

OPTIMALISASI DIGITAL PUBLIC RELATIONS MELALUI DIALOGIC COMMUNICATION PADA SITUS WEB PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO

Tiffany Nur Alifiya Sulaiman¹, Rachmat Kriyantono², Zulkarnain Nasution³
Universitas Brawijaya, Malang^{1,2,3}
tiffanynuralifiya@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto sebagai media komunikasi dua arah dalam konteks Digital Public Relations. Dengan menggunakan pendekatan Dialogic Communication Theory (Kent & Taylor, 1998), penelitian ini menilai lima indikator utama, yaitu *dialogic loop*, *usefulness of information*, *generation of return visits*, *intuitiveness/ease of interface*, dan *rule of conservation visits*. Data ordinal diperoleh melalui dokumentasi unggahan di situs *mojokertokab.go.id* dan dianalisis menggunakan teknik univariat berbasis distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa situs web memiliki performa yang bervariasi. Indikator *usefulness of information* dan *ease of interface* memperoleh skor optimal 100%, menandakan bahwa situs menyediakan informasi yang relevan dan mudah diakses oleh pengguna. Namun, indikator *dialogic loop* dan *generation of return visits* hanya mencapai 20%, menunjukkan kurangnya interaktivitas dan rendahnya tingkat kunjungan ulang. Secara keseluruhan, dengan rata-rata efektivitas sebesar 60%, situs web dikategorikan dalam tingkat "Baik" tetapi masih memerlukan peningkatan dalam aspek keterlibatan publik dan komunikasi dialogis. Temuan ini memberikan wawasan bagi Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam mengoptimalkan strategi komunikasi digital guna meningkatkan transparansi dan partisipasi publik.

Kata Kunci: Komunikasi Dialogis, Digital Public Relations, E-Government, Situs Web Pemerintah, Keterlibatan Publik

ABSTRACT

This study is a quantitative descriptive study that aims to analyze the effectiveness of the Mojokerto Regency Government website as a two-way communication media in the context of Digital Public Relations. Using the Dialogic Communication Theory approach (Kent & Taylor, 1998), this study assesses five main indicators, namely dialogic loop, usefulness of information, generation of return visits, intuitiveness/ease of interface, and rule of conservation visits. Ordinal data were obtained through documentation of uploads on the mojokertokab.go.id site and analyzed using univariate techniques based on frequency distribution. The results showed that the website had varying performance. The indicators of usefulness of information and ease of interface obtained an optimal score of 100%, indicating that the site provides relevant information and is easily accessible to users. However, the indicators of dialogic loop and generation of return visits only reached 20%, indicating a lack of interactivity and a low rate of repeat visits. Overall, with an average effectiveness of 60%, the website is categorized as "Good" but still needs improvement in the aspects of public engagement and dialogic communication. These findings provide insight for the Mojokerto Regency Government in optimizing digital communication strategies to increase transparency and public participation.

Keywords: *Dialogic Communication, Digital Public Relations, E-Government, Government Website, Public Engagement*

PENDAHULUAN

Dalam implementasi *e-government*, digitalisasi tidak bisa terpisahkan dalam penggunaannya di era industri saat ini. Hal ini dapat terjadi karena digitalisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu meningkatkan aksesibilitas informasi dan layanan publik, sehingga komunikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Dengan

adanya perkembangan digitalisasi, *Public Relations (PR)* pemerintah tentunya memiliki kemudahan dalam menjangkau publik dengan cara yang lebih interaktif, memberikan fasilitas dalam menciptakan umpan balik, dan mengembangkan strategi komunikasi yang harmonis (Minaeva, 2019). Menurut studi yang dilakukan oleh Agustin & Amron, (2022), dijelaskan bahwa digitalisasi telah mampu membuat model komunikasi secara dua arah antara instansi dan publik dengan sistem pelaporan dan pengaduan. Namun, dalam penerapannya, komunikasi yang disampaikan oleh *PR* melalui media digital kerap dihadapkan tantangan oleh kurangnya sumber daya manusia. Hal ini diperkuat oleh Garba et al., (2022) yang mengidentifikasi bahwa penggunaan digitalisasi dalam *PR* pemerintah menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Meskipun banyak pemerintah telah mengadopsi media sosial sebagai alat komunikasi, banyak akun yang tidak aktif atau kurang efektif dikelola, sehingga menurunkan partisipasi masyarakat.

Pemanfaatan digitalisasi dalam *PR* pemerintah menemui hambatan utama, seperti kurangnya tenaga kerja yang dapat menangani komunikasi interaktif secara langsung, sehingga masyarakat terhambat untuk melakukan kontak langsung dengan lembaga terkait. Tantangan ini menyoroti perlunya meningkatkan partisipasi digital dengan publik, yang sejalan dengan konsep komunikasi dialogis yang diusulkan oleh Kent & Taylor (2002). *Dialogic Communication* adalah sebuah konsep yang dikembangkan Kent & Taylor. Dalam hal ini Kent & Taylor, (2002) menjelaskan bahwa Komunikasi Dialogis merupakan sebuah pendekatan yang memungkinkan terjadinya suatu interaksi dua arah secara simetris antara organisasi dan publiknya. Pendekatan ini sangat relevan dalam media digital karena memungkinkan suatu instansi untuk tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga menerima umpan balik dan merespons audiens secara langsung.

