

STRATEGI KOMUNIKASI OLEH DINAS KOMINFO DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Alfi Ulil Azami Siregar

NPP. 30.0073

Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara

Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0078@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing: Ir. Murdiyana, M.Si.

ABSTRACK

Problem Statement/Background (GAP): The Medan City Communication and Information Agency is an institution engaged in fulfilling information needs services by the community. The implementation or implementation of e-government in Medan City is still lacking. Thus, it is necessary to design a communication strategy from the government to the public to provide an understanding of e-government which is a government program that initially offline services can become online. **Purpose:** The purpose of writing this thesis is to know the communication strategy in improving e-government services by the Medan City Communication and Information Office in an effort that can be done in implementing a communication strategy as a manifestation of e-government services for the people in Medan City and what are the supporting and inhibiting factors in these efforts. **Method:** The method that the author uses in solving problems in writing this thesis is the Descriptive Qualitative Method. Data collection techniques used in this thesis through the process of observation (observation), interviews, documentation and ASOCA theory as operational concepts of this study. In addition, the strategy of the Communication and Information Service related to communication to the community is also the core of this research, especially in the e-government section. **Results:** The results showed that in implementing the strategy that has been determined there are several obstacles that become inhibiting factors, namely infrastructure, lack of human resources and lack of budget. Thus, the advice that the author can give is the importance of the government's role to increase the budget so that the duties and responsibilities of the Communication and Information Service itself can be carried out properly so that we can innovate again related to this electronic-based government system. In addition, the evaluation of the e-government of Medan City is also classified as still having to be improved because the existing facilities are not in accordance with work demands. **Conclusion:** Communication Strategy in Improving E-government Services by Diskominfo Medan City is still not effective let alone efficient. There are still many things that need to be improved both from the infrastructure sector, human resources, and communication strategies in the implementation of e-government in Medan City, North Sumatra Province. The role of the government is needed in this program because in general everything returns to the budget allocated to the Communication and Information Service.

Keywords: Strategy, E-government, Communication, Infrastructure

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan merupakan sebuah Lembaga yang bergerak di bidang pemenuhan pelayanan kebutuhan informasi oleh masyarakat. Implementasi ataupun penerapan e-government di Kota Medan masih tergolong kurang. Dengan demikian perlu untuk merancang sebuah strategi komunikasi dari pemerintah kepada masyarakat untuk memberi pemahaman tentang e-government yang

merupakan program pemerintah yang awalnya layanan secara offline sudah bisa menjadi online. **Tujuan:** Tujuan dari penulisan skripsi ini ialah mengetahui strategi komunikasi dalam peningkatan pelayanan e-government oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan dalam Upaya yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government bagi masyarakat di Kota Medan serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya tersebut. **Metode:** Metode yang penulis gunakan dalam menyelesaikan masalah dalam penulisan skripsi ini ialah Metode Kualitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam skripsi ini melalui proses observasi (pengamatan), wawancara, dokumentasi serta teori ASOCA sebagai operasional konsep dari penelitian ini. Selain itu strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika terkait komunikasi kepada masyarakat juga menjadi inti dari penelitian ini terutama dibagian e-government. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melaksanakan strategi yang sudah ditetapkan terdapat beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat yaitu infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya anggaran. Dengan demikian, saran yang bisa penulis berikan ialah pentingnya peran pemerintah untuk menambah anggaran agar tugas dan tanggungjawab dari Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri bisa terlaksana dengan baik sehingga kita bisa berinovasi Kembali terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik ini. Selain itu, evaluasi e-government Kota Medan juga tergolong masih harus lebih ditingkatkan dikarenakan fasilitas yang ada belum sesuai dengan tuntutan kerja. **Kesimpulan:** Strategi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan E-government oleh Diskominfo Kota Medan masih belum efektif apalagi efisien. Masih banyak yang perlu diperbaiki baik dari sektor infrastruktur, sumber daya manusia maupun strategi komunikasi dalam implementasi e-government di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam program ini karena pada umumnya semua Kembali kepada anggaran yang dialokasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika.

Kata Kunci: Strategi, E-government, Komunikasi, Infrastruktur

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dan informasi akan dijadikan sebuah kekuatan yang begitu diperhitungkan saat ini. Segala bidang yang berkaitan dengan teknologi dan informasi sangat perlu bagi masyarakat dan dijadikan sebagai kebutuhan yang utama, hal inilah yang demikian justru dapat dijadikan diberikan perhatian yang harus selalu diawasi agar dapat berjalan dengan baik. Dengan telah adanya teknologi yang diciptakan, maka dalam peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui teknologi sangat lah mudah dilakukan dalam memberikan pelayanan secara efisien dan , dengan ini dapat memudahkan dalam segala kegiatan menjalani kehidupan dengan canggihya teknologi pada saat ini.

