

**STRATEGI PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK OLEH DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KOTA PADANGSIDIMPUAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

IZZAT IBRAHIM HASIBUAN

NPP. 29.0122

*Asdaf Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara  
Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: izzathasibuan@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** This research is entitled Strategy of Public Information Submission by the Department of Communication and Information in Padangsidimpuan City, North Sumatra Province. **Purpose:** The purpose of this research is to find the strategy of Diskominfo in delivering public information in Padangsidimpuan City and find the obstacles of Diskominfo in delivering public information in Padangsidimpuan City. **Methods:** The research method used in this study is a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques used in this study were observation. In this study, the researcher uses the theory of Triton's Strategy Theory from the dimensions of selection that are fundamental and critical to the problem, setting strategic goals and objectives, developing action plans, considering advantages, considering sustainability and developing empowerment plans. **Results:** This research answers the evaluation with the results of the identification that has been carried out, which has been carried out and is based on the ability of the Information and Communication Technology (Diskominfo) employees, in this case government employees. Then carry out surveys to villages to obtain strategies, namely the delivery of public information through social media, print media. and electronic media. The social media used are Facebook, Instagram, and YouTube. The print media used are newspapers. Then electronic media such as TV channels know what the problem is. **Conclusion:** To solve these problems, the Communications and Informatics Service must have and implement a strategy for delivering public information to the public so that the public can find out that information obtained from the Communications and Informatics Service can be conveyed to the public properly and transparently so that good governance can be realized.

**Keywords:** Strategy, Public Information

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** penyampaian informasi publik yang ada di Kota Padangsidimpuan terhadap masyarakat, masih belum maksimal dalam

menyampaikan informasi untuk dapat mewujudkan good governance sehingga akan menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat akan mengetahui informasi yang ada serta media yang sudah ada tetapi belum berjalan dengan baik dalam penyampaian informasi. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk menemukan strategi Diskominfo dalam penyampaian informasi publik di Kota Padangsidempuan serta menemukan kendala Diskominfo dalam penyampaian informasi publik di Kota Padangsidempuan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Teori Strategi Triton dari dimensi seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, menetapkan tujuan dan sasaran strategis, menyusun perencanaan tindakan, mempertimbangkan keunggulan, mempertimbangan keberlanjutan dan menyusun perencanaan pemberdayaan. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menjawab evaluasi dengan hasil identifikasi yang dilakukan yakni sudah dilaksanakan dan berdasarkan kemampuan pegawai diskominfo yang dalam hal ini pegawai pemerintahan. Kemudian melakukan suvey ke desa-desa untuk diperoleh strategi yakni penyampaian informasi publik melalui media sosial, media cetak, dan media elektronik. Media sosial yang digunakan yaitu facebook, instagram, dan youtube. Media cetak yang digunakan yaitu surat kabar. Kemudian media elektronik seperti tv channel mengetahui masalah apa yang terjadi. **Kesimpulan:** Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika harus memiliki dan melakukan sebuah strategi untuk penyampaian informasi publik kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui informasi yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan baik dan transparan sehingga dapat mewujudkan good governance.

**Kata Kunci:** Strategi, Informasi Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Taliziduhu, Pemerintah dalam penyelenggaraannya memiliki beberapa fungsi yang meliputi fungsi pembangunan, Pengaturan, perberdayaan, dan pelayanan. Dimana dalam fungsi pelayanan pemerintah daerah harus melayani setiap masyarakat dalam proses pemenuhan kebutuhannya, yang dimana Pelayanan merupakan kebutuhan pokok dalam menjalani kehidupan sehari-hari, pelayanan yang akan diberikan dapat masuk kategori berkualitas jika pemberi pelayanan telah dibekali dengan dasar-dasar pelayanan yang dapat menjadikan pelayanan tersebut berkualitas (Taliziduhu Ndraha 2005:58).

Untuk melayani masyarakat yang dikenal dengan publik maka terciptalah pelayanan publik di Indonesia, yang dimana pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan bagi penerima pelayanan

tersebut maupun pelaksana ketentuan yang berhubungan dengan undang-undang. Di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian pemenuhan kebutuhan bagi setiap masyarakat atas pemenuhan kebutuhan barang, jasa secara administratif yang disediakan oleh penyelenggara kebutuhan publik. Penyampaian informasi publik dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga dengan ini masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang ada. Informasi yang diberikan kepada masyarakat sangat banyak manfaatnya untuk dapat menjalani kehidupan. Dengan informasi, masyarakat dapat mengetahui kesempatan-kesempatan yang ada sehingga masyarakat dapat mengembangkan kualitas diri. Informasi harus dapat disampaikan dengan secara terbuka dan transparan.

### **1.2 Kesenjangan masalah yang diambil**

Penyampaian informasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, dilakukan secara baik akan dapat memberikan suatu kepuasan tersendiri yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan adanya pelayanan penyampaian informasi dilakukan, maka akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan butuh dengan informasi untuk dapat mengetahui apa yang tidak diketahui dengan adanya informasi dapat menjadi tahu. Keterbukaan informasi yang dilakukan untuk memberikan informasi adalah suatu kewajiban bagi pemerintah demi mewujudkan pemerintahan yang baik.

Penyampaian informasi di Kota Padangsidimpuan adalah tugas dari Pemerintah Daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok yaitu: merumuskan, membina dan mengendalikan setiap kebijakan di bidang komunikasi dan informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan juga bertanggung jawab atas penyebaran informasi dan komunikasi publik yang mendidik dan membentuk karakter masyarakat Kota Padangsidimpuan yang cerdas dan mandiri. Dengan adanya informasi-informasi yang disampaikan dapat memberikan peningkatan pengetahuan dikarenakan pada saat ini akan pentingnya pengetahuan dan wawasan yang luas untuk dapat meningkatkan kualitas hidup. Sehingga dengan melakukan penyampaian informasi publik merupakan sebuah pelayanan publik, dan ini dapat mewujudkan *good governance*. Berikut data persentase berusia 5 tahun ke atas menurut karakteristik dan penggunaan teknologi informasi di Kota Padangsidimpuan;

**Tabel 1**  
**Data Penggunaan Teknologi Informasi**

**Tabel 6.1** Persentase Anggota Rumah Tangga Berusia 5 Tahun ke Atas menurut Karakteristik dan Penggunaan Teknologi Informasi selama Tiga Bulan Terakhir, 2020

Karakteristik	Menggunakan Telepon Seluler (HP)/ Nirkabel atau Komputer (PC/ Desktop, Laptop/ Notebook, Tablet)	Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, BBM, Whatsapp)
(1)	(2)	(3)
<b>Jenis Kelamin KRT</b>		
Laki-laki	90,66	61,47
Perempuan	89,06	58,76
<b>Kuintil Pengeluaran</b>		
40 Persen Terbawah	82,28	42,33
40 Persen Tengah	94,04	65,62
20 Persen Teratas	98,41	86,98
<b>Pendidikan Tertinggi ART</b>		
SD ke bawah	81,88	43,66
SMP ke atas	96,40	73,27
Kota Padangsidempuan	90,40	61,04

Berdasarkan tabel tersebut, persentase berusia 5 tahun keatas sudah menggunakan internet. Dengan data ini, maka dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Kominfo untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi karena itu sebuah bentuk pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Daerah kepada masyarakat serta sebuah kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah memberikan sebuah informasi publik. Informasi dan teknologi telah berkembang pada saat ini, sehingga berpindahya masyarakat industri menjadi masyarakat informasi. Masyarakat harus beralih untuk dapat mencapai pengetahuan pada bidang informasi. Informasi telah menjadi kebutuhan manusia dikarenakan dengan informasi kita dapat mengetahui apa yang terjadi pada saat ini dan dapat juga memberikan untuk pengembangan diri sendiri serta lingkungan masyarakat dan pengembangan organisasi agar dapat lebih maju lagi.

### 1.3 Penelitian terdahulu

Peneliti terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu permasalahan yang menyerupai dengan penelitian yaitu Rachmat Kriyantono dari Universitas Brawijaya Malang yang dilakukan pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri sebagai Penyedia Informasi bagi Mahasiswa”. disimpulkan bahwa website perguruan tinggi negeri dinilai efektif dalam menyajikan informasi yang akuntabel, interaktif, transparan dan dapat diterima. Penelitian Jurnal Muhammad Fauzi Wibowo berjudul Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur Dalam Pelayanan Dan Penyediaan Informasi Publik bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Pelaksana Tugas (PPID) Kantor Komunikasi dan Teknologi Informasi dalam LayananProvinsi Jawa Timur

dan Penyediaan Informasi Publik. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Jurnal Eko Noer Kristiyanto berjudul Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan Untuk mengetahui korelasi antara Keterbukaan Informasi Publik dengan Pelayanan Publik dalam konteks Implementasi UU KIP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana focus dan lokus penelitian yang berbeda dengan basik lokasi penelitian yaitu Kota Palu Sulawesi Tengah yang berbeda dengan lokus dan fokus penelitian Syauqi Kharisma, De Jesus Dos Santos, Manuel dan Selviana. M. perbedaanya yaitu dimana penelitan tersebut berfokus hanya pada penyebaran informasi mengenai wisata sedangkan penulis memanfaatkan website untuk memberikan informasi publik. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syauqi Kharisma. Perbedaan dengan Penelitian Thallia Shafhahares yaitu dimana penelitan tersebut membahas mengenai pemanfaatan media sosial Instagram sedangkan penulis menggunakan media website sebagai media pemberian informasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Erwanto, Ampriyudi (2019) yaitu dimana penelitan tersebut membahas pemanfaatan bagi dunia Pendidikan sedangkan penulis membahas pemanfaatan media website sebagai media pemberian informasi publik.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dilakukannya sebuah penelitian ini untuk dapat menemukan strategi Diskominfo dalam penyampaian informasi publik di Kota Padangsidimpuan, dapat menemukan media dalam memberikan penyampaian informasi publik oleh Diskominfo di Kota Padangsidimpuan. Dan dapat menemukan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penyampaian informasi publik oleh Diskominfo di Kota Padangsidimpuan.

## **II. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Teori Strategi Triton dari dimensi seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, menetapkan tujuan dan sasaran strategis, menyusun perencanaan tindakan, mempertimbangkan keunggulan, mempertimbangan keberlanjutan dan menyusun perencanaan pemberdayaan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Strategi Penyampaian Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Padangsidempuan

Strategi merupakan sekumpulan pilihan kritis untuk perencanaan dan penerapan serangkaian rencana tindakan dan alokasi sumber daya yang penting dalam mencapai tujuan dasar dan sasaran, dengan memperhatikan keunggulan kompetitif, komparatif dan sinergis yang ideal berkelanjutan, sebagai arah, cakupan dan perspektif jangka panjang keseluruhan yang ideal dari individual atau organisasi. Sehingga strategi yang digunakan oleh diskominfo dalam menyampaikan informasi yang diberikan oleh pemerintah sangat berpengaruh terhadap informasi yang diterima oleh masyarakat. Strategi yang baik pasti memiliki tahapan-tahapan yang mendukungnya. Adapun tahapan-tahapan dalam penyusunan strategi menurut Triton (2011) terbagi menjadi 6 bagian yaitu

1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan
2. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis
3. Menyusun perencanaan tindakan
4. Mempertimbangkan keunggulan
5. Mempertimbangkan keberlanjutan
6. Menyusun rencana pemberdayaan

Berikut ini akan dipaparkan keenam bagian tahapan-tahapan strategi penyampaian informasi publik oleh dinas Komunikasi dan informatika di Kota Padangsidempuan dipaparkan pada pembahasan tersebut

##### 1. Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan dilapangan mengenai bagaimana diskominfo Kota Padangsidempuan dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi itu dilakukan dengan mensurvey permasalahan yang ada. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Dinas Kominfo dan Informatika bahwa langkah pertama untuk mengidentifikasi masalah yaitu melakukan survey dengan masyarakat bawah. Karena masyarakat bawah belum terlalu kena dampak dari teknologi. Makanya diperoleh informasi yang sederhana seperti informasi yang disampaikan melalui mobil siaran keliling. Hal yang sama disampaikan juga oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi bahwa sudah dilaksanakan identifikasi masalah terhadap masalah-masalah yang ada di Kota Padangsidempuan sebatas kemampuan personil yang ada. Dalam mengidentifikasi masalah tentunya memerlukan potensi. Hal ini diutarakan oleh Kepala Dinas Kominfo dan Informatika bahwa potensi yang dimiliki pertama yaitu menyampaikan regulasi yang ada. Jadi sebelum ada masalah yang terjadi diskominfo sudah menyampaikan regulasinya. Mengenai dasar covid misalnya apa dasarnya menyebarkan informasi itu. Dan memang itu tugas pokoknya dengan undang-undang dan peraturan daerah. Jadi diskominfo punya perencanaan yang kuat sehingga sebelum masalah itu terjadi diskominfo sudah punya regulasinya. Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi bahwa potensi yang dimiliki bidang informasi itu proaktif terhadap masalah yang terjadi di masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti selama

melaksanakan penelitian di diskominfo Kota Padangsidimpuan, peneliti melihat bahwa sikap pegawai diskominfo khususnya ketika menghadapi masalah itu menunjukkan sikap cepat tanggap dalam mengatasi dan memberikan solusi. Hal ini sesuai dengan dimensi dalam operasionalisasi konsep menurut Triton (2011) yaitu seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan.

## **2. Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis**

Diskominfo punya strategi yang tidak dimiliki oleh kabupaten yang lain yaitu mobil siaran keliling. Itu strategi khusus yang dimiliki. Jadi diskominfo bisa langsung terjun ke masyarakat dan ke lingkungan- lingkungan. Hal yang sama juga diutarakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi bahwa strategi yang dilakukan diskominfo terhadap masalah bisa melalui penyiaran dan wawancara dengan yang bermasalah untuk tujuan penyelesaian masalah yang terjadi yaitu dengan siaran mobil keliling. Selain strategi menggunakan siaran mobil keliling, strategi lainnya yaitu menggunakan media sosial. Bahwa strategi yang dilakukan yaitu menggunakan media sosial seperti facebook, instagram. Media cetak seperti koran. Media elektronik seperti radio dan tv kabel. Hal ini juga disampaikan juga oleh Kepala Seksi Pengelolaan Data Elektronik bahwa dalam hal strategi yang disampaikan oleh diskominfo dalam penyampaian informasi ada beberapa strategi yang dilakukan yaitu dalam strategi penyampaian publik digunakan beberapa media. Diantaranya yaitu media sosial berupa facebook, instgram ataupun youtube. Kemudian diskominfo juga melakukan kerja sama dengan media-media online, cetak dan juga tv channel yaitu scn kota Padangsidimpuan. Dalam hal menggunakan strategi berupa media sosial ternyata pihak diskominfo memiliki alasan mengapa strategi tersebut yang dipilih dalam penyampaian informasi. sasaran serta tujuan dari strategi yang dilakukan. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Data Elektronik bahwa saat ini kan yang lagi digandrungi orang adalah media yang berbau teknologi informasi. Mobil siaran keliling ini pun termasuk canggih.

Strategi yang dilakukan dengan mobil siaran keliling oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sudah cukup baik, namun dalam bentuk realisasinya atau implementasinya masih belum cukup baik. Hal tersebut disampaikan oleh salah satu masyarakat bahwa selama ini informasi yang diperoleh dari publik itu kurang memuaskan. Karena ada beberapa informasi yang tidak tersampaikan. Baik melalui IT maupun secara tertulis, sehingga penyampainnya belum maksimal. Harapan kedepannya supaya pemerintah lebih memberikan informasi bukan hanya sampai di misalnya camatnya saja. Tapi kalau bisa sampai ke masyarakatnya langsung. Zaman sekarang itu informasi sangat dibutuhkan. Apalagi sekarang semua informasi itu datangnya dari pemerintah. Supaya tidak ada yang keliru tentang informasi, tidak ada yang simpang siur. Jadi informasi itu harus disampaikan langsung oleh pemerintah. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa memang terdapat mobil siaran keliling yang beberapa kali beroperasi dalam menyampaikan informasi, namun jalan yang dilewati hanya berupa jalan provinsi. Sehingga masyarakat yang tidak tinggal di sekitar jalan provinsi tidak mendapatkan informasi dari siaran mobil keliling ini. Berdasarkan

pembahasan dan analisis diatas maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan diskominfo sudah cukup baik namun dalam realisasinya masih memerlukan beberapa masukan dan saran.

### **3. Menyusun perencanaan tindakan**

Berdasarkan penjelasan tentang menyusun perencanaan tindakan dengan indikatornya yaitu menyusun langkah-langkah untuk mencapai strategi yang sudah dirumuskan. Maka dapat disimpulkan bahwa Langkah-langkah yang dilakukan untuk dapat mencapai strategi penyampaian informasi publik yaitu dengan Mou. Mou dalam hal ini adalah kerjasama yang dilakukan oleh diskominfo dengan beberapa insan pers. Seperti media cetak dan media elektronik. Langkah yang dilakukan juga yaitu dengan siaran keliling. Apabila langkah-langkah yang sudah dirumuskan sebelumnya tidak berhasil dilakukan maka diskominfo melakukan evaluasi dan pengkajian kembali. Dalam hal ini tugas dan wewenang pemerintah turut andil. Karena dalam suatu evaluasi dibutuhkan saran, pemikiran dan solusi yang akan digunakan untuk memperbaiki masalah yang ada. Untuk mewujudkan solusi tersebut dibutuhkan salah satunya wewenang dari pemerintah. Hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah bersama Dinas Komunikasi dan Informatika.

### **4. Mempertimbangkan keunggulan**

Dari pembahasan dan informasi yang diperoleh diatas bahwa keunggulan internal dan eksternal yang dimiliki oleh diskominfo Kota Padangsidimpuan yaitu memiliki program sendiri untuk melakukan penyampaian informasi yaitu melakukan kerjasama dengan segala pihak komunikasi dan informasi yaitu melalui media sosial, media cetak, radio dan juga tv kabel ataupun juga dengan siaran keliling. Hal ini dilakukan diskominfo sebagai bentuk pelayanan publik karena setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi. Hal ini sesuai Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 28F yang berbicara tentang hak setiap orang dalam memperoleh informasi.

Maka penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa tinjauan perundang-undangan tentang mempertimbangkan keunggulan dengan indikatornya yaitu keunggulan internal dan eksternal, maka disimpulkan bahwa keunggulan yang dimiliki dalam hal ini program dari diskominfo sendiri untuk melakukan penyampaian informasi yaitu melakukan kerjasama dengan beberapa pihak insan pers. Informasi yang dibagikan salah satunya yaitu himbauan dari pemerintah. Jadi media yang bekerja sama dengan diskominfo diberikan informasi tersebut. Mediana seperti media radio dan televisi swasta yaitu tv kabel. Selain hal tersebut diskominfo juga membuat video-video himbauan dan video kegiatan diskominfo. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh diskominfo melalui pemerintah disalurkan kepada masyarakat melalui media online, media cetak dan media elektronik.

### **5. Mempertimbangkan kelanjutan**

Berdasarkan penelitian dan observasi yang dilakukan, peneliti menyimpulkan tentang mempertimbangkan kelanjutan dengan indikatornya yaitu alokasi jangka waktu maka diperoleh kesimpulan jangka waktu yang ditetapkan dalam



penyampaian informasi agar informasi dapat cepat disampaikan kepada masyarakat yaitu sesuai dengan SOP diskominfo. Dalam hal ini waktu yang diperlukan yaitu 1x24 jam. Jadi kalau ada berita pada hari tersebut harus segera dipublikasikan agar masyarakat segera mengetahuinya. Kemudian batas waktu informasi tersebut yang sudah diserahkan ke media yaitu satu sampai dua minggu sampai diskominfo menarik informasi tersebut.

#### **6. Menyusun Perencanaan Pemberdayaan**

Berdasarkan penelitian dan observasi yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan menyusun perencanaan pemberdayaan dengan dua indikatornya yaitu alokasi sumber daya manusia dan alokasi infrastruktur. Sarana dan prasarana yang digunakan oleh diskominfo yaitu dalam media sosial seperti facebook dan youtube. Untuk siaran keliling menggunakan mobil siaran keliling dan juga untuk media cetak bekerjasama dengan koran yang bersifat nasional maupun lokal serta tv kabel yang bersifat lokal. Selain itu diskominfo juga melakukan siaran keliling ke desa-desa terpencil yang tidak dijangkau internet.

#### **3.2 Media dalam Memberikan Penyampaian Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan**

Suatu bentuk penyampaian informasi publik yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ke masyarakat tentunya ada perantara atau media yang digunakan. Adapun media yang digunakan terbagi kedalam 3 bentuk media yaitu media cetak, media elektronik dan media sosial atau media online.. Media elektronik seperti tv kabel dan radio. Radio di Kota Padangsidimpuan ini ada dua yaitu radio Adiutama, radio Kiss.

Dari penelitian dan observasi yang dilakukan, peneliti memperoleh informasi bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang belum menerima informasi dengan baik. Hal ini dikarenakan media yang digunakan oleh diskominfo belum maksimal menurut pandangan masyarakat. Karena frekuensi jumlah penginputan informasi melalui media yang digunakan diskominfo itu masih minim, sedangkan masyarakat yang mengakses informasi melalui media tersebut cukup tinggi. Berdasarkan hal diatas ternyata strategi yang digunakan dalam penyampaian informasi publik oleh diskominfo di Kota padangsidimpuan bertolak belakang dengan hasil survey yang dilakukan oleh diskominfo. Hasil survey menunjukkan bahwa strategi yang digunakan sudah cukup berhasil. Hal ini didukung oleh data survey yang dilakukan oleh diskominfo.

Berikut ini adalah data survey yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan. Surveynya berisi tentang kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh diskominfo.

**Tabel 2**  
**Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat per Responden dan per**  
**Unsur Pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika**

No	Tanggal	Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	19-11-2021	3	3	3	4	3	2	3	3	3
2	22-11-2021	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	23-11-2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	01-12-2021	3	4	4	4	4	3	3	3	4
5	01-12-2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	03-12-2021	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	10-01-2022	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Nilai Unsur		25	27	26	28	27	24	25	26	27
NRR/ Unsur		3,571	3,857	3,714	4,000	3,857	3,429	3,571	3,714	3,857
NRR Tertimbang/ Unsur		0,396	0,428	0,412	0,444	0,428	0,381	0,396	0,412	0,428
Nilai IKM		93,161				Sangat Baik				

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika, 2021

Keterangan:

U1 : Persyaratan Pelayanan

U2 : Sistem, mekanisme, prosedur Waktu penyelesaian pelayanan

U4 : Biaya/ Tarif

U5 : Produk/hasil layanan

U6 : Kompetensi pelaksana  
U7 : Perilaku pelaksana

U3 : U8 : Penanganan pengaduan

U9 : Sarana dan Prasana

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh informasi bahwa survey yang dilakukan pada bulan November, Desember tahun 2021 dan bulan Januari 2022 dapat disimpulkan bahwa nilai hasil survey sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disalurkan oleh diskominfo kepada masyarakat sudah memenuhi kategori baik. Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi wadah bagi pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang ingin disampaikan oleh pemerintah diteruskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika melalui media-media yang digunakan. Tugas pemerintah dalam hal ini yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan yaitu menyampaikan informasi yang akurat dan aktual. Adapun wewenang pemerintah yaitu memberikan informasi-informasi penting kepada diskominfo agar dapat menyalurkannya kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan terkait media yang digunakan dalam memberikan penyampaian informasi publik oleh diskominfo di Kota Padangsidempuan maka dapat disimpulkan bahwa media yang digunakan yaitu media sosial, media cetak dan media elektronik. Media sosial yang digunakan yaitu aplikasi facebook, instagram, twitter dan youtube. Media cetak yang digunakan yaitu koran atau surat kabar. Media elektronik yang digunakan yaitu radio dan tv kabel.

### **3.3 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam Penyampaian Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan**

#### **1. Faktor Penghambat**

Salah satu faktor penghambat yang dirasakan oleh diskominfo dalam menyampaikan informasi yaitu kesulitan menjangkau masyarakat- masyarakat karena keterbatasan teknologi informasi. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Informasi dan Publikasi bahwa informasi yang seharusnya sampai kepada masyarakat menjadi terputus aliran informasinya karena sebagian masyarakat tidak mampu menjangkau informasi tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Faktor penghambat lainnya yaitu berkaitan dengan waktu. Apabila ada masyarakat yang meminta informasi dan datang ke Dinas itu tidak langsung ada, kadang harus menunggu dulu dari sumber terkait. Dan butuh waktu untuk mengumpulkan data-data yang diminta itu. Pihak sana juga mencari data yang diminta apabila data tersebut sudah ada kemudian diberikan ke saya, Contohnya misal ada seorang yang meminta informasi mengenai Info tentang kesehatan yaudah kita juga harus menghubungi Dinas Kesehatan dahulu. Seperti contoh, data yang diminta sudah lengkap baru kita kirimkan melalui email, atau menghubungi pihak yang meminta informasi kesehatan tersebut.

Selain faktor penghambat yaitu keterbatasan diskominfo dalam menjangkau masyarakat yang kekurangan teknologi informasi dan masalah cara mengefesiensikan waktu. Faktor penghambat lainnya yaitu cara menanggulangi berita hoax yang bagi diskominfo masih terasa sulit untuk menghentikan penyebaran berita tersebut. Salah satu faktor penghambat yaitu adanya berita

hoax. Hoax itu tidak bisa dimatikan hanya bisa untuk ditanggulangi karena adanya kebebasan di media sosial tidak bisa dibatasi. Walaupun ada undang-undang ITE akan tetapi belum dapat mencegah. Padahal sudah sering dilakukan edukasi tentang undang-undang tersebut akan tetapi masih belum bisa mencegah penyebaran berita hoax. Karena kemudahan untuk seseorang mengirim berita hoax itu yang tidak bisa dibatasi.

Berdasarkan penelitian dan observasi yang dilakukan, penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penghambat yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan yaitu yang pertama masyarakat tidak mampu menjangkau informasi tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang kedua keterbatasan waktu pencarian informasi terhadap sumber informasi, yang ketiga kesulitan menanggulangi penyebaran berita hoax.

## **2. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung yang ada di diskominfo dalam menyampaikan informasi yaitu tersedianya adanya skoring dari Komisi Informasi Provinsi, kemudian adanya ruang loby untuk menerima informasi dari masyarakat yang memerlukan informasi. Selain faktor tersebut terdapat faktor pendukung lainnya yaitu kerjasama yang baik antara diskominfo dan beberapa media pers lainnya. Kuatnya motivasi media dalam mendorong partisipasi publik, dukungan media massa di Kota padangsidempuan yakni radio, media sosial, dan juga televisi menjadi pendorong berhasilnya implementasi UU KIP di Kota Padangsidempuan. Dengan informasi yang terbuka dan jujur dan benar disampaikan media massa kepada masyarakat, maka masyarakat akan menjadi masyarakat kaya akan informasi, masyarakat yang terbuka dengan informasi, sebaliknya pula akan menjadi masyarakat informatif yang dapat menyampaikan informasi dengan jujur kepada media massa. Faktor pendukung lainnya yaitu ketersediaan infrastruktur dan SDM yang saling mendukung. Ketersediaan infrastuktur dan SDM untuk mendukung keterbukaan informasi publik di Kota Padangsidempuan mutlak diperlukan upaya ketersediaan jaringan memang belum maksimal tetapi pemerintah Kota Padangsidempuan memiliki kemajuan keras untuk menjamin ketersediaan jaringan. Di Kota Padangsidempuan layanan radion, TV dan internet sudah cukup bagus. Penelitian dan observasi yang dilakukan, peneliti menjelaskan bahwa faktor-faktor pendukung yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan yaitu yang pertama tersedianya ruang loby, yang kedua dukungan media massa, yang ketiga ketersediaan infrastuktur dan SDM.

## **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Persamaan temuan penelitian diatas persamaan antara peneliti sebelumnya yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu terdapat kesamaan yaitu membahas website sebagai system informasi public. Website di Kota Padangsidempuan digunakan sedemikian rupa untuk dapat memberikan informasi mengenai kota tersebut. Penelitian ini kemudian sengaja dilakukan agar dapat

mengetahui bagaimana dan sejauh apa perkembangan kualitas website Kota Padangsidempuan sebagai system dan media informasi khususnya pelayanan public.

#### **IV. KESIMPULAN**

Strategi Penyampaian Informasi Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Padangsidempuan Provinsi Sumatera Utara, sesuai teori tahapan strategi yang dikemukakan oleh Triton, maka dilakukan 6 strategi yakni (1) Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, yakni melakukan survey ke desa-desa untuk mengetahui masalah apa yang terjadi. (2) Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis dengan penyampaian informasi publik melalui media sosial, media cetak, dan media elektronik. (3) Menyusun perencanaan tindakan dengan Mou. (4) Mempertimbangkan keunggulan dengan SOP diskominfo. (5) Mempertimbangkan keberlanjutan menggunakan social media dan mobil siaran keliling ke desa- desa terpencil yang tidak dijangkau internet. (6) Menyusun perencanaan pemberdayaan dengan kerjasama dengan beberapa pihak insan pers.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan penelitian yaitu waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk terjun langsung ke lapangan serta kesulitan untuk mengakses data pendukung.

**Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*).** Peneliti menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada focus dan lokus yang serupa berkaitan dengan kualitas website sebagai sarana pelayanan public.

#### **V. UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Padangsidempuan yang telah memberi kesempatan sekaligus dukungan untuk peneliti dalam melaksanakan riset mengenai kualitas website sebagai media informasi dan pelayanan public di Kota Padangsidempuan Sumatera Utara

#### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- De Jesus Dos Santos, Manuel. 2012. *Perencanaan Sistem Informasi E-Booking Pariwisata Berbasis Web Kota Dili Negara Timur Leste*. Jurnal public Administration.
- Erwanto, ampriyudi.2019.*pemanfaatan website sebagai aplikasi latihan soal try outujian nasional*. Tugas akhir thesis, university of technology yogyakarta.
- Kharisma, syauqi.2017.*efektivitas instagram info jember sebagai media promosi dan informasi kepada masyarakat kabupaten jember*. Undergraduate thesis, universitas muhammadiyah jember.

Selviana M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik Sp4n-LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Bantaeng*. Universitas Hassanudin.

Thallia shafhares.2020.*pengelolaan website visitingjogja.com sebagai media pelayanan informasi publik oleh dinas pariwisata daerah istimewa yogyakarta*. Diploma thesis, sekolah tinggi ilmu komunikasi yogyakarta.

Triton P.B. (2011) *Paradigma Baru Manajemen Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : Tugu

Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

UU Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 28F tentang hak setiap orang dalam memperoleh informasi.