Berbagai penelitian telah dikembangkan dalam mengidentifikasi komunikasi dialogis dan relevansinya dengan digitalisasi. Penelitian pertama dilakukan oleh Veronika et al., (2023) yang menyoroti terkait praktik *PR* sebagai manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya yang telah memasuki babak baru dengan berbagai tantangan di masa ini. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa dalam menjalankan praktik *PR* maka pemanfaatan media baru menjadi kunci utama dalam menjalankan komunikasi strategis yang salah satunya dapat termanifestasi melalui *website*. Komunikasi dialogis yang terjalin melalui *website* instansi seperti perguruan tinggi negeri (PTN) memberikan kesempatan komunikasi interaktif dengan pengunjung, yang tentu akan berdampak secara signifikan bagi citra organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, Kriyantono et al., (2024) turut mengidentifikasi bahwa bagi sebuah instansi, *website* menjadi hal yang dapat difungsikan sebagai saluran efektif bagi pengunjung untuk mencari informasi ilmiah yang akademis. Pengembangan kegiatan kolaboratif antara instansi dan audiens juga dapat tersalurkan melalui platform digital tersebut, yang nantinya dapat mengarah pada pengembangan praktik atau kebijakan administrasi, manajemen puncak instansi, dan pengembangan proses pembelajaran berbasis *asinkronus*.

Dalam mendukung perkembangan studi terkait komunikasi dialogis, Uysal, (2018) memberikan pemaparan yang sangat menarik bahwa komunikasi dialogis mampu menjadi elemen kunci yang memengaruhi kinerja organisasi melalui interaksi dua arah yang intensif dengan pemangku kepentingan. Hal ini dapat digambarkan ketika suatu pendekatan dialogis memungkinkan suatu perusahaan untuk mendengarkan dan memberikan respon yang relevan terhadap kebutuhan sosial dan lingkungan secara lebih efektif, membangun keterlibatan yang mendalam, serta meningkatkan transparansi. Hal ini tentunya akan bermanfaat bagi pengunjung yang membutuhkan informasi dari suatu instansi yang bersangkutan. Sejalan dengan temuan Uysal (2018) yang menyoroti pentingnya komunikasi dialogis dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui interaksi dua arah yang intensif dengan pemangku kepentingan, Pemerintah Kabupaten Mojokerto turut mengadopsi pendekatan ini dalam komunikasi digitalnya melalui situs web mojokertokab.go.id. Penelusuran awal peneliti menunjukkan bahwa praktik digital *Public Relations* dikelola oleh Dinas Komunikasi dan

Informatika Kabupaten Mojokerto. Pemerintah Kabupaten Mojokerto melaksanakan praktik digital *Public Relations* melalui situs mojokerto.go.id sebagai respons terhadap urgensi untuk secara efektif mengadopsi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi. Pemerintah Kabupaten Mojokerto menerapkan prinsip komunikasi dialogis melalui situs web sebagai saluran utama untuk membangun interaksi dua arah yang simetris antara pemerintah dan masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik, dengan memungkinkan pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga menerima dan merespons umpan balik masyarakat secara langsung. Dalam konteks era digital yang terus berkembang, situs web menjadi media yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang kredibel dan relevan, di tengah maraknya hoaks dan informasi yang tidak terverifikasi. Oleh karena itu, penerapan komunikasi dialogis melalui media digital sangat mendukung upaya pemerintah untuk menciptakan hubungan yang lebih terbuka dan akuntabel dengan publik, yang pada akhirnya akan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi mendalam terkait efektivitas penerapan komunikasi dialogis dalam konteks digitalisasi pemerintahan, khususnya di Kabupaten Mojokerto. Pemerintah menghadapi tantangan untuk tidak hanya menyebarkan informasi secara sepihak, tetapi juga membuka ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Melalui situs web sebagai platform komunikasi utama, pemerintah memiliki kesempatan untuk memperluas jangkauan interaksi, mendengarkan aspirasi masyarakat, serta memperbaiki kebijakan berdasarkan umpan balik yang diterima. Keberhasilan dalam mengimplementasikan prinsip komunikasi dialogis akan memperkuat kredibilitas dan citra positif pemerintah, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kebijakan yang dijalankan. Hal ini juga sejalan dengan misi pemerintahan yang ingin mewujudkan tata kelola yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam mengoptimalkan potensi komunikasi dialogis, terdapat sejumlah tantangan yang perlu dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian masyarakat, serta masalah terkait keamanan data. Tantangan ini berisiko menghambat tercapainya tujuan transparansi dan akuntabilitas jika tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menilai sejauh mana pemerintah dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dalam penerapan komunikasi dialogis yang efektif melalui situs web, serta bagaimana strategi ini dapat beradaptasi dengan dinamika dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Digitalisasi, jika dikelola dengan baik, memiliki potensi besar untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, namun tetap memerlukan perhatian khusus terhadap isu-isu teknis dan sosial yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana komunikasi dialogis dapat diimplementasikan secara efektif dalam konteks e-government untuk memperkuat keterlibatan publik dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang transparan. Lebih jauh lagi, penelitian ini juga relevan dalam menggali bagaimana komunikasi dua arah melalui platform digital seperti situs web dapat mendukung kebijakan pemerintahan yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Dengan menganalisis penggunaan situs web sebagai media komunikasi utama dalam Pemerintah Kabupaten Mojokerto, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi keberhasilan strategi *Public Relations* digital, tetapi juga memberikan gambaran tentang tantangan dan peluang yang ada dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih responsif, adaptif, dan akuntabel di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis data secara sistematis, obyektif, dan akurat dengan memperhatikan karakteristik populasi dan

subjek penelitian (Kriyantono, 2020). Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial tanpa berfokus pada hubungan sebab-akibat, seperti pada penelitian kuantitatif eksplanatori. Meskipun demikian, penelitian ini memberikan gambaran rinci tentang fenomena yang diteliti melalui penerapan teori-teori yang relevan. Pendekatan deskriptif kuantitatif ini memberikan landasan bagi pengumpulan data yang dapat diukur dan diinterpretasikan secara statistik. Dalam konteks penelitian ini, metode tersebut digunakan untuk mengkaji bagaimana situs web Kabupaten Mojokerto digunakan sebagai media komunikasi dua arah yang mendukung kredibilitas Pemerintah Kabupaten Mojokerto sebagai lembaga publik. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang menggambarkan efektivitas *website* sebagai media yang mampu mencapai tujuan komunikasi dialogis. Penelitian ini menggunakan data ordinal yang diperoleh melalui dokumentasi unggahan di situs web mojekertokab.go.id, yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto sebagai sarana komunikasi dua arah dalam implementasi e-Government dan Digital *Public Relations* (Digital *PR*). Data ordinal ini menggambarkan peringkat atau urutan nilai dari objek yang diteliti, meskipun tidak memperhitungkan jarak yang sama antar-nilai (Hakim & Kumadji, 1997).

Dalam penelitian ini, data ordinal digunakan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan prinsip Dialogic Communication Theory di situs web, yang menunjukkan skala efektivitas dari yang terendah hingga tertinggi. Data yang dikumpulkan melalui coding sheet akan dianalisis menggunakan teknik univariat untuk mengkaji variabel tunggal, yaitu komunikasi dialogis melalui situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam strategi Digital Public Relations. Analisis ini bertujuan untuk memberikan deskripsi rinci tentang pola dan karakteristik penggunaan situs web sebagai media komunikasi dua arah, dengan hasil yang dihitung dan dipresentasikan menggunakan statistik deskriptif berdasarkan distribusi frekuensi. Setiap kode yang dihasilkan akan dikategorikan sesuai prinsip Dialogic Communication (Kent & Taylor, 1998), dengan nilai 0 atau 1 untuk menilai kesesuaian. Indikator yang mencapai lebih dari 50% dianggap efektif sebagai media dialogis, sementara yang kurang dari 50% dianggap kurang efektif. Hasil analisis kuantitatif ini akan menghubungkan tingkat efektivitas penggunaan situs web dalam meningkatkan keterlibatan publik dan transparansi, memberikan pemahaman mendalam serta dasar untuk rekomendasi peningkatan strategi komunikasi digital pemerintah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Manajemen penggunaan situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto menerapkan prinsip yang terdapat di dalam model komunikasi dialogis sebagai landasan objek penelitian ini. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa manajemen situs web bersama unggahan yang ada menerapkan kelima prinsip dalam model komunikasi dialogis, yakni *The Dialogic Loop* digunakan untuk menganalisis kemampuan media digital dalam menciptakan dialog dua arah yang interaktif. Prinsip *The Usefulness of Information* menekankan relevansi dan manfaat langsung dari informasi yang disajikan oleh organisasi kepada publik. Indikator *The Generation of Return Visit* mengukur seberapa besar ketertarikan pengunjung untuk kembali mengakses platform digital organisasi, menunjukkan efektivitas komunikasi yang berlangsung. Selanjutnya, *The Intuitiveness/Ease of the Interface* berfokus pada kemudahan akses dan navigasi di dalam platform digital, memastikan bahwa pengunjung dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan. Terakhir, *The Rule of Conservation of Visitors* menggarisbawahi pentingnya menjaga perhatian pengunjung dengan memberikan konten yang menarik dan relevan, sehingga mereka terdorong untuk terus mengeksplorasi platform tanpa harus beralih ke sumber informasi lain (Kent & Taylor, 2002). Penelitian ini melakukan penilaian mendalam terhadap penerapan pada setiap prinsip tersebut dengan menurunkannya menjadi beberapa sub-indikator yang mampu merepresentasikan berbagai aspek tertentu dalam setiap prinsip.