E-Government merupakan suatu program dalam sistem pemerintah yang berhubungan dengan teknologi informasi dalam pendigitalisasian program pemerintahan. Program ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengutarakan pendapat maupun memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Seperti yang kita ketahui bersama bahwasannya masyarakat sekarang pada umumnya telah menggunakan gadget yang dapat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi. Pembaharuan dalam bidang infrastruktur teknologi komunikasi di Indonesia setiap tahunnya mengalami kemajuan dimana sebagian besar masyarakat telah mengenal dengan internet. Sehingga setiap bidang pekerjaan dalam perusahaan, instansi maupun swasta menstandarisasikan pegawainya memiliki keahlian menggunakan internet seperti menggunakan media sosial maupun aplikasi dalam mencari informasi yang dapat menunjang pekerjaannya.

Dalam memaksimalkan e-government di Kota Medan diperlukan perencanaan dan strategi dikarenakan sebagian SKPD belum paham dan mengerti dalam menggunakan program e-government, maka perlu sosialisasi terhadap program kerja tersebut melalui humas dan diskominfo sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam memaksimalkan program e-government. sosialisasi ini juga membantu menyelesaikan beberapa program kerja dari humas dan diskominfo sebagai bentuk kinerja aparatur sipil negara dibidang komunikasi dan informasi.

Perencanaan yang dibangun harus dapat dimengerti masyarakat baik individu yang bekerja di pemerintahan maupun bukan pemerintahan demi program e-government tersebut. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah membentuk website dan akun media sosial dikarenakan sudah banyaknya populasi masyarakat yang sudah mengetahui akan penggunaan internet di zaman sekarang. E-Government menjadi jawaban dari pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. E- Government perlu diterapkan dalam pemerintahan, terutama dalam proses pelayanan publik. Tuntutan dari masyarakat akan sistem pemerintahan yang bersih dan pelayanan 18 yang efektif dan efisien serta berkualitas pun telah mendorong pemerintah untuk memaksimalkan e- Government.

Kota Medan kekurangan sumber daya manusia yang mengerti dalam mengelola permasalahan pesan, apalagi menejemen pesan melalui media elektronik. Beberapa dari pegawai mereka belum mengetahui apa itu komunikasi. Mereka hanyalah Sumber daya manusia yang berstatus sarjana komunikasi yang dalam 19 implementasinya kedepan memahami pengelolaan pesan, baik pesan melalui media cetak ataupun melalui media elektronik dan internet. Pemerintah Kota Medan khususnya Diskominfo Kota Medan akan mengembangkan apa yang sudah negara lain kembangkan seperti E-government yang dimana fungsi dari e-Gov sendiri adalah sebagai fasilitas masyarakat dalam mendapat informasi dan juga menyampaikan pendapat. Perubahan sangat berpengaruh dengan struktur organisasi, manusia dan budaya. Dalam rangka percepatan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, maka dibuatlah peraturan Walikota Medan No.39 tahun 2020(Perwal Medan No.39 Tahun 2020) tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan pemerintahan Kota Medan. Permasalahan pembangunan daerah yang melandasi penyusunan Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai berikut

1. Belum terintegrasi sistem pelayanan publik untuk mendorong perwujudan pelayanan publik berbasis teknologi komunikasi dan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Belum optimalnya penyediaan infrastruktur teknologi komunikasi dan informasi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi dan informasi.
3. Belum meratanya kemampuan teknologi komunikasi dan informatika masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis tertarik untuk meneliti **“STRATEGI KOMUNIKASI OLEH DINAS KOMINFO DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA”**.

1.2 Kesenjangan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat disimpulkan bahwa terdapat hambatan dan masalah yang ada. Dengan demikian, masalah yang ada dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Masih tergolong banyak masyarakat yang belum peka terhadap kemajuan teknologi yang kegunaannya memudahkan dalam pemberian pelayanan
2. Kurangnya pengelolaan sarana untuk pengoptimalan pelayanan
3. Masih sedikit pegawai yang memadai dan mampu untuk mengelola sistem pelayanan yang berbasis web ataupun media online

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Destya Ayu Laela Rhomadhona, 2020. Pelaksanaan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Aplikasi Gadget Mobile Application For License/Gampil) dengan hasil pelaksanaan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi GAMPIL Berdasarkan Teori Yang Dikemukakan University Of Maryland Sudah Berjalan Sukses. Namun Masih Terdapat Faktor Penghambat Yang Berkaitan Dengan Sarana Dan Prasarana, Serta Ketidaktahuan Masyarakat Mengenai Aplikasi GAMPIL Dan Masyarakat Yang Belum Melek Akan Teknologi.(Rhomadhona, 2020)

Kedua, Riska Aulia. Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang. Hasil Penelitian Tersebut Menunjukkan Bahwa Aplikasi Tangerang Live Merupakan Wujud Media Dengan Kemajuan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City Di Kota Tangerang(Aulia, n.d.).

Ketiga, Dinda Nursah Yasti, 2019. Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Penerapan E-Government Mampu Meningkatkan Kualitas Pelayanan Setiap Tahunnya Walaupun Prosesnya Tidak Begitu Cepat, Dan Masyarakat Merasa Puas(Yasti, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yakni terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian pada strategi Kota Medan dalam menerapkan e-Gov di masyarakat. Dan lokasi penelitian berada pada Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi Kota Medan dalam menerapkan e-Gov di masyarakat, Media apa saja yang di gunakan dalam pelayanan publik oleh Diskominfo Kota Medan, faktor pendukung dan penghambat Strategi Komunikasi dalam penerapan e-government oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Medan dan menjelaskan upaya dalam menerapkan e-Government yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government bagi masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan secara jelas kondisi di lapangan berdasarkan teknik yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan teori strategi pengambilan keputusan berdasarkan analisis ASOCA(Suradinata, 2013).

Informan pada penelitian ini terdapat 6 informan. Dalam penelitian ini informan ditentukan melalui sampling yaitu pihak yang memiliki kriteria yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini. Sumber data penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data Sekunder. Data penelitian kualitatif diperoleh dengan cara Wawancara Mendalam, Dokumentasi dan Observasi(Sugiyono, 2012). Dalam menganalisis data menggunakan Teknik analisis ASOCA(Suradinata, 2013).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Pelayanan E-Government

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan suatu instansi yang bertugas dalam bidang informasi. Setiap program yang ditetapkan pasti akan dijalankan nantinya termasuk penyampaian informasi kepada publik. Seiring perkembangan zaman, penyampaian informasi saat ini sudah dilakukan secara digital atau online. Selain dengan menggunakan media cetak, penyampaian informasi juga dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yang ada seperti website, blog, tiktok, facebook, twitter, instagram dan media-media penyampai informasi digital lainnya.

Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika bertujuan untuk memberikan sebuah informasi terbaru, teraktual dan terupdate terhadap suatu persoalan atau peristiwa. Dengan adanya program ini diharapkan masyarakat mendapatkan informasi dari instansi pemerintah secara resmi tanpa perlu memikirkan apakah informasinya benar atau tidak. Hal ini dikarenakan, pada era teknologi informasi ini semua bisa dilakukan termasuk menyampaikan informasi yang tidak benar atau hoaks. Antisipasi perlu dilakukan agar tidak terjadi kegaduhan ditengah masyarakat. Informasi yang diberikan melalui Dinas ini tentunya merupakan konsumsi publik atau masyarakat. Sehingga dalam penyampainnya perlu diperhatikan apakah informasi yang diberikan sudah sesuai dengan standar jurnalistik. Selain itu, kualitas informasi juga menjadi faktor penting dalam menentukan apakah informasi tersebut layak untuk dipublikasikan kepada masyarakat atau tidak. Jika terdapat kekurangan dari kualitas informasinya maka apa strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi dan sistem pelayanan kedepannya.

Implementasi e-government terkendala dengan adanya kesadaran masyarakat terkait kontribusi dalam mengikuti perkembangan informasi pemerintahan Kota Medan melalui media sosial, padahal pada umumnya, masyarakat sudah memiliki akun media sosialnya masing-masing. selain itu juga perlu mengoptimalkan pemberantasan berita hoaks terhadap masyarakat agar dapat membedakan mana berita asil dan palsu. Dengan adanya e-Government ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Tabel 3.1
Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Sumatera Utara

| No. | Nama Instansi | Indeks SPBE | Predikat |
|-----|-------------------------------------|-------------|----------|
| 1 | Pemerintah Provinsi Sumatera Utara | 2,69 | Baik |
| 2 | Pemerintah Kab. Asahan | 2,31 | Cukup |
| 3 | Pemerintah Kab. Batu Bara | 1,36 | Kurang |
| 4 | Pemerintah Kab. Dairi | 2,68 | Baik |
| 5 | Pemerintah Kab. Deli Serdang | 2,82 | Baik |
| 6 | Pemerintah Kab. Humbang Hasundutan | 2,60 | Baik |
| 7 | Pemerintah Kab. Karo | 3,34 | Baik |
| 8 | Pemerintah Kab. Labuhanbatu | 2,18 | Cukup |
| 9 | Pemerintah Kab. Labuhanbatu Selatan | 1,88 | Cukup |
| 10 | Pemerintah Kab. Labuhanbatu Utara | 1,21 | Cukup |
| 11 | Pemerintah Kab. Langkat | 1,09 | Kurang |
| 12 | Pemerintah Kab. Mandaling Natal | 2,18 | Cukup |
| 13 | Pemerintah Kab. Nias | 2,26 | Cukup |
| 14 | Pemerintah Kab. Nias Barat | 1,28 | Kurang |
| 15 | Pemerintah Kab. Nias Selatan | 1,12 | Kurang |
| 16 | Pemerintah Kab. Nias Utara | 1,07 | Kurang |

| | | | |
|----|------------------------------------|------|--------|
| 17 | Pemerintah Kab. Padang Lawas | 2,17 | Cukup |
| 18 | Pemerintