

Pembuatan Website Profil Perusda SML: Upaya Peningkatan Visibilitas dan Efektivitas Komunikasi Digital

Novi Shintia¹, Heldiansyah^{1*}, Muchtar Salim¹, Muhammad Hendra Sunarya¹

¹ Politeknik Negeri Banjarmasin, Indonesia

*Email korespondensi: heldiansyah@poliban.ac.id

Info Artikel: Diterima: 25 September 2024; Direvisi: 21 Oktober 2024; Disetujui: 23 Oktober 2024; Dipublikasi: 18 November 2024

Abstrak: Pengabdian masyarakat ini berfokus pada pembuatan *website* profil untuk Perusda SML, sebuah badan usaha milik daerah yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi lokal. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah meningkatkan visibilitas, transparansi, dan efektivitas komunikasi perusahaan melalui platform digital. Metodologi yang diterapkan meliputi analisis kebutuhan mendalam, pengembangan website berbasis teknologi terkini, pelatihan komprehensif bagi staf, implementasi bertahap, serta evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam penyampaian informasi, keterlibatan *stakeholder*, dan penguatan citra profesional perusahaan. Website yang dikembangkan menjadi wadah informasi yang efektif dan menjadi model pengelolaan digital yang dapat diadaptasi oleh organisasi sejenis. Implementasi website profil berhasil mentransformasi cara Perusda SML berinteraksi dengan publik dan mitra bisnis, menegaskan pentingnya adopsi teknologi digital dalam pengelolaan badan usaha milik daerah di era modern.

Kata Kunci: Badan usaha milik daerah; Website profil; Komunikasi digital

Kutipan:

Shintia. N., Heldiansyah, Salim. M., & Sunarya. M. H. (2024). Pembuatan Website Profil Perusda SML: Upaya Peningkatan Visibilitas dan Efektivitas Komunikasi Digital. *Sricommer: Journal of Sriwijaya Community Services*, 5(2): 159-168. DOI: <https://doi.org/10.29259/jscs.v5i2.196>

1. PENDAHULUAN

Era digital yang semakin berkembang pesat, kehadiran *online* menjadi suatu keharusan bagi setiap organisasi, termasuk badan usaha milik daerah (BUMD). Penggunaan media sosial dan website pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan partisipasi publik (Bonsón et al., 2012; Criado et al., 2013). Mossberger et al. (2013) menemukan bahwa media sosial dan website interaktif dapat meningkatkan keterhubungan antara pemerintah lokal dan warga. Perusda SML merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang beroperasi di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan. Didirikan pada tahun 2010, Perusda SML memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kotabaru. Fokus utama Perusda SML adalah pengelolaan Participating Interest (PI) 10% dalam eksplorasi, eksploitasi, dan produksi minyak dan gas bumi di Blok Sebuku dan blok-blok lainnya dalam wilayah Kabupaten Kotabaru. Dengan visi menjadi perusahaan daerah yang mandiri, inovatif, dan berwawasan ekonomi, Perusda SML tidak hanya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan finansial bagi daerah, tetapi juga berkomitmen untuk menciptakan dampak sosial dan lingkungan yang positif melalui berbagai program tanggung jawab sosial perusahaan. Sebagai entitas bisnis yang 100% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kotabaru, Perusda SML menghadapi tantangan unik dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi operasional, yang menjadikan transformasi digital sebagai

langkah krusial dalam evolusi organisasi. Tantangan dalam hal visibilitas dan efektivitas komunikasi menjadi hambatan signifikan bagi perusahaan dalam memaksimalkan potensinya. Keterbatasan platform digital yang memadai membuat Perusda SML kesulitan dalam menyampaikan informasi yang komprehensif dan terkini kepada publik, *stakeholder*, dan mitra potensial. Menurut Laudon dan Laudon (2018), kehadiran digital yang kuat tidak hanya meningkatkan visibilitas organisasi tetapi juga membangun kepercayaan dan kredibilitas di mata publik. Hal ini sejalan dengan temuan Chaffey dan Ellis-Chadwick (2019) yang menekankan pentingnya strategi komunikasi digital yang terintegrasi dalam membangun hubungan yang kuat dengan *stakeholder*. Transparansi dan akuntabilitas melalui platform digital dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah Wibowo dan Saptono (2020). Implementasi teknologi digital dalam pemerintahan dan BUMD bukan tanpa tantangan. Alzahrani et al. (2017) mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kepercayaan warga dalam adopsi *e-government*. Gao & Lee (2017) meneliti pengalaman pemerintah lokal dalam mengadopsi layanan *e-government* dan media sosial.

Pengabdian masyarakat ini dirancang dengan tujuan utama untuk mengatasi tantangan komunikasi digital yang dihadapi Perusda SML. Secara spesifik, kegiatan ini bertujuan untuk membangun *website* profil yang profesional dan informatif, yang mencerminkan identitas dan nilai-nilai Perusda SML, meningkatkan aksesibilitas informasi bagi publik, *stakeholder*, dan mitra potensial, sehingga mendorong transparansi dan akuntabilitas perusahaan, memperkuat citra profesional perusahaan melalui kehadiran digital yang terkelola dengan baik, dan mengembangkan model pengelolaan digital yang dapat diadaptasi oleh BUMD atau organisasi sejenis lainnya. Perusda SML dapat meningkatkan efektivitas operasional, memperluas jangkauan layanan, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pembangunan ekonomi.

2. STUDI PUSTAKA

Pengembangan *website* profil untuk Perusda SML didasarkan pada berbagai teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Studi literatur ini mencakup aspek-aspek penting terkait komunikasi digital, pengembangan *website* untuk organisasi publik, serta dampak teknologi informasi pada transparansi dan akuntabilitas organisasi.

2.1 Komunikasi Digital dan Eksistensi Online Organisasi

Kehadiran online menjadi semakin penting bagi organisasi, termasuk badan usaha milik daerah (BUMD). Castells (2010) menekankan bahwa masyarakat informasi modern ditandai dengan ketergantungan yang tinggi pada teknologi digital untuk komunikasi dan pertukaran informasi. Dalam konteks ini, *website* menjadi alat komunikasi yang krusial bagi organisasi untuk menjangkau dan berinteraksi dengan *stakeholder* mereka. Kent dan Taylor (2002) mengembangkan teori dialogic communication yang menekankan pentingnya membangun hubungan dialogis antara organisasi dan publiknya melalui media digital. Mereka berpendapat bahwa *website* harus dirancang tidak hanya untuk menyebarkan informasi, tetapi juga untuk memfasilitasi dialog dua arah.

Grimmelikhuisen dan Welch (2012) mengembangkan dan menguji kerangka teoritis untuk transparansi pemerintah lokal yang dimediasi komputer. Mereka menemukan bahwa transparansi online dapat meningkatkan persepsi warga tentang kompetensi pemerintah. Selanjutnya, Gunawong (2015) menekankan pentingnya pemerintahan terbuka dan penggunaan media sosial untuk meningkatkan transparansi. Prinsip-prinsip ini relevan dalam pengembangan *website* Perusda SML, di mana fitur interaktif seperti formulir kontak dan forum diskusi diintegrasikan untuk mendorong keterlibatan *stakeholder*.

2.2 Pengembangan Website untuk Organisasi Publik

Pengembangan *website* untuk organisasi publik, termasuk BUMD, memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri. Huang dan Benyoucef (2014) menekankan pentingnya desain yang berpusat pada pengguna (*user-centered design*) dalam pengembangan *website* pemerintah. Mereka mengusulkan framework yang mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Karkin dan Janssen (2014) melakukan studi komparatif terhadap *website*

pemerintah di berbagai negara dan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas website tersebut.

Feeney dan Brown (2017) menganalisis konten, peringkat, dan variasi website kota-kota kecil di Amerika Serikat, memberikan wawasan tentang praktik terbaik dalam pengembangan website pemerintah lokal. Sandoval-Almazan dan Gil-Garcia (2012) meneliti evolusi portal internet pemerintah menuju interaksi, partisipasi, dan kolaborasi yang lebih besar. Faktor-faktor seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna sangat penting dalam menentukan keberhasilan website pemerintah.

2.3 Dampak Teknologi Informasi pada Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi teknologi informasi, khususnya website, memiliki potensi besar untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi publik. Bertot et al. (2010) meneliti bagaimana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat digunakan untuk mempromosikan transparansi dan mengurangi korupsi dalam pemerintahan. Mereka menemukan bahwa penggunaan TIK, termasuk website, dapat meningkatkan akses publik terhadap informasi pemerintah dan mendorong partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan. Pina et al. (2010) melakukan studi komparatif tentang penggunaan website oleh pemerintah lokal di Uni Eropa untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Mereka menyimpulkan bahwa meskipun ada potensi besar, masih ada kesenjangan antara potensi teknologi dan implementasi aktualnya. Temuan ini menekankan pentingnya tidak hanya mengembangkan website, tetapi juga memastikan penggunaannya yang efektif untuk mencapai tujuan transparansi dan akuntabilitas.

Abdelsalam et al. (2013) meneliti kehadiran, penggunaan, dan efektivitas media sosial di website pemerintah Mesir, menunjukkan potensi media sosial dalam meningkatkan keterlibatan warga. Porumbescu (2016) menemukan hubungan positif antara penggunaan media sosial sektor publik dan *website e-government* dengan kepercayaan terhadap pemerintah.

2.4 Evaluasi Efektivitas Website Organisasi

Keberhasilan implementasi website perlu ditunjang dengan melakukan evaluasi yang komprehensif. DeLone dan McLean (2003) mengusulkan model kesuksesan sistem informasi yang mencakup enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini telah banyak digunakan dalam evaluasi efektivitas website organisasi. Luna-Reyes et al. (2012) mengadaptasi model DeLone dan McLean untuk konteks e-government dan menekankan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor seperti kepercayaan publik dan nilai publik dalam evaluasi website pemerintah. Pendekatan evaluasi ini relevan untuk menilai efektivitas website Perusda SML dalam mencapai tujuannya.

3. METODE

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dalam pembuatan *website profil* Perusda SML mengadopsi pendekatan sistematis dan partisipatif. Metodologi yang diterapkan didasarkan pada kerangka kerja pengembangan sistem informasi yang dikemukakan oleh Dennis et al. (2020), dengan penyesuaian untuk konteks pengabdian masyarakat. Pendekatan ini menekankan pentingnya keterlibatan aktif *stakeholder* dalam setiap tahapan, memastikan bahwa hasil akhir tidak hanya memenuhi standar teknis tetapi juga sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

3.1 Analisis Kebutuhan dan Situasi

Tahap awal kegiatan dimulai dengan analisis mendalam terhadap kebutuhan dan situasi Perusda SML. Tim pengabdian melakukan serangkaian wawancara semi-terstruktur dengan pimpinan dan staf kunci perusahaan, bertujuan untuk memahami secara komprehensif visi, misi, struktur organisasi, serta tantangan komunikasi yang dihadapi. Pendekatan wawancara ini mengadopsi teknik yang direkomendasikan oleh Kvale (2008), memastikan pengumpulan data yang menyeluruh dan mendalam.

Tim melakukan analisis terhadap dokumen-dokumen relevan seperti laporan tahunan, materi komunikasi yang ada, dan pedoman branding perusahaan. Analisis ini menerapkan pendekatan

content analysis yang sistematis sebagaimana diuraikan oleh Krippendorff (2018), guna memahami konteks dan kebutuhan informasi perusahaan secara lebih akurat. Pendekatan metodologis ini sejalan dengan rekomendasi Mergel (2013) tentang adopsi media sosial dan taktik yang dihasilkan di pemerintah federal AS, yang menekankan pentingnya strategi yang terencana dan terstruktur.

3.2 Perancangan dan Pengembangan Website

Hasil analisis kebutuhan, tim pengabdian merancang dan mengembangkan website profil Perusda SML dengan pendekatan komprehensif dan berfokus pada pengguna. Proses dimulai dengan desain arsitektur informasi menggunakan pendekatan *user-centered design* sebagaimana diuraikan oleh Garrett (2010). Tim merancang struktur dan organisasi informasi website menggunakan metode *card sorting* untuk memastikan navigasi yang intuitif dan sesuai dengan mental model pengguna.

Prototipe *low-fidelity* dan *high-fidelity* dikembangkan menggunakan tools seperti Figma, memungkinkan iterasi desain dan perolehan umpan balik awal dari stakeholder. Pengembangan *front-end* melibatkan implementasi desain visual menggunakan teknologi web modern seperti HTML5, CSS3, dan JavaScript, dengan framework responsif Bootstrap untuk memastikan kompatibilitas lintas perangkat. Untuk *back-end*, tim mengembangkan sistem manajemen konten (CMS) custom menggunakan PHP dan MySQL, memberikan fleksibilitas dan kemudahan pengelolaan konten bagi staf Perusda SML.

Optimasi SEO dilakukan dengan mengimplementasikan praktik SEO *on-page* dan teknis sesuai pedoman terbaru dari *search engine* utama, guna memastikan visibilitas website dalam hasil pencarian. Pendekatan menyeluruh ini memastikan pengembangan website yang tidak hanya menarik secara visual dan fungsional, tetapi juga mudah dikelola dan ditemukan oleh target audiensnya.

3.3 Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas

Program pelatihan komprehensif dirancang untuk membekali staf Perusda SML dengan keterampilan yang diperlukan dalam mengelola website secara efektif. Metode pelatihan yang diterapkan bersifat multi-dimensi, dimulai dengan *workshop hands-on* intensif selama dua hari. Workshop ini mencakup aspek teknis penggunaan CMS, prinsip-prinsip penulisan konten *web*, dan dasar-dasar analitik *web*, memberikan fondasi praktis yang kuat bagi peserta.

Program *mentoring one-on-one* dilaksanakan selama satu bulan pasca-pelatihan, di mana tim pengabdian memberikan bimbingan langsung kepada staf yang ditugaskan untuk mengelola website. Pendekatan ini merupakan penyesuaian pembelajaran sesuai kebutuhan individu dan penerapan langsung keterampilan dalam konteks kerja nyata.

Tim pengabdian mengembangkan materi pelatihan dan panduan pengguna komprehensif. Materi ini disusun dengan mengadopsi prinsip-prinsip *instructional design* yang dikemukakan oleh Merrill (2002), memastikan efektivitas pembelajaran jangka panjang. Kombinasi *workshop* intensif, *mentoring personal*, dan materi referensi yang terstruktur ini bertujuan untuk memastikan transfer pengetahuan yang optimal dan pemberdayaan staf dalam mengelola website secara mandiri dan profesional.

3.4 Implementasi dan Peluncuran

Proses implementasi dan peluncuran website Perusda SML dilaksanakan melalui pendekatan bertahap yang cermat untuk memastikan transisi yang mulus dan efektif. Tahap pertama dimulai dengan *soft-launch*, yaitu periode uji coba internal yang berlangsung selama dua minggu. Selama fase ini, akses ke website dibatasi hanya untuk staf Perusda SML, memungkinkan mereka melakukan pengujian menyeluruh dan memberikan umpan balik berharga untuk penyempurnaan lebih lanjut.

Penyesuaian berdasarkan masukan dari *soft-launch*, tim melanjutkan ke tahap *User Acceptance Testing* (UAT). Dalam sesi formal ini, perwakilan dari berbagai divisi dilibatkan untuk memastikan bahwa semua fitur website berfungsi sesuai kebutuhan dan ekspektasi pengguna akhir. Proses UAT ini krusial dalam mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah sebelum peluncuran publik.

Tim melakukan migrasi data dengan memindahkan konten dari sistem lama ke website baru. Selama proses migrasi, verifikasi integritas data dilakukan secara teliti untuk memastikan bahwa semua informasi di transfer dengan akurat dan lengkap. Pendekatan bertahap ini, yang mencakup soft-launch, UAT, dan migrasi data yang hati-hati, bertujuan untuk meminimalkan risiko dan memaksimalkan kesiapan website sebelum diluncurkan secara resmi kepada publik.

3.5 Evaluasi dan Penyempurnaan Berkelanjutan

Evaluasi website Perusda SML dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh untuk memastikan efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses evaluasi ini menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran komprehensif tentang performa dan dampak *website*. Analisis metrik web menjadi komponen kunci dalam evaluasi kuantitatif. Tim menggunakan tools analitik canggih seperti Google Analytics untuk melacak dan menganalisis berbagai aspek performa website. Metrik yang dipantau secara rutin meliputi jumlah pengunjung unik, durasi kunjungan, dan tingkat bounce rate. Data ini memberikan wawasan berharga tentang pola perilaku pengguna, efektivitas konten dalam menarik dan mempertahankan perhatian pengunjung, serta area-area yang memerlukan optimasi lebih lanjut.

Tim melakukan *review* konten secara berkala. Proses audit konten ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan di *website* tetap akurat, relevan, dan *up-to-date*. Tim mengevaluasi setiap bagian *website*, dari halaman utama hingga artikel berita, untuk memastikan bahwa konten mencerminkan perkembangan terkini Perusda SML dan memenuhi kebutuhan informasi *stakeholder*. *Review* ini mempertimbangkan umpan balik pengguna dan tren industri untuk mengidentifikasi peluang peningkatan konten atau penambahan fitur baru yang dapat meningkatkan nilai *website* bagi penggunanya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam pembuatan website profil Perusda SML telah menghasilkan transformasi signifikan dalam cara perusahaan berinteraksi dengan stakeholder dan mengelola informasinya. Implementasi website profil yang komprehensif tidak hanya meningkatkan visibilitas perusahaan di ranah digital, tetapi juga telah membawa perubahan mendasar dalam efisiensi operasional, transparansi, dan keterlibatan publik. Hasil-hasil ini mencerminkan potensi transformatif dari teknologi digital dalam konteks badan usaha milik daerah (BUMD), mendemonstrasikan bagaimana adopsi teknologi yang strategis dapat menjadi katalis untuk perubahan organisasi yang lebih luas.



Gambar 1. Kegiatan Pengabdian Masyarakat Pembuatan Website Profil Mitra

Pengembangan website profil Perusda SML merupakan langkah maju yang signifikan dalam era digitalisasi yang semakin pesat. Website yang dihasilkan merupakan etalase digital bagi perusahaan, yang menjadi sebuah penghubung informasi yang dinamis dan interaktif.



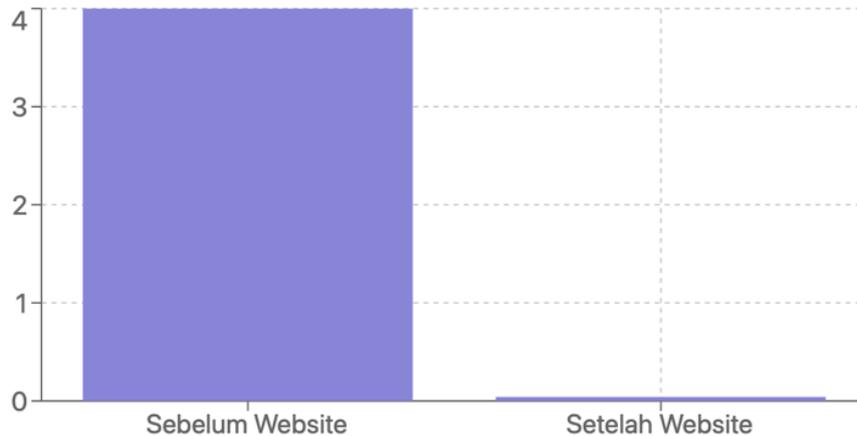
Gambar 2. Pelaksanaan Pembuatan Website Profil Mitra

Prinsip-prinsip desain responsif dan *user experience* (UX) terkini membuat website ini memiliki antarmuka yang intuitif dan menarik bagi penggunanya. Fitur-fitur utama website, seperti halaman beranda yang informatif, profil perusahaan yang lengkap, katalog layanan interaktif, dan galeri multimedia, untuk memenuhi kebutuhan informasi dasar, dan juga menciptakan narasi visual yang kuat tentang identitas dan *value proposition* Perusda SML.



Gambar 3. Tampilan Utama Website Profil Mitra

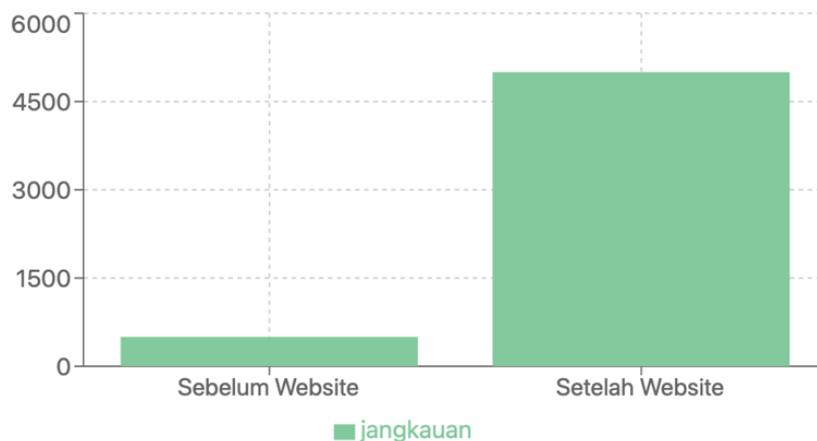
Peningkatan efisiensi penyampaian informasi merupakan salah satu dampak paling nyata dari implementasi website ini. Analisis data menunjukkan percepatan dramatis dalam proses publikasi informasi, dari rata-rata 3-5 hari menjadi kurang dari 1 jam. Implikasi dari peningkatan kecepatan ini sangat luas, sehingga Perusda SML dapat merespons dengan cepat terhadap dinamika pasar dan kebutuhan stakeholder. Kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan akurat telah menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan, terutama dalam konteks di mana kepercayaan publik sering kali bergantung pada transparansi dan keterbukaan informasi.



Gambar 4. Grafik Kecepatan Penyampaian Informasi (satuan hari)

Temuan ini sejalan dengan penelitian Reddick dan Norris (2013) yang menunjukkan bahwa adopsi media sosial termasuk website di tingkat akar rumput Amerika telah meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga. Zheng dan Zheng (2014) juga menekankan peran media sosial dalam mendorong inovasi melalui peningkatan informasi dan interaksi di sektor publik.

Jangkauan informasi yang meningkat secara eksponensial, dari sekitar 500 penerima melalui metode konvensional menjadi lebih dari 5000 pengunjung unik per bulan melalui website, mengilustrasikan potensi besar platform digital dalam memperluas audiens. Fenomena ini tidak hanya meningkatkan visibilitas Perusda SML, tetapi juga membuka peluang baru untuk engagement yang lebih luas dan beragam. Diversifikasi audiens ini memungkinkan perusahaan untuk menjangkau dan melayani segmen masyarakat yang sebelumnya mungkin terabaikan, mendorong inklusi yang lebih besar dalam layanan publik.



Gambar 5. Grafik Jangkauan Informasi (pengunjung per bulan)

Data statistik bersumber dari pengumpulan yang dilakukan selama proses pengembangan dan implementasi website Perusda SML. Untuk mengukur peningkatan kecepatan penyampaian informasi, tim menganalisis perbandingan log waktu publikasi sebelum dan sesudah implementasi

website, dengan fokus pada waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk mempublikasikan informasi penting. Jangkauan informasi diukur menggunakan Google Analytics untuk website baru, yang kemudian dibandingkan dengan catatan distribusi informasi sebelumnya, menghitung jumlah pengunjung unik website per bulan terhadap estimasi penerima informasi melalui metode konvensional.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam pembuatan website profil Perusda SML telah menghasilkan transformasi yang signifikan, dalam aspek teknis komunikasi perusahaan, juga dalam paradigma operasional dan interaksi dengan stakeholder. Implementasi platform digital ini menjadi bukti nyata bagaimana teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi katalis perubahan dalam tata kelola badan usaha milik daerah (BUMD), mendorong efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik ke tingkat yang sebelumnya sulit dicapai. Peningkatan dramatis dalam kecepatan dan jangkauan penyampaian informasi merupakan salah satu hasil paling nyata dari inisiatif ini. Transisi dari metode konvensional yang membutuhkan waktu berhari-hari untuk menyebarkan informasi, menjadi sistem real-time yang dapat menjangkau ribuan pengunjung dalam hitungan jam, menggambarkan lompatan besar dalam kapabilitas komunikasi Perusda SML. Fenomena ini meningkatkan efisiensi operasional, dan juga membuka peluang baru untuk engagement yang lebih responsif dan dinamis dengan berbagai pemangku kepentingan. Kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cepat dan luas ini menjadi aset strategis dalam era di mana kecepatan informasi yang menjadi penentu keunggulan kompetitif.

Perusda SML telah mengambil langkah besar menuju tata kelola yang lebih terbuka dan bertanggung jawab. Percepatan dalam peningkatan kecepatan respon terhadap permintaan informasi publik mencerminkan komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip good governance. Transparansi ini bukan hanya tentang memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga tentang membangun kepercayaan publik dan menciptakan lingkungan di mana inovasi dan partisipasi masyarakat dapat berkembang. Dalam jangka panjang, keterbukaan ini berpotensi untuk meningkatkan legitimasi dan dukungan publik terhadap inisiatif-inisiatif Perusda SML, yang sangat penting bagi keberlangsungan dan kesuksesan BUMD. Pengembangan model yang mencakup *framework* manajemen konten, protokol keamanan digital, strategi engagement, dan metrik evaluasi kinerja ini menjadi *blueprint* yang dapat diadaptasi oleh BUMD lain atau organisasi publik sejenis. Keberhasilan dalam mengembangkan model ini menunjukkan bahwa dengan dukungan yang tepat, BUMD mampu menjadi inovator dalam adopsi dan implementasi teknologi digital, membantah anggapan bahwa organisasi publik selalu tertinggal dalam hal inovasi teknologi.

REFERENSI

- Abdelsalam, H. M., Reddick, C. G., Gamal, S., & Al-shaar, A. (2013). Social media in Egyptian government websites: Presence, usage, and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 30(4), 406-416. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.020>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164-175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society (2nd ed.)*. Wiley-Blackwell.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice (7th ed.)*. Pearson.

- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319-326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. 10.1080/07421222.2003.11045748
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Roth, R. M. (2020). *Systems analysis and design (7th ed.)*. Wiley.
- Feeney, M. K., & Brown, A. (2017). Are small cities online? Content, ranking, and variation of US municipal websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 62-74.
- Gao, X., & Lee, J. (2017). E-government services and social media adoption: Experience of small local governments in Nebraska state. *Government Information Quarterly*, 34(4), 627-634.
- Garrett, J. J. (2010). *The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond (2nd ed.)*. New Riders.
- Grimmelikhuisen, S. G., & Welch, E. W. (2012). Developing and testing a theoretical framework for computer-mediated transparency of local governments. *Public Administration Review*, 72(4), 562-571. 10.2307/41506806
- Gunawong, P. (2015). Open government and social media: A focus on transparency. *Social Science Computer Review*, 33(5), 587-598. <https://doi.org/10.1177/0894439314560685>
- Huang, Z., & Benyoucef, M. (2014). Usability and credibility of e-government websites. *Government Information Quarterly*, 31(4), 584-595. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.002>
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351-363. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21-37. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(02\)00108-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(02)00108-X)
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Kvale, S. (2008). *Doing interviews*. SAGE Publications.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm (15th ed.)*. Pearson.
- Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Romero, G. (2012). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, 29(3), 324-334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.001>
- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>
- Merrill, M. D. (2002). First principles of instruction. *Educational Technology Research and Development*, 50(3), 43-59. <https://doi.org/10.1007/BF02505024>
- Mossberger, K., Wu, Y., & Crawford, J. (2013). Connecting citizens and local governments? Social media and interactivity in major U.S. cities. *Government Information Quarterly*, 30(4), 351-358. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.016>
- Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-government promoting convergence towards more accountable local governments? *International Public Management Journal*, 13(4), 350-380. <https://doi.org/10.1080/10967494.2010.524834>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291-304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Reddick, C. G., & Norris, D. F. (2013). Social media adoption at the American grass roots: Web 2.0 or 1.5? *Government Information Quarterly*, 30(4), 498-507. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.011>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government

- among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, S72-S81.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.004>
- Wibowo, A. M., & Saptono, B. (2020). *Analisis dan perancangan sistem informasi pemerintahan berbasis e-government*. Penerbit Andi.
- Zheng, L., & Zheng, T. (2014). Innovation through social media in the public sector: Information and interactions. *Government Information Quarterly*, 31, S106-S117.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.01.011>