Tabel 1.
Frekuensi Distribusi Dialogic Communications

Kategori	Kriteria	Ket
<i>The Dialogic Loop</i>	Ketersediaan fitur kotak saran, formulir, atau FAQ untuk menerima masukan dan menjawab pertanyaan umum.	X
	Kecepatan dan relevansi respons pengelola website terhadap pertanyaan atau keluhan pengunjung.	X
	Fitur interaktif seperti chat langsung, ruang percakapan, atau forum diskusi untuk komunikasi langsung dengan pemerintah daerah.	X
	Informasi kontak, seperti email atau alamat media sosial, untuk melanjutkan dialog.	✓
	Konsistensi tanggapan terhadap feedback dari pengunjung untuk interaksi berkelanjutan.	X
<i>The Usefulness of Information</i>	Relevansi dan manfaat informasi untuk masyarakat umum, khususnya tentang layanan publik dan program pemerintah.	✓
	Kelengkapan informasi mengenai layanan publik, acara, dan pengumuman terbaru dalam membantu pemahaman prosedur dan layanan pemerintah.	✓
	Annual Report Kabupaten Mojokerto.	✓
	Informasi tentang struktur organisasi dan kegiatan pemerintah.	✓
	Frekuensi pembaruan informasi agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengunjung.	✓
<i>The Generation of Return Visit</i>	Pembaruan konten secara berkala, seperti berita terbaru, kalender acara, atau artikel menarik untuk mendorong kunjungan ulang.	✓
	Adanya ajakan eksplisit atau fitur berlangganan yang mendorong pengunjung untuk kembali.	X
	Fitur notifikasi pembaruan untuk menarik minat kunjungan ulang.	X
	Program interaktif atau berkelanjutan yang mengajak pengunjung kembali, seperti konten eksklusif atau berita terbaru.	X
	Tautan ke artikel atau sumber lain yang mendorong eksplorasi lebih dalam.	X
<i>The Intuitiveness/Ease of Interface</i>	Desain website yang mudah dinavigasi, dengan struktur, tata letak, dan panduan navigasi yang jelas.	✓
	Tata letak website yang intuitif dalam membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan.	✓
	Kemudahan akses website di berbagai perangkat tanpa mengurangi kualitas tampilan atau kecepatan.	✓
	Aksesibilitas informasi utama tanpa hambatan dari elemen grafis berat atau navigasi kompleks.	✓
	Penataan konten yang mendukung pengalaman pengguna yang baik dan efisien.	✓
<i>The Rule of Conservation Visit</i>	Konten multimedia, seperti video atau galeri foto, untuk menarik perhatian dan mempertahankan pengunjung.	✓
	Informasi tambahan, seperti cerita tentang kegiatan pemerintah atau program sosial, untuk menjaga minat pengunjung.	✓

Kategori	Kriteria	Ket
	Sinkronisasi website dengan media sosial untuk mempertahankan keterlibatan pengunjung.	X
	Pengurangan tautan eksternal yang dapat mengalihkan perhatian pengunjung.	✓
	Elemen interaktif atau konten menarik yang mempertahankan pengunjung lebih lama di situs.	X

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kategorisasi hasil penelitian menjadi 3, yakni Kurang Baik (0% - 49%), Baik (50% - 79%), serta Sangat Baik (80% - 100%). Dalam analisis data, apabila rasio cakupan suatu kategori atau indikator melebihi 50%, hal tersebut diinterpretasikan sebagai potensi positif yang signifikan (Bilgiler & Kocaomer, 2020). Oleh karena itu, peneliti mengelompokkan semua persentase yang berada di bawah 50% ke dalam kategori "kurang baik." Kategorisasi ini digunakan sebagai parameter dalam penelitian untuk mengevaluasi efektivitas Instagram dan situs web resmi Kabupaten Mojokerto sebagai media komunikasi berbasis new media.

Tabel 2.
Kategorisasi Hasil Temuan Situs Web

Indikator	Persentase	Kategori
<i>Dialogic Loop</i>	20%	Kurang Baik
<i>Usefulness of Information</i>	100%	Sangat Baik
<i>The Generation of Return Visit</i>	20%	Kurang Baik
<i>Intuitiveness/Ease of Interface</i>	100%	Sangat Baik
<i>The Rule of Conservation Visit</i>	60%	Sangat Baik
Mean	60%	Baik

Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 tersebut, situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto masih tergolong dalam salah satu saluran komunikasi digital publik yang kurang efektif. Hal ini dievaluasi berdasarkan lima indikator utama yang memberikan gambaran rinci mengenai performa situs dalam penerapan praktik digital public relations. Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran secara rinci mengenai bagaimana penerapan prinsip-prinsip *dialogic communication* yang ada pada situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto. Hal ini tentunya berdasarkan lima indikator utama dalam teori *Dialogic Communication*, yaitu *dialogic loop*, *usefulness of information*, *generation of return visits*, *intuitiveness/ease of interface*, dan *rule of conservation visits*. Hasil analisis kuantitatif memberikan wawasan yang beragam terkait efektivitas masing-masing indikator. Secara keseluruhan, dapat dihasilkan data bahwa situs web mojokertokab.go.id menunjukkan sebuah performa yang memiliki beragam variasi. Hal ini ditunjukkan dengan indikator *usefulness of information* dan *ease of interface* mencapai skor optimal sebesar 100%, sementara indikator lainnya, seperti *dialogic loop* dan *generation of return visits*, mencatat skor rendah masing-masing sebesar 20%. Hasil tersebut tentunya merepresentasikan bahwa meskipun situs web telah berhasil menjadi sumber informasi yang bermanfaat dengan desain yang ramah pengguna, namun belum memiliki kemampuan yang baik secara sepenuhnya dalam memfasilitasi komunikasi dialogis yang dinamis dan menarik pengunjung untuk kembali secara berulang.

Indikator *usefulness of information* menampilkan sebuah skor sempurna yang menunjukkan efektivitas sebesar 100%. Hal ini dapat diartikan bahwa bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto telah memiliki kemampuan dalam menyajikan sebuah informasi yang relevan, lengkap, dan bermanfaat bagi pengunjung situs web mojokertokab.go.id. Keberhasilan ini menjadi salah satu kekuatan utama situs web tersebut. Hal ini memiliki keselerasan dengan penelitian Kriyantono et al. (2024), yang menunjukkan

bahwa ketersediaan informasi dalam situs web menjadi sangat krusial, terutama bagi mahasiswa selama wabah Covid-19. Informasi yang memiliki relevansi dan bermanfaat merupakan sebuah elemen kunci dalam mendorong adanya peningkatan kepuasan pengguna serta membuat hubungan yang lebih aktif antara pengguna dengan situs web yang merupakan representasi dari sebuah institusi. Kemudian, dalam penelitian yang dilakukan Veronika et al. (2023) juga mendukung temuan ini, dengan menyoroti bahwa instansi pendidikan yang mampu menyajikan informasi berkualitas melalui situs web mereka berhasil membangun citra positif di mata publik. Selain itu, dalam sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh Akwari (n.d.) mengidentifikasi bahwa agensi PR peringkat atas cenderung unggul dalam menyediakan informasi yang lebih mendetail dibandingkan agensi PR peringkat bawah, seperti detail kontak, deskripsi layanan, dan profil organisasi. Penyebaran informasi yang telah relevan dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Mojokerto menjadi nilai tambah yang menyoroti manajemen PR yang baik oleh Dinas Komunikasi Informasi sebagai penanggung jawabnya. Mengingat dalam penelitian yang dilakukan oleh Ayodele, (2021) menekankan bahwa kurangnya kontrol atas informasi yang disebarkan kepada publik menjadi sebuah tantangan yang berkelanjutan terutama dalam menghadapi risiko krisis. Pihak pengelola situs web dan media sosial tentunya harus memerhatikan berbagai prinsip secara seimbang dalam mencapai profesionalisme bagi PR. Oleh karena itu, apabila ditarik benang merah yang relevan dalam konteks situs Mojokerto, pencapaian skor maksimal pada indikator ini mengindikasikan keberhasilan pengelola situs dalam memenuhi adanya ekspektasi yang tinggi dari masyarakat terkait akses informasi yang mudah, jelas, dan dapat dipercaya.

Di sisi lain, indikator intuitiveness/ease of interface juga mencapai skor sempurna, yaitu 100%. Oleh sebab itu, hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan situs web ini telah dirancang dengan sangat baik. Hal ini tentunya memungkinkan pengguna untuk mendapatkan navigasi dengan mudah, memiliki pengalaman positif dalam memahami tata letak yang sederhana, dan struktur yang logis dan mudah dicerna oleh seluruh pengguna, baik yang memiliki tingkat adaptasi teknologi secara tinggi maupun rendah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Sudarsono et al., (2024) yang juga menekankan desain yang mudah cepat, mirip dengan referensi lain. Lebih jauh lagi, hasil Sudarsono et al., (2024) juga menyatakan bahwa Kodiklatal juga memiliki desain yang memudahkan pengunjung dalam memahami isi informasi yang disajikan dalam situs web. Dibalik kedua indikator yang memiliki hasil 100% atau dapat dikatakan memiliki efektivitas sangat prima dalam penerapan prinsip komunikasi dialogis, terdapat indikator dialogic loop sangat lemah. Dalam penerapannya, skor dari indikator tersebut hanyalah 20%. Semakin kecil skor ini, semakin menunjukkan bahwa situs Pemerintah Kabupaten Mojokerto tidak mampu memberikan fasilitas yang baik dalam membangun komunikasi yang interaktif antara pengunjung dan Pemerintah Kabupaten Mojokerto. Dialogic loop adalah prinsip penting yang merasionalkan bahwa situs web pemerintah seharusnya terhubung kepada pengguna. Pada tahap ini, fitur kolom komentar, live chat, atau FAQ sebagainya tidak tersedia, sehingga pengunjung tidak bisa menyampaikan komunikasi yang diharapkan. Hasil penerapan indikator dialogic loop yang kurang baik ini memiliki perbedaan dengan penelitian Sudarsono et al (2024) yang menunjukkan efektivitas 75% pada penerapan dialogic loop dalam situs web Kodiklatal.

Hal ini terjadi karena adanya peluang bagi pengunjung dalam menjalin komunikasi dengan instansi terkait, walaupun hanya melalui email dan kontak informasi. Sementara itu, hasil lainnya pun turut mendukung penelitian ini yang menekankan bahwa kurangnya fitur langsung seperti kolom komentar atau FAQ yang menghambat komunikasi secara lebih dialogis. Kemudian, hasil penelitian ini juga sejalan dengan Sanjaya Kumar Sahoo Et Al., & TJPRC, (2019) yang mengevaluasi penggunaan situs web dan media sosial oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di India. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa BUMN cenderung menggunakan komunikasi satu arah, di mana mereka

hanya memposting konten tanpa memberikan tanggapan yang memadai terhadap pertanyaan atau umpan balik dari audiens mereka. Selain itu, meskipun beberapa BUMN memiliki profil media sosial, platform-platform tersebut tidak dimanfaatkan dengan optimal, dengan minimnya keterlibatan dan respons terhadap pengikut. Hal ini tentunya perlu menjadi catatan besar bagi Pemerintah Kabupaten Mojokerto, mengingat dalam penelitian Tankosic et al., (2016) dijelaskan bahwa seharusnya dengan pendekatan dialogis yang difasilitasi oleh alat-alat interaktif *Web 2.0*, keterlibatan publik dalam komunikasi menjadi lebih aktif dan berpartisipasi, yang pada akhirnya dapat memperkuat hubungan antara organisasi dan konsumen dengan cara yang lebih fleksibel dan kolaboratif.

Selain itu, indikator *generation of return visit* juga mencatat skor yang sangat rendah, yaitu 20%, menunjukkan bahwa situs web belum mampu mempertahankan kebutuhan pengunjung untuk kembali. Hasil ini menggambarkan kurangnya strategi perancangan bahan yang dapat meningkatkan pengunjung dengan langganan, memperbaharui konten, dan notifikasi otomatis. Satu-satunya hal yang dapat diunggulkan dari indikator ini hanyalah kepiawaian Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam melakukan pembaruan konten secara berkala, seperti berita terbaru, kalender acara, hingga artikel menarik yang mendorong kunjungan ulang. Namun, atensi pengunjung tidak dipertahankan secara lebih lama karena tidak adanya fitur lain yang dapat memersuasi mereka, seperti fitur berlangganan, notifikasi, program interaktif, maupun tautan ke artikel atau sumber lain yang mendorong eksplorasi lebih mendalam. Hasil dari penelitian ini berbeda dengan studi yang dilakukan oleh (Kriyantono et al., 2024; Sudarsono et al., 2024; Veronika et al., 2023) yang keduanya menyatakan bahwa indikator *generation of return visit* telah diterapkan dengan baik pada setiap instansi yang diteliti. Indikator terakhir, *rule of conservation visits*, mencatat skor sebesar 60%, yang menunjukkan bahwa situs web telah berhasil mempertahankan hubungan dengan sebagian pengunjungnya. Meskipun hasil ini lebih baik dibandingkan skor pada *return visits*, temuan ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan. Penelitian sebelumnya, seperti Sudarsono et al. (2024), menemukan bahwa situs Kodiklatal mencatat skor konservasi kunjungan yang lebih rendah, yaitu 33%, mengindikasikan bahwa situs Mojokerto memiliki dasar yang lebih baik dalam mempertahankan hubungan dengan pengunjung. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Mojokerto tentunya dapat mengembangkan situs web menjadi lebih optimal lagi dalam penggunaannya, terutama dalam melakukan sinkronisasi situs web dengan media sosial untuk mempertahankan keterlibatan pengunjung serta menyediakan elemen interaktif atau konten menarik yang mempertahankan pengunjung lebih lama dalam menyimak konten yang telah diunggah melalui situs tersebut.

Hasil penelitian tesis ini, yang menunjukkan bahwa dimensi *dialogic loop* dan *the generation of return visit* berada dalam kategori kurang baik (20%), relevan untuk dianalisis menggunakan kerangka teori komunikasi dialogis dari Kent dan Taylor (2002) serta konsep *two-way symmetrical communication* yang diajukan Grunig dan Hunts. Menurut teori ini, komunikasi dialogis adalah bagian integral dari strategi *two-way symmetrical communication*, yang menekankan pentingnya interaksi timbal balik yang setara antara organisasi dan publik. Dalam konteks situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto, skor rendah pada dimensi *dialogic loop* dan *the generation of return visit* menunjukkan bahwa prinsip-prinsip utama komunikasi dialogis, seperti *mutuality*, *propinquity*, dan *commitment*, belum sepenuhnya diterapkan. Sebagai elemen fundamental komunikasi dialogis, *mutuality* (saling pengertian) menekankan pentingnya menciptakan hubungan yang setara antara organisasi dan publiknya. Namun, rendahnya skor *dialogic loop* mengindikasikan bahwa situs web belum efektif dalam menyediakan ruang untuk dialog timbal balik yang memungkinkan publik untuk memberikan umpan balik atau berinteraksi langsung dengan pemerintah. Hal ini kontras dengan prinsip *propinquity* (kedekatan), yang mengharuskan organisasi hadir secara aktif dan responsif terhadap isu-isu publik di ruang atau waktu yang sama. Ketidakkampuan situs web untuk

mendorong keterlibatan aktif pengunjung dan memfasilitasi dialog langsung menghambat potensi komunikasi dua arah yang ideal sebagaimana dicontohkan dalam model *two-way symmetrical communication*. Lebih lanjut, *empathy* (empati) dan *commitment* (komitmen) juga menjadi tantangan utama dalam kasus ini. Kent dan Taylor (2002) menyatakan bahwa dialog yang sukses membutuhkan penghargaan terhadap perspektif publik, dukungan penuh terhadap kebutuhan mereka, serta komitmen untuk berpartisipasi secara jujur dan penuh kepercayaan. Hasil penelitian yang menunjukkan kurang optimalnya fitur *dialogic loop* dan *the generation of return visit* mengindikasikan bahwa situs web belum mampu menciptakan hubungan yang berbasis pada rasa percaya dan keterlibatan publik yang mendalam. Dengan demikian, prinsip komunikasi dialogis yang berfokus pada hasil, yaitu terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat, masih jauh dari capaian ideal.

Rendahnya nilai pada dimensi *the generation of return visit* juga menunjukkan bahwa prinsip *risk* (risiko), yaitu kesediaan untuk menerima konsekuensi dari dialog dan mendukung keunikan perspektif publik, belum sepenuhnya terintegrasi dalam pengelolaan situs web. Ketidakmampuan situs untuk menarik kunjungan ulang menandakan bahwa dialog yang berlangsung belum memiliki daya tarik atau relevansi yang cukup bagi audiens. Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan dalam penyediaan konten interaktif, menarik, dan responsif untuk mendorong keterlibatan jangka panjang. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan ini menunjukkan beberapa persamaan dan perbedaan. Aisyah (2022) mengidentifikasi bahwa situs web jogjaprovo.go.id dikelola secara akuntabel untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui transparansi informasi. Situs tersebut tidak hanya digunakan sebagai alat penyebaran informasi tetapi juga sebagai media komunikasi dua arah yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Proses pengelolaan konten melibatkan pengumpulan, penyuntingan, verifikasi, dan publikasi, yang menunjukkan bagaimana digitalisasi PR dapat memperkuat prinsip transparansi dan partisipasi publik.

Dalam konteks ini, situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto menunjukkan upaya yang serupa dalam menyediakan informasi yang sangat bermanfaat, tetapi kurang berhasil dalam menciptakan komunikasi dua arah melalui fitur *dialogic loop*, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil penilaian 20% pada dimensi tersebut. Studi Sezgin dan Cesur (2019) tentang perusahaan IT di Turki juga mengungkapkan kendala serupa dalam pemanfaatan fitur interaktif situs web. Hanya 51,8% kriteria situs web ideal untuk PR digital yang terpenuhi, termasuk minimnya fitur seperti galeri gambar, video promosi, dan pencarian internal. Dalam hal ini, situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan keterlibatan pengunjung dan mendorong kunjungan kembali, sebagaimana tercermin dalam skor 20% untuk *the generation of return visit*. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk mengoptimalkan fitur-fitur interaktif seperti umpan balik langsung, media multimedia, dan kemudahan navigasi perlu ditingkatkan untuk memperkuat peran situs web sebagai alat PR digital. Penelitian Hatika (2023) tentang aktivitas PR digital universitas swasta di Riau menunjukkan bahwa PR digital melalui situs web dan media sosial memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk citra institusi, dengan korelasi kuat sebesar 0,654. Namun, respons lambat terhadap umpan balik melalui sistem email situs web menjadi kendala utama yang mengurangi efektivitas komunikasi dua arah. Dalam konteks situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto, hasil penelitian ini menunjukkan pola serupa, di mana komunikasi dua arah melalui *dialogic loop* masih kurang efektif, sehingga potensi keterlibatan audiens belum sepenuhnya terealisasi.

Berdasarkan pemaparan di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto telah berhasil dalam menyediakan informasi yang relevan dan antarmuka yang ramah pengguna. Namun, aspek interaksi dua arah dan strategi retensi pengunjung masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Untuk mencapai komunikasi dialogis yang ideal, pengelola situs disarankan untuk mengembangkan fitur interaktif seperti kolom

komentar, *live chat*, atau forum diskusi daring. Selain itu, pengelola juga perlu menerapkan strategi retensi pengunjung seperti pembaruan konten berkala, fitur berlangganan, dan integrasi media sosial. Dengan mengadopsi pendekatan yang lebih interaktif dan responsif, situs web Mojokerto memiliki potensi untuk menjadi platform komunikasi digital yang lebih dialogis, partisipatif, dan transparan, sebagaimana diharapkan dalam penerapan *Dialogic Communication Theory*. Hasil ini tidak hanya relevan untuk pengembangan situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto tetapi juga memberikan wawasan strategis untuk instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi digital mereka.

SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Mojokerto yaitu Mojokertokab.go.id, telah memperoleh skor 100% dari dua prinsip komunikasi dialogis utama: usefulness of information dan ease of interface. Hal ini berarti situs web tersebut telah mampu memberikan informasi relevan dan mudah digunakan bagi penggunanya. Kemudian, dalam indikator rule of conservation visit telah mampu mencapai skor 60% yang menunjukkan kepiawaian Pemerintah Kabupaten Mojokerto dalam memertahankan atensi pengunjung saat mengunjungi situs web supaya tidak terdistraksi dengan gangguan lainnya. Sementara, untuk kedua indikator lainnya, yaitu dialogic loop dan generation of return visits, adalah 20% dari poin, yang berarti bahwa komunikasi interaktif terkait terbatas dan pengunjung situs tidak tertarik untuk kembali. Menurut teori Dialogic Communication, dua indikator serendah itu menunjukkan bahwa prinsip dua arah seperti Mutuality (saling pengertian), Proximity (kedekatan), dan Commitment (komitmen) tidak dilaksanakan karena ketiganya berhubungan erat dengan keterlibatan antara instansi dan publiknya. Kurangnya fitur interaktif dan strategi retensi pengunjung berdampak negatif pada hubungan pemerintah-masyarakat. Oleh karena itu, sarannya adalah meningkatkan komunikasi dialogis melalui fitur interaktif, seperti kolom komentar atau obrolan langsung, dan retensi dengan mengunggah postingan baru lagi, atau hashtag di media sosial. Dengan cara ini, mereka dapat memperbaiki respons publik dan mendukung good governance dengan lebih transparan dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, N., & Amron, A. (2022). Pengaruh Influencer Marketing Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Skincare Pada Tiktok Shop. *Kinerja*, 5(01), 49–61. <https://doi.org/10.34005/kinerja.v5i01.2243>
- Ayodele, S. (2021). *Staff Perception of the Use of Website and Social Networking Sites as Public Relations Dialogic Tools in Universities in Kogi State*. 25.
- Garba, M. J., Yakubu, K. S., Maryclaret, O. K., & Williams, E. E. (2022). An Investigation of Social Media as a Government Digital Public Relations Tool: The Nigerian Experience. *Journal of New Media and Mass Communication*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.18488/91.v8i1.3025>
- 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)
- Kriyantono, R., Nirwana, M. D., Tamitiadini, D., Handayani, S., Destriy, N. A., Alfira, N., & Nugraha, R. (2024). Communication on the university library websites and students' scientific information-seeking during the Covid-19 outbreak: A comparison of four Asian countries. *ARISTO*, 12(2), 594–622. <https://doi.org/10.24269/ars.v12i2.8403>
- Minaeva, L. (2019). Government Communication in Digital Environment. *Proceedings of the International Conference Communicative Strategies of Information Society (CSIS 2018)*. Proceedings of the International Conference Communicative Strategies of Information Society (CSIS 2018), Saint-Petersburg, Russia. <https://doi.org/10.2991/csis-18.2019.10>

- Sanjaya Kumar Sahoo Et Al., S. K. S. E. Al. & TJPRC. (2019). Online Public Relations, Use of Website and Social Media by State PSUs in Odisha. *International Journal of Communication and Media Studies*, 9(2), 9–22. <https://doi.org/10.24247/ijcmsapr20192>
- Sudarsono, M. D. K., Kriyantono, R., & Sujoko, A. (2024). Implementation of Dialogic Communication on The Kodiklatal Website. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5), 3168–3176. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15320>
- Tankosic, M., Ivetic, P., & Vucurevic, V. (2016). *Features of Interactive Public Relations: Using Web 2.0 to Establish a Two-Way Communication with the Consumers. 1.*
- Uysal, N. (2018). On the relationship between dialogic communication and corporate social performance: Advancing dialogic theory and research. *Journal of Public Relations Research*, 30(3), 100–114. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2018.1498344>
- Veronika, L., Safitri, R., & Kriyantono, R. (2023). Mengukur Kualitas Dialogis 13 Website PTN-BH Melalui Penerapan Dialogic Communication. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(3), 2913. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.3965>