

ABSTRAK

Transformasi layanan publik digital merupakan salah satu inisiatif strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis strategi komunikasi digital yang diterapkan oleh Jabar Digital Service (JDS) melalui website Portal Jabarprov.go.id. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap interaksi pengguna dengan portal tersebut. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang diambil oleh JDS dalam menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai berbagai layanan publik yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JDS telah melakukan berbagai upaya signifikan dalam transformasi digital, termasuk pengembangan konten yang informatif dan user-friendly. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan strategi komunikasi, seperti kurangnya sosialisasi yang efektif dan tantangan dalam menjangkau segmen masyarakat tertentu. Hal ini berdampak pada efektivitas penyampaian informasi dan penerimaan masyarakat terhadap layanan publik digital yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pengembangan strategi komunikasi yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses transformasi layanan publik digital. Dengan demikian, diharapkan bahwa upaya ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga dalam era digital.

Kata Kunci: Transformasi layanan publik, komunikasi digital, Jabar Digital Service, strategi komunikasi, partisipasi masyarakat.