

Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Kota Pangkalpinang

FarhanArdiaz

NPP. 29.0460

Asdaf Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan

Bangka Belitung

Program Teknologi Rekayasa Informasi

Pemerintahan

Email: frhnardz120@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The author focuses on the problems experienced by the community related to public services in the form of information dissemination and public information disclosure made by the Kominfo Service of Pangkalpinang City. **Purpose:** The purpose of this research is to see how the communication and information technology dissemination strategy is to improve information services to the people of Pangkalpinang City. **Method:** The method used in this research is a qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. **Results/Findings:** The results show that the strategy in the process of disseminating public information has been going well, including the implementation of the KIM (Community Information Group) program and collaboration with various media, both online and print media. **Conclusion:** The Pangkalpinang Communication and Information Office is expected to be able to overcome the existing obstacles by continuously improving the existing strategies gradually and continuously so that the dissemination of information can be realized evenly throughout the Pangkalpinang City.

Keywords: Strategy, Service, Information Dissemination

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan publik berupa diseminasi informasi dan keterbukaan informasi publik yang dibuat Dinas Kominfo Kota Pangkalpinang. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah melihat bagaimana strategi diseminasi dinas komunikasi dan informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Pangkalpinang. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam proses diseminasi informasi publik sudah berjalan dengan baik meliputi pelaksanaan program KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) dan kerjasama yang dilakukan dengan berbagai media baik media online maupun media cetak. **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang diharapkan dapat mengatasi hambatan yang ada dengan terus meningkatkan

strategi yang ada secara bertahap dan terus menerus sehingga dapat terwujudnya diseminasi informasi yang merata di seluruh daerah Kota Pangkalpinang.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Diseminasi Informasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan salah satu organisasi yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan bangsa dan negara. Pemerintah dibentuk agar dapat melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dibentuknya pemerintahan ialah untuk peningkatan pelayanan yang berkualitas keamanan, dan kesejahteraan rakyat.

Dalam pelayanan publik dimana publik sebagai pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Peran pemerintah yaitu sebagai pelayan masyarakat yang memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang kewenangan Pemerintah Daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Desentralisasi dan otonomi daerah diterapkan di Indonesia yang mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan kesejahteraan rakyat, serta memajukan demokrasi. Dalam pelaksanaan otonomi daerah diharapkan pemerintah daerah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, terdapat 5 (lima) fungsi Pemerintahan yang harus dilaksanakan yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan.

Fungsi Pelayanan yaitu salah satu fungsi pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dimulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintahan desa. Pelayanan bisa berupa pelayanan administratif publik atau pelayanan teknis seperti pelayanan dalam mendapatkan informasi. Sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “negara mempunyai kewajiban untuk melayani dan memenuhi hak serta kebutuhan dasar dari setiap penduduk atau warga negaranya”. Berdasarkan pada pelayanan publik dimana dalam era globalisasi mempengaruhi berbagai aspek kehidupan termasuk dalam pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dalam melakukan sebuah inovasi pemanfaatan teknologi. Pemerintah yang berperan sebagai layanan publik harus memberikan kemudahan terhadap akses pelayanan publik yang berkualitas.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pemerintah Berbasis Teknologi, Informasi dan Komunikasi, Pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan pemberitahuan informasi tentang kinerja pemerintahan itu sendiri untuk menunjang transparansi informasi kepada masyarakat setempat. Tetapi dalam pelaksanaan kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat tersebut masih terdapat beberapa kekurangan dan memiliki beberapa kendala, antara lain :

1. Belum optimal penggunaan Media dalam mendukung kegiatan Diseminasi Informasi;
2. Masih terbatas SDM yang menguasai IT dan layanan komunikasi yang ada di Diskominfo;
3. Belum optimalnya pelaksanaan keterbukaan informasi publik dilingkungan pemerintah Kota Pangkalpinang;
4. Kualitas infrastruktur jaringan telekomunikasi dan informatika masih rendah
5. Strategi yang digunakan oleh Diskominfo Kota Pangkalpinang yang belum memenuhi target.

Hal ini dapat memicu ketertinggalan informasi bagi masyarakat padahal seharusnya dapat disampaikan. Sehingga Diskominfo harus meningkatkan lagi dalam pelayanan menyampaikan informasi untuk masyarakat agar informasi yang diperoleh Diskominfo bisa tersampaikan kepada masyarakat dengan baik.

Tabel 1
Target Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam pelaksanaan Diseminasi Informasi Kota Pangkalpinang Tahun 2020

Pelaksanaan Diseminasi	Sebelum Perubahan	Setelah Perubahan
1	2	3
1. Majalah (media bulanan)	10 kali	0
2. Media Harian	22 kali	11 kali
3. Radio	4 kali	1 kali
4. Televisi	36 kali	14 kali
a) Media Baru (<i>online</i>)	89 kali	66 kali
b) Media Interpersonal		
1. Konferensi pers	4 kali	4 kali
2. Kaleodoskop	1 kali	1 kali
c) Media cetak dan Media Luar Ruang		
1. Banner Rubrik Foto	6 kali	6 kali
2. Buku Capaian Pembangunan	900 buku	450 buku
3. Baliho	850 M	653 M
Pengembangan dan Pemberdayaan KIM	180 kelompok	215 kelompok

Sumber : Dokumen Laporan Diskominfo Kota Pangkalpinang

Berdasarkan table 1 bahwa dalam 1 tahun berjalan dilaksanakan draft APBD perubahan, dalam hal ini banyak terjadi pengurangan dalam pelaksanaan diseminasi baik dari media cetak, elektronik, dan media *online* disebabkan adanya *refocusing* anggaran karena kondisi *pandemic covid-19* sehingga target publikasi tidak tercapai. Strategi pada hakekatnya merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Febri Yanto, S,IP, M.Si selaku Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluh apalagi ada beberapa yang mengaku tidak pernah menerima informasi yang langsung disampaikan oleh pihak Dinas Kominfo, seperti dalam hal layanan *call center* Walikota Pangkalpinang. Pada saat *monitoring* ke beberapa kelurahan masih banyak kepala

kelurahan yang belum mengetahui layanan tersebut dikarenakan kurangnya SDM dalam mensosialisasikan kepada masyarakat. Bahkan media pun juga mengeluhkan atas pelayanan Diskominfo yang kurang mempublikasikan informasinya kepada khalayak.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Desti Anggi, 2020 yang berjudul Peran Pemerintah Daerah Dalam Diseminasi Informasi Publik (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tebo). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika dalam diseminasi informasi publik sudah terlaksana dengan cukup maksimal akan tetapi masih ada kendala karena masih kurang anggaran dan terbatasnya sumber daya manusia. Penelitian kedua, yaitu penelitian Syaifullah, 2019 yang berjudul Strategi Diseminasi Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) dalam Penerapan Transparansi Informasi Di kota Palopo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Palopo dalam peningkatan pelayanan informasi dengan transparansi yaitu menetapkan berbagai macam strategi, yaitu bekerja sama dengan beraneka macam media cetak dan media online kemudian merangkul mereka menjadi media partner, dan juga menjadikan penyebaran informasi dalam bentuk videografis, fotografis.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini menggunakan teori Quinn dengan indikator seperti Tujuan, Kebijakan dan Program. Serta fokus penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang fokus penelitian sebelumnya peningkatan pelayanan informasi dengan transparansi yaitu menetapkan berbagai macam strategi, yaitu bekerja sama dengan beraneka macam media dan memanfaatkan berbagai fasilitas serta lokus dan tahun penelitian yang berbeda.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja hambatan dan pendukung dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat serta upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam proses diseminasi informasi guna meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kota Pangkalpinang. Menggunakan teori Quinn dengan model manajemen strategik yang terdiri dari 3 tahapan proses yaitu Tujuan, Kebijakan dan Program. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis strategi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat di Kota Pangkalpinang. menggunakan teori Quinn dengan Manajemen Strategi yang terdiri dari 3 tahapan yaitu, Tujuan, Kebijakan dan Program.

3.1 Pengamatan Lingkungan

Pengamatan Lingkungan merupakan suatu kegiatan pemantauan (monitoring) yang pengevaluasian dan penyebaran informasinya berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Keberhasilan pengembangan penyelenggaraan dalam diseminasi informasi akan dipengaruhi dari berbagai faktor. Oleh karena itu, adanya identifikasi berbagai faktor tersebut baik itu internal maupun eksternal yang bisa menjadi pendukung atau penghambat keberhasilannya serta Identifikasi permasalahan melalui kajian lingkungan baik internal maupun eksternal organisasi. Dengan mengetahui kondisi internal maupun eksternal organisasi maka akan diperoleh data dan informasi yang akan menjadi pemecahan masalah sebuah organisasi. Analisis lingkungan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kapabilitas organisasi dalam menanggapi setiap perubahan yang terjadi. Pengamatan Lingkungan internal sangat penting bagi organisasi. Seperti halnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang perlu mengidentifikasi lingkungan internal agar dapat mengetahui kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang dimiliki. Identifikasi lingkungan internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang meliputi: kualitas pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran dan sarana prasarana, dan faktor teknologi. Identifikasi lingkungan eksternal dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan dalam mengetahui peluang dan ancaman yang akan dihadapi organisasi tersebut. Perubahan pada lingkungan eksternal sulit untuk dipastikan oleh karena itu harus ditanggapi dan diantisipasi dengan baik. Berikut beberapa pengamatan lingkungan eksternal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang. Yang meliputi dukungan pemerintah, Faktor sosial, partisipasi masyarakat, dan faktor geografi.

3.2 Formulasi Strategi

Sebagaimana yang telah diuraikan perumusan strategi sendiri berarti proses mengkaji dan menilai visi dan misi organisasi kemudian merumuskan strategi yang sesuai. Peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan dalam pemberian informasi-pengelolaan pemerintahan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi dari Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai instansi pemerintahan yang mempunyai peran dalam pengelolaan penyediaan layanan komunikasi dan informatika, oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang harus memiliki formulasi strategi yang tepat agar proses diseminasi informasi publik bisa merata di seluruh elemen masyarakat. dalam formulasi strategi untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang sudah sejak lama ada rancangannya meskipun dengan adanya kekurangan dan kelebihan yang ada akan tetapi dengan itu semua formulasi strategi tersebut sudah berjalan dengan dukungan dari sdm yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.

3.3 Implementasi Strategi

Program merupakan instrumen kebijakan yang berisi kegiatan-kegiatan yang dirumuskan untuk mencapai sasaran dan tujuan sesuai tugas dan fungsi OPD. Sedangkan kegiatan adalah bagian dari program yang memuat sekumpulan tindakan pengalihan sumberdaya sebagai masukan (*input*), untuk menghasilkan keluaran (*output*) dalam bentuk barang, jasa atau modal. Untuk keberhasilan pelaksanaan program prioritas, diperlukan program yang dapat mendukung dan menunjang kelancaran pelaksanaannya dimana program kerja tersebut adalah program penataan administrasi dalam diseminasi informasi dimana mulai dari diolahnya sebuah informasi hingga disebarkannya harus jelas prosesnya. Selain itu, jika ada aspirasi dari masyarakat untuk OPD entah itu lewat website resmi Kabupaten Mamuju ataupun lewat call center Walikota Pangkalpinang akan ditampung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selanjutnya akan disampaikan kepada OPD yang bersangkutan. Selanjutnya program pembinaan dan pemberdayaan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang sangat membantu pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat didaerah terpencil. program yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam melakukan keterbukaan informasi publik di daerah terpencil terutama di daerah yang blind spot atau daerah yang tidak tersentuh jaringan handphone ataupun internet menggunakan sebuah radio pesawat yang bentuknya seperti radio antar penduduk atau yang biasa disebut handie talkie yang langsung terhubung kepada masyarakat yang ada di daerah terpencil tersebut itu sendiri dan juga lewat pemberdayaan KIM merupakan implementasi strategi bagi daerah terpencil yang ada di Kota Pangkalpinang sendiri, sedangkan untuk daerah yang mempunyai akses internet atau akses handphone sejauh ini cara yang paling efektif untuk meyebarluaskan informasi kepada publik adalah dengan cara mengupload di media sosial milik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju maupun web resmi yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Mamuju yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang di <http://diskominfo.pangkalpinangkota.go.id>

3.4 Evaluasi dan Kontrol

Evaluasi pegawai dalam keterbukaan informasi publik selalu berkembang baik, sejauh ini belum ada keluhan terkait sifat arogansi pegawai dalam menyampaikan informasi, dan diambil kesimpulan dari evaluasi tersebut, pegawai yang ditempatkan pada pengelolaan keterbukaan informasi publik sudah bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dan informasi sudah tersampaikan kepada masyarakat. Dalam melakukan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat tentunya pengetahuan masyarakat tentang informasi-informasi pemerintahan seharusnya sudah meningkat apabila sudah dilakukan penyampaian informasi dengan baik dan benar sesuai prosedur yang ada. Evaluasi dan control bertujuan sebagai tolak ukur untuk menilai sejauh mana organisasi telah efektif dalam mengimplementasikan rencana strategisnya dalam upaya untuk mencapai visi dan misi organisasi. Evaluasi dan control yang dilakukan kepada para pegawai menurut peneliti sudah baik ini didukung dengan wawancara yang telah peneliti lakukan pada pegawai dan pejabat yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Persamaan temuan penelitian Desti Anggi, 2020 dari penelitian ini yakni metode yang digunakan yakni metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, serta menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika dalam diseminasi informasi publik sudah terlaksana dengan cukup

maksimal akan tetapi masih ada kendala karena masih kurang anggaran dan terbatasnya sumber daya manusia. Temuan penelitian Syaifullah, 2019 dari penelitian ini yakni dalam peningkatan pelayanan informasi dengan transparansi yaitu menetapkan berbagai macam strategi, yaitu bekerja sama dengan beraneka macam media cetak dan media online kemudian merangkul mereka menjadi media partner, dan juga menjadikan penyebaran informasi dalam bentuk videografis, fotografis serta metode yang digunakan Metode Kualitatif Deskriptif.

IV. KESIMPULAN

Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Pangkalpinang dengan memanfaatkan beberapa fasilitas seperti : Videotron, Baliho, Media Sosial, Website Resmi Diskominfo Kota Pangkalpinang dan Nomor Pengaduan. Pelaksanaan diseminasi informasi oleh Diskominfo Kota Pangkalpinang dipengaruhi oleh faktor penghambat yang menjadi perhatian serius bagi pemerintah untuk segera diatasi, dan yang paling menjadi perhatian serius dari Diskominfo Kota Pangkalpinang yaitu maraknya penyebaran berita HOAX ke dalam masyarakat, ini harus segera diatasi sehingga informasi yang tersebar ke masyarakat terjamin akurat dan valid. Diskominfo juga mengupayakan koordinasi yang baik antar pihak sehingga dalam upaya diseminasi informasi ini menjadi lebih kolaboratif dan dapat mencapai tujuan dengan mudah serta mengatasi masalah secara tepat. Upaya Diskominfo Kota Pangkalpinang dalam mengatasi hambatan dalam proses diseminasi dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Pangkalpinang adalah dengan memanfaatkan pengaduan lewat nomor "LAPOR Pak Wali" yang mana disediakan nomor whatsapp yang bisa dihubungi oleh masyarakat Kota Pangkalpinang jika terjadi suatu keluhan dan ingin disampaikan kepada Walikota Pangkalpinang, melalui Pengaduan Layanan Publik SP4N-LAPOR, dan Desk PPID di Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menanyakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Pangkalpinang.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini mengalami keterbatasan karena waktu penelitian yang tergolong relative singkat yaitu hanya (dua) minggu sedangkan permasalahan di lapangan yang diteliti termasuk rumit dan lebih kompleks.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam proses penelitian dan penulisan karya ini, maka untuk kedepannya penulis menyarankan agar untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada objek yang sama sehingga informasi yang didapatkan lebih mendalam dan terperinci.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Kominfo dan serta seluruh pegawai Dinas Kominfo Kota Pangkalpinang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka cipta.
- Brewer dan Crano, W. (2002). *Principles and Methods of Social Research*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Bungin, B. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Prenada Media Group.
- Creswell. (2013). *Research Design. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Iriantara, Y. (2004). *Manajemen Strategis Publik*. Simbiosis Rekatama Media.
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology*. SAGE.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, cet. In XI. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2007). *Kiat dan Strategis Kampanye Public Relation*. PT. Raja GraFindo.
- Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Strategik*. In *Pengambilan Keputusan Strategik*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Suryana. (2001). *Kewirausahaan*. PT. Salemba Emban Patria.
- Suwandi, B. dan. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Umar, H. (2005). *Strate*

