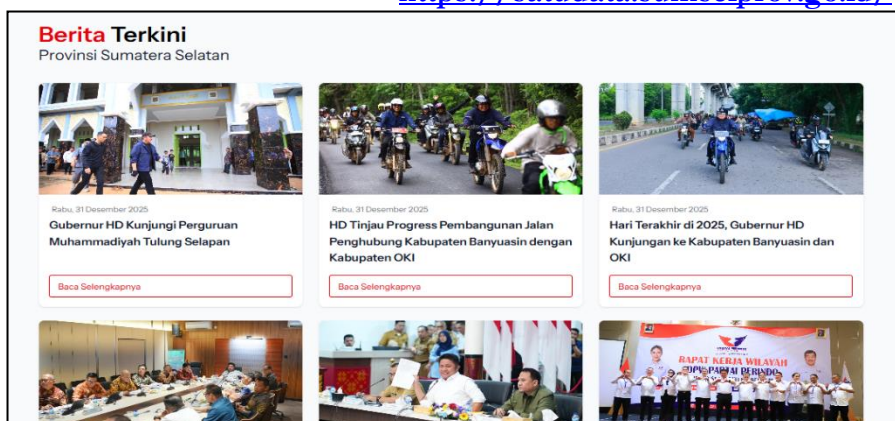
informasi yang tidak dibatasi tersebut juga memperlihatkan sikap institusional yang mendukung budaya keterbukaan dan partisipasi publik.

7. *Useful Information*

Website menyediakan arsip berita dan dokumen yang dapat diakses oleh pengguna sebagai sumber informasi dan rujukan;



Gambar 4. 10 Tampilan Galeri Foto
Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>



Gambar 4. 11 Tampilan Berita Terkini
Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Website SATUDATA SUMSEL menyediakan arsip berita dan dokumen yang dapat diakses oleh pengguna sebagai sumber informasi dan rujukan. Arsip tersebut memuat berbagai informasi terkait kegiatan Satu Data, publikasi data, serta dokumen pendukung lainnya yang telah dipublikasikan sebelumnya. Keberadaan arsip ini memungkinkan pengguna untuk menelusuri kembali informasi yang telah disampaikan pada periode waktu tertentu, sehingga informasi tidak bersifat sementara atau hanya terbatas pada pembaruan terkini.

Ketersediaan arsip berita dan dokumen memberikan nilai tambah bagi pengguna, khususnya bagi peneliti, akademisi, dan pemangku kepentingan yang membutuhkan data dan informasi historis sebagai bahan analisis dan pembandingan. Dengan adanya arsip, pengguna dapat melakukan penelusuran informasi secara berkelanjutan serta memanfaatkan dokumen sebagai rujukan dalam penyusunan laporan, penelitian, maupun perencanaan berbasis data. Inf.2 sebagai pengelola *website* SATUDATA SUMSEL menjelaskan bahwa;

“*Website* SATUDATA SUMSEL juga menyediakan arsip dokumen yang berasal dari instansi pemerintah daerah. Dokumen-dokumen tersebut merupakan dokumen resmi, seperti surat edaran, pedoman teknis, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Satu Data Sumatera Selatan. Keberadaan dokumen resmi ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan pada *website* SATUDATA SUMSEL memiliki dasar administratif dan kelembagaan yang jelas.”

Dengan tersedianya dokumen-dokumen tersebut, pengguna dapat memahami landasan kebijakan, alur koordinasi, serta mekanisme pengelolaan data yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam teori *richness media* ada beberapa indikator yang berasal dari 4 aspek dalam menilai kualitas *website* sebagai media informasi publik. Hasil penelitian yang diperoleh peneliti dijelaskan secara rinci sebagai berikut;

8. *Immediacy of Feedback*

Ketersediaan fitur komunikasi dua arah dapat dilihat pada gambar dibawah ini;



Gambar 4. 12 Tampilan Menu Kontak

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Aspek *immediacy of feedback* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati dari ketersediaan menu Kontak yang berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pengguna dan pengelola *website*. Pada menu tersebut tercantum informasi alamat surat elektronik (*email*) resmi serta tautan menuju akun media sosial yang dikelola oleh instansi terkait. Penyediaan informasi kontak ini menunjukkan adanya upaya untuk memfasilitasi penyampaian pertanyaan, saran, maupun kritik dari masyarakat kepada pengelola *website* secara langsung melalui kanal komunikasi yang tersedia.

Keberadaan alamat *email* dan tautan media sosial memungkinkan pengguna untuk memperoleh *respons* dari pengelola *website* tanpa harus datang secara langsung ke instansi terkait. Walaupun *respons* yang diberikan tidak selalu bersifat *real time*, ketersediaan kanal komunikasi tersebut tetap mencerminkan adanya sistem umpan balik yang dapat diakses oleh publik.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa fitur kontak pada *website* SATUDATA SUMSEL lebih mengarah pada bentuk komunikasi asinkron, di mana terdapat jeda waktu antara penyampaian pesan oleh pengguna dan *respons* dari pengelola.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Inf.2 sebagai pengelola *website* SATUDATA SUMSEL. Inf.2 menyampaikan bahwa penyediaan menu kontak merupakan bentuk komitmen pengelola dalam membuka akses komunikasi dengan masyarakat. Inf.2 menyatakan:

“Menu kontak kami sediakan agar masyarakat memiliki saluran resmi untuk menyampaikan pertanyaan atau masukan terkait *website* SATUDATA SUMSEL. Alamat email dan media sosial yang tercantum aktif dikelola, namun setiap pesan tetap melalui proses pengecekan dan koordinasi terlebih dahulu sebelum diberikan *respons*.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun *website* SATUDATA SUMSEL belum menyediakan fitur komunikasi instan, pengelola tetap berupaya menjaga keberlangsungan umpan balik melalui saluran komunikasi yang tersedia. Dengan demikian, aspek *immediacy of feedback* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat dinilai telah terpenuhi secara terbatas, karena adanya mekanisme *respons* yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pengelola dan pengguna, meskipun belum bersifat *real time*.

9. *Multiple Cues*

Menyajikan informasi melalui berbagai bentuk media, seperti teks dan elemen visual;

Metadata	
Field	Value
Source	Instansi Vertikal
State	active
Last Update	February 09, 2026, 08:52 AM (UTC+07:00)
Created	January 26, 2026, 03:00 AM (UTC+07:00)

Gambar 4. 13 Tampilan Data

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Aspek *multiple cues* pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati dari cara penyajian informasi yang tidak hanya mengandalkan teks, tetapi juga didukung oleh berbagai elemen visual. Informasi utama mengenai data dan kegiatan Satu Data disajikan dalam bentuk teks yang terstruktur, meliputi judul data, deskripsi dataset, periode waktu, serta instansi produsen data. Penyajian teks tersebut berfungsi sebagai penjabar utama yang memberikan konteks dan makna terhadap data yang ditampilkan.

Pemanfaatan elemen visual turut melengkapi penyampaian informasi pada *website* SATUDATA SUMSEL. Elemen visual tersebut meliputi tabel data, grafik, ikon menu, serta tampilan infografis yang digunakan untuk menyederhanakan informasi numerik dan statistik. Visualisasi data membantu pengguna dalam memahami isi data secara lebih cepat dan ringkas, terutama bagi pengguna yang membutuhkan gambaran umum tanpa harus menelaah seluruh data secara detail. Penggunaan elemen visual ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL berupaya meminimalkan ambiguitas informasi melalui penyajian isyarat visual yang mendukung teks.

Kombinasi antara teks dan elemen visual juga tercermin pada halaman publikasi dan berita kegiatan. Dokumentasi visual berupa gambar atau infografis disertakan untuk memperkuat penjelasan teks, sehingga pengguna dapat memperoleh gambaran yang lebih konkret mengenai kegiatan pengelolaan Satu Data Sumatera Selatan. Penyajian informasi dengan berbagai bentuk media tersebut mencerminkan karakteristik media yang kaya isyarat, karena mampu menyampaikan pesan melalui lebih dari satu saluran komunikasi.

Hasil pengamatan tersebut diperkuat oleh pernyataan Inf.6 yang menyampaikan bahwa:

“Kalau dari segi tampilan, Saya sebagai pengguna merasa puas dalam membaca informasi atau data yang ada pada *website* karena tidak hanya berupa tulisan, tetapi juga dilengkapi dengan tabel dan grafik. Dengan adanya tampilan visual tersebut, saya lebih cepat mengerti isi data tanpa harus membaca penjelasan yang terlalu panjang.”

Pernyataan pengguna tersebut menunjukkan bahwa penyajian informasi melalui kombinasi teks dan elemen visual memberikan dampak positif terhadap pemahaman pengguna. Kondisi ini menegaskan bahwa aspek *multiple cues* pada *website* SATUDATA SUMSEL telah terpenuhi, karena *website* mampu menyampaikan informasi melalui berbagai bentuk media yang saling melengkapi dalam mendukung kejelasan dan efektivitas penyampaian pesan.

10. *Language Variety*

Penggunaan bahasa formal dan informatif sesuai konteks institusional;



Gambar 4. 14 Tampilan Menu dan Fitur Utama

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

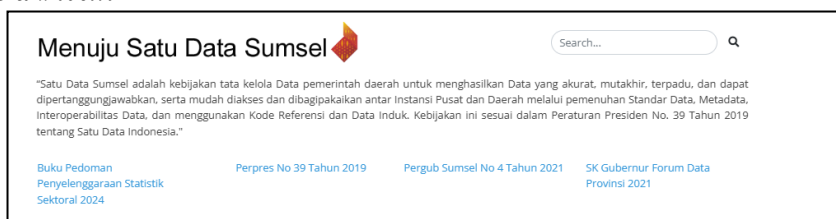
Penggunaan bahasa formal dan informatif pada *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dalam penamaan menu dan fitur utama, antara lain Beranda, Dataset, Metadata, Produsen Data, dan Kontak Kami. Istilah-istilah tersebut merupakan kosakata baku yang lazim digunakan dalam konteks pemerintahan dan pengelolaan data, disajikan secara jelas, sistematis, serta tidak mengandung unsur persuasif.



Gambar 4. 15 Tampilan Data

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Penerapan bahasa formal juga terlihat pada uraian dataset yang disediakan, yang umumnya mencantumkan informasi mengenai judul data, periode pengumpulan, satuan pengukuran, serta instansi sebagai produsen data. Informasi tersebut disampaikan secara objektif dan faktual, dengan penekanan pada penjelasan karakteristik data tanpa disertai opini atau interpretasi subjektif dari pengelola *website*.



Gambar 4. 16 Tampilan Utama

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Penggunaan bahasa institusional tampak pada penyajian informasi terkait identitas dan pengelolaan *website*, seperti keterangan mengenai instansi yang bertanggung jawab atas SATUDATA SUMSEL serta perannya sebagai portal Satu Data daerah. Bahasa yang digunakan bersifat resmi dan informatif, sehingga mempertegas posisi *website* sebagai media komunikasi publik milik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Kesesuaian penggunaan bahasa formal dan informatif tersebut selanjutnya diperkuat oleh pandangan Inf.5 sebagai pengguna *website* SATUDATA SUMSEL, yang diperoleh melalui hasil wawancara berikut;

“Bahasa yang digunakan di *website* SATUDATA SUMSEL menurut saya cukup jelas dan resmi. Penjelasan datanya mudah dipahami karena langsung ke inti, seperti tahun data dan instansi yang mengeluarkan, jadi saya tidak bingung saat membacanya.”



Gambar 4. 17 Tampilan Halaman Terakhir

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Penerapan etika komunikasi publik juga dapat diamati pada halaman terakhir, yang memuat penjelasan singkat profil *website* tersebut, kontak dan jumlah pengunjung per hari, per bulan hingga per tahun. Penyusunan konten tersebut menunjukkan adanya upaya pengelola *website* untuk menjaga kejelasan informasi sekaligus kesesuaian dengan kaidah komunikasi institusional.

11. *Personal Focus/ Personal Source*



Gambar 4. 18 Logo *Website*

Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Hasil pengamatan penulis menunjukkan bahwa identitas lembaga dan pihak pengelola *website* SATUDATA SUMSEL dapat ditemukan pada beberapa bagian utama *website*. Identitas tersebut paling jelas ditampilkan pada bagian header, yang memuat nama SATUDATA SUMSEL beserta logo resmi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Penempatan identitas pada bagian ini berfungsi sebagai

penanda awal bagi pengguna bahwa *website* yang diakses merupakan portal resmi milik pemerintah daerah.



Gambar 4. 19 Tampilan Portal Data Terkait
Sumber : <https://satudata.sumselprov.go.id/>

Identitas lembaga dan pengelola juga ditampilkan pada bagian footer *website*. Pada bagian ini tercantum keterangan mengenai instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan SATUDATA SUMSEL. Pencantuman identitas pada footer merupakan praktik umum pada *website* institusional untuk menegaskan status kepemilikan serta akuntabilitas pengelolaan informasi yang disajikan.

Informasi identitas lembaga turut disajikan pada menu atau halaman Kontak Kami maupun halaman profil *website*. Bagian ini memuat nama instansi pengelola, fungsi *website* sebagai portal Satu Data, serta informasi kontak resmi yang dapat dihubungi oleh publik. Penyajian informasi tersebut memudahkan pengguna dalam mengenali pihak yang bertanggung jawab atas konten dan layanan informasi yang tersedia.

Kejelasan identitas lembaga dan pengelola tersebut dirasakan langsung oleh Inf.4 sebagai pengguna *website* SATUDATA SUMSEL. Salah satu pengguna menyampaikan bahwa,

“Dari tampilan *website* SATUDATA SUMSEL, saya bisa langsung mengetahui bahwa ini adalah *website* resmi milik Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Logo, nama instansi, dan informasi kontaknya jelas, sehingga saya merasa lebih yakin dan percaya terhadap data yang disajikan.”

Penyebaran identitas lembaga pada beberapa bagian *website* menunjukkan adanya upaya sistematis dari pengelola untuk memastikan kejelasan sumber informasi. Praktik ini memperkuat legitimasi *website* SATUDATA SUMSEL sebagai media informasi resmi dan mencerminkan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.

1. Aspek *Transparency* (Transparansi)

Aspek transparansi pada *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dari ketersediaan data pembangunan daerah yang disajikan secara terbuka dan dapat diakses oleh publik. Informasi yang ditampilkan mencakup data sektoral dari berbagai perangkat daerah, metadata, serta keterangan instansi produsen data. Penyajian data tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memenuhi prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan Satu Data Indonesia.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar data pada *website* SATUDATA SUMSEL dapat diunduh dan ditelusuri oleh pengguna tanpa harus melakukan registrasi atau proses administratif yang rumit. Kondisi ini memperkuat fungsi *website* sebagai sarana transparansi pemerintah daerah kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sena Putra Prabujaya dkk yang menegaskan bahwa keterbukaan akses data merupakan indikator penting dalam implementasi kebijakan Satu Data di Provinsi Sumatera Selatan.

Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada aspek keterbaruan data di beberapa sektor tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan data, tetapi juga konsistensi pembaruan informasi agar tetap relevan bagi masyarakat.

2. Aspek *Interactivity* (Interaktivitas)

Interaktivitas *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati melalui ketersediaan menu kontak yang memuat alamat surat elektronik, tautan media sosial resmi, serta informasi instansi pengelola. Fitur tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pengelola *website* dan masyarakat pengguna, meskipun belum sepenuhnya bersifat *real time*.

Hasil wawancara dengan pengelola *website* menunjukkan bahwa fitur kontak disediakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan maupun masukan terkait data yang tersedia. Namun, mekanisme interaksi masih bersifat konvensional karena belum dilengkapi dengan fitur *live chat* atau forum diskusi daring. Temuan ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL telah memenuhi aspek interaktivitas pada tingkat dasar.

Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Taejun David Lee dkk. yang menyatakan bahwa sebagian besar *website* pemerintah masih menempatkan interaktivitas pada tahap penyediaan saluran komunikasi, belum pada tahap dialog aktif dan partisipatif. Dengan demikian, interaktivitas *website* SATUDATA SUMSEL dapat dikategorikan cukup, namun masih memiliki ruang pengembangan.

3. Aspek *Usability* (Kemudahan Penggunaan)

Aspek *usability* pada *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dari struktur navigasi yang sederhana, menu utama yang mudah dikenali, serta tata letak halaman yang konsisten. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengguna dapat mengakses informasi utama hanya dengan beberapa langkah, tanpa memerlukan pemahaman teknis yang kompleks.

Desain *website* yang sederhana tersebut menunjukkan perhatian pengelola terhadap kemudahan akses bagi berbagai lapisan masyarakat, termasuk pengguna dengan tingkat literasi digital yang beragam. Temuan ini memperkuat pendapat Anggi Cahaya yang menyatakan bahwa penggunaan bahasa sederhana dan desain visual yang tidak rumit menjadi strategi penting dalam meningkatkan keterjangkauan informasi publik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa fitur pencarian data yang memerlukan penyesuaian agar lebih responsif terhadap kata kunci pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *usability* telah terpenuhi secara umum, namun belum optimal sepenuhnya.

4. Aspek *Website Maturity* (Kematangan *Website*)

Website SATUDATA SUMSEL menunjukkan tingkat kematangan yang cukup baik sebagai portal data publik. Hal ini ditunjukkan melalui penyediaan data yang terintegrasi, penggunaan visualisasi data, serta adanya sistem pengelolaan konten yang terpusat. *Website* tidak hanya berfungsi sebagai penyaji informasi statis, tetapi juga sebagai basis data pembangunan daerah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Ulfiah dkk. yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam kebijakan satu data berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pengelolaan informasi pembangunan. Kematangan *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dari kemampuannya mengakomodasi kebutuhan data lintas sektor.

Meskipun demikian, fitur analisis data interaktif masih terbatas, sehingga potensi *website* sebagai alat pengambilan keputusan publik belum dimanfaatkan secara maksimal.

5. Aspek *Positivity* (Citra Positif)

Aspek *positivity* pada *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dari tampilan visual yang profesional, penggunaan identitas resmi pemerintah daerah, serta penyajian konten yang netral dan informatif. Kondisi tersebut membangun persepsi positif masyarakat terhadap kredibilitas *website* sebagai sumber informasi resmi.

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL dianggap lebih dapat dipercaya dibandingkan sumber informasi tidak resmi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Koming Yuni Sariasih dan Komang Adi Sastra Wijaya yang menekankan bahwa sistem informasi pemerintah yang dikelola secara profesional mampu meningkatkan kepercayaan publik.

Citra positif tersebut menjadi modal penting dalam mendorong masyarakat untuk memanfaatkan *website* sebagai rujukan utama informasi publik.

6. Aspek *Openness* (Keterbukaan)

Keterbukaan *website* SATUDATA SUMSEL dapat diamati dari kemudahan akses tanpa pembatasan wilayah maupun waktu, serta ketersediaan informasi kontak dan identitas pengelola. *Website* ini dapat diakses oleh siapa pun tanpa memerlukan akun khusus, sehingga mendukung prinsip inklusivitas informasi publik.

Temuan tersebut memiliki kesesuaian yang kuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sena Putra Prabujaya dkk mengenai implementasi kebijakan Satu Data dalam mewujudkan *open government*

data di Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya ketersediaan informasi, komunikasi yang jelas, serta dukungan kebijakan dalam memperkuat keterbukaan data pemerintah. Rekomendasi terkait penguatan koordinasi, sumber daya manusia, dan struktur pengelolaan data menunjukkan bahwa keterbukaan informasi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan data, tetapi juga dengan tata kelola yang mendukung transparansi secara berkelanjutan.

Substansi tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menempatkan SATUDATA SUMSEL sebagai wujud komitmen pemerintah daerah terhadap keterbukaan informasi, meskipun masih terdapat ruang pengembangan dalam aspek teknis dan koordinatif.

7. Aspek *Useful Information* (Kebermanfaatan Informasi)

Informasi yang disajikan pada *website* SATUDATA SUMSEL dinilai bermanfaat oleh masyarakat, khususnya bagi mahasiswa, peneliti, dan pelaku kebijakan. Data yang tersedia dapat digunakan sebagai rujukan akademik maupun perencanaan program. Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL membantu mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor instansi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurul Istiqomah dan Arif Hidayat yang menyatakan bahwa *website* informasi publik mampu meningkatkan efisiensi akses informasi masyarakat.

Selain dianalisis menggunakan teori *Website Attribute Evaluation System* (WAES) yang menitikberatkan pada kualitas *website* dari aspek struktural dan fungsional, penelitian ini juga menggunakan *Media Richness Theory* (MRT) sebagai kerangka analisis tambahan. Penggunaan MRT dimaksudkan untuk melengkapi analisis WAES dengan menyoroti kemampuan *website* SATUDATA SUMSEL dalam menyampaikan pesan secara efektif melalui aspek kekayaan media, sehingga penilaian kualitas *website* sebagai media informasi publik dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

1. *Immediacy of Feedback* (Kecepatan Umpan Balik)

Aspek *immediacy of feedback* pada *website* SATUDATA SUMSEL menunjukkan bahwa kecepatan umpan balik yang disediakan masih berada pada tingkat yang relatif rendah. *Respons* terhadap pertanyaan, masukan, maupun keluhan pengguna dilakukan melalui sarana komunikasi tidak langsung, seperti surat elektronik dan akun media sosial resmi. Mekanisme tersebut menyebabkan adanya jeda waktu antara pengiriman pesan oleh pengguna dan penerimaan tanggapan dari pihak pengelola, sehingga komunikasi tidak berlangsung secara *real time*.

Ketiadaan fitur komunikasi instan, seperti *live chat* atau sistem percakapan langsung, membatasi terjadinya klarifikasi pesan secara cepat. Kondisi ini berpotensi memperlambat proses pemenuhan kebutuhan informasi pengguna, khususnya dalam situasi yang membutuhkan respons segera. Meskipun demikian, keberadaan saluran komunikasi formal tetap menunjukkan adanya komitmen pengelola untuk memberikan ruang interaksi dan respons terhadap publik, meskipun belum didukung oleh sistem umpan balik yang cepat.

Temuan ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL belum sepenuhnya memenuhi karakteristik media yang kaya menurut *Media Richness Theory*, yang menekankan pentingnya kecepatan umpan balik dalam mengurangi ambiguitas pesan dan meningkatkan efektivitas komunikasi. Namun demikian, penyediaan sarana komunikasi dasar masih memungkinkan terjadinya pertukaran informasi antara pengguna dan pengelola secara fungsional dalam konteks komunikasi institusional pemerintahan.

Temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian Koming Yuni Sariasih dan Komang Adi Sastra Wijaya mengenai penerapan SIMPEG, di mana sistem tersebut telah terintegrasi langsung dalam proses administrasi internal sehingga memungkinkan alur komunikasi yang lebih cepat dan responsif. Perbandingan ini menunjukkan bahwa sistem yang bersifat internal dan operasional cenderung memiliki tingkat *immediacy* yang lebih tinggi dibandingkan portal informasi publik seperti SATUDATA SUMSEL yang lebih berorientasi pada penyediaan data.

2. *Multiple Cues* (Keragaman Isyarat)

Aspek *multiple cues* pada *website* SATUDATA SUMSEL tercermin dari penyajian informasi melalui kombinasi berbagai bentuk media, terutama teks dan elemen visual. Informasi utama disajikan dalam bentuk teks yang menjelaskan jenis data, metadata, serta keterangan instansi produsen data.

Penyajian teks tersebut didukung oleh elemen visual seperti tabel, grafik, dan visualisasi data yang membantu pengguna memahami informasi secara lebih ringkas dan sistematis.

Penggunaan elemen visual berperan penting dalam menyederhanakan data numerik yang bersifat kompleks. Grafik dan tabel memungkinkan pengguna untuk menangkap pola, tren, dan perbandingan data secara lebih cepat dibandingkan dengan membaca uraian teks semata. Kondisi ini meningkatkan daya tangkap pengguna terhadap informasi yang disajikan serta mengurangi potensi kesalahpahaman dalam penafsiran data.

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna *website* menunjukkan bahwa visualisasi data pada *website* SATUDATA SUMSEL dinilai mempermudah pemahaman informasi, terutama bagi pengguna yang tidak memiliki latar belakang teknis di bidang statistik atau pengolahan data. Temuan ini sejalan dengan prinsip *Media Richness Theory* yang menekankan bahwa keberagaman isyarat komunikasi mampu memperkaya pesan dan mengurangi ambiguitas makna dalam proses komunikasi berbasis media.

Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Anggi Cahaya dkk yang menekankan pentingnya desain visual yang menarik dalam menyampaikan informasi melalui platform digital. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa visualisasi dan tata letak yang baik dapat meningkatkan penerimaan pesan oleh masyarakat. Kesamaan ini memperlihatkan bahwa variasi isyarat komunikasi merupakan elemen penting dalam meningkatkan kekayaan media dan efektivitas penyampaian informasi publik.

3. *Language Variety* (Keragaman Ragam Bahasa)

Penggunaan bahasa pada *website* SATUDATA SUMSEL bersifat formal dan sesuai dengan konteks komunikasi publik pemerintahan. Bahasa yang digunakan mencerminkan gaya bahasa institusional, ditandai dengan penggunaan istilah baku, struktur kalimat yang sistematis, serta penyampaian informasi yang objektif dan faktual. Ragam bahasa tersebut selaras dengan fungsi *website* sebagai portal resmi penyedia data pemerintah daerah.

Penggunaan istilah teknis dan administratif masih ditemukan, khususnya pada uraian dataset dan metadata. Namun demikian, istilah-istilah tersebut umumnya disertai dengan keterangan pendukung yang cukup jelas, sehingga tetap dapat dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Penyusunan bahasa yang ringkas dan langsung pada pokok informasi membantu pengguna dalam memahami konteks dan isi data yang disajikan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL telah berupaya menyesuaikan ragam bahasa dengan kebutuhan komunikasi publik, meskipun tingkat fleksibilitas bahasa masih dapat ditingkatkan. Penyederhanaan istilah teknis tertentu berpotensi memperluas jangkauan pemahaman informasi, terutama bagi masyarakat umum yang tidak memiliki latar belakang akademik atau teknis.

penelitian Anggi Cahaya dkk menunjukkan perbedaan pendekatan, di mana penelitian tersebut menekankan penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan persuasif untuk meningkatkan minat masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa SATUDATA SUMSEL lebih menekankan akurasi dan formalitas dibandingkan fleksibilitas bahasa, sehingga tingkat *language variety* berada pada kategori moderat.

4. *Personal Focus/Personal Source* (Fokus Personal dan Sumber Pesan)

Aspek *personal focus* pada *website* SATUDATA SUMSEL masih tergolong terbatas karena komunikasi yang dibangun bersifat institusional dan formal. Penyajian informasi lebih menekankan pada data, dokumen, dan keterangan resmi instansi dibandingkan pada pendekatan personal atau emosional. Interaksi pengguna dengan *website* cenderung bersifat informasional dan administratif, bukan relasional.

Identitas lembaga dan pihak pengelola ditampilkan secara jelas melalui logo, nama instansi, dan informasi kontak resmi. Penyajian identitas tersebut berfungsi untuk menegaskan sumber informasi yang disampaikan, namun belum diarahkan pada pembentukan kedekatan emosional antara pengelola dan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik umum *website* pemerintahan yang lebih menekankan aspek akuntabilitas dan legitimasi institusional.

Temuan ini menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL lebih mengedepankan fungsi informatif dibandingkan fungsi relasional sebagaimana dijelaskan dalam *Media Richness Theory*.

Meskipun demikian, pendekatan institusional tersebut tetap relevan dalam konteks penyampaian informasi publik, karena tujuan utama *website* adalah menyediakan data yang akurat, resmi, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Nurul Istiqomah dan Arif Hidayat mengenai *website* rumah sakit menunjukkan bahwa media informasi yang berorientasi pada pelayanan langsung kepada masyarakat cenderung memiliki dimensi personal yang lebih kuat karena berhubungan dengan kebutuhan individual pengguna. *Website* SATUDATA SUMSEL sebagai portal data pembangunan daerah memiliki karakter yang lebih formal dan kolektif, sehingga *personal focus* relatif rendah.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai kualitas *website* SATUDATA SUMSEL sebagai media informasi publik menunjukkan bahwa *website* tersebut telah berfungsi sebagai sarana penyediaan data dan informasi pembangunan daerah yang bersifat resmi, terbuka, dan dapat diakses oleh masyarakat. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan teori *Website Attribute Evaluation System* (WAES) dan *Media Richness Theory* (MRT) memperlihatkan bahwa kualitas *website* SATUDATA SUMSEL dapat dinilai secara menyeluruh dari sisi komunikasi, penyajian informasi, dan kemudahan penggunaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* SATUDATA SUMSEL telah memenuhi fungsi dasar sebagai portal Satu Data daerah melalui penyediaan informasi yang transparan, relevan, dan dapat diunduh oleh publik. Struktur navigasi yang jelas, tampilan yang sistematis, serta penggunaan bahasa formal dan informatif mendukung kemudahan pengguna dalam mengakses dan memahami data yang disajikan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun *website* SATUDATA SUMSEL telah menyediakan beragam informasi dan visualisasi data, tingkat interaktivitas dan kecepatan umpan balik masih terbatas. Pola komunikasi yang bersifat tidak langsung dan institusional menyebabkan *website* ini lebih berperan sebagai media penyampaian informasi daripada sebagai sarana interaksi dua arah secara intensif antara pengelola dan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, *website* SATUDATA SUMSEL dapat dikategorikan memiliki kualitas yang cukup baik sebagai media informasi publik, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut pada aspek interaktivitas dan kekayaan media agar dapat mendukung komunikasi publik yang lebih responsif dan partisipatif.

REFERENCES

- Cahaya, A, and A H Yahya. "Strategi Komunikasi Dan Informatika Dalam Meningkatkan Kebutuhan Masyarakat Terhadap Berita Melalui Aplikasi Simata Sumsel." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01, no. 02 (2023): 232–41. <http://jurnal.ittc.web.id/index.php/jiksp/article/view/411>.
- Istiqomah, Nurul, and Arif Hidayat. "Sistem Informasi *Website* Sebagai Media Promosi Dan Sarana Informasi Pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro." *Jurnal Mahasiswa Sistem Informasi (JMSI)* 3, no. 1 (2021): 19–26. <https://doi.org/10.24127/jmsi.v3i1.1687>.
- Lee, Taejun David, Seulki Lee-Geiller, and Byung-Kwan Lee. "Validasi Model Evaluasi Situs Web E-Governance Demokratis Yang Telah Dimodifikasi." *Government Information Quarterly* 38, no. 4 (October 1, 2021): 1–12. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2021.101616>.
- Sariasih, K Y, and K A S Wijaya. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Mendukung e-Government Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali." *Indonesian Journal of Public Administration* 2, no. 3 (2025): 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4173>.
- Sena Putra Prabujaya, Januar Eko Aryansah, and Muhammad Firdaus Febriansyah. "Implementasi Kebijakan Satu Data Dalam Mewujudkan Open Government Data Di Provinsi Sumatera Selatan." *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik* 4, no. 2 (2024): 18–33. <https://doi.org/10.47753/pjap.v4i2.72>.

“Tampilan Utama *Website* SIMATA.” Accessed August 12, 2025.
<https://www.instagram.com/p/CbeuVYQPuYV/?igsh=dW8yMzdqcHBlaTR1>.

Dokumentasi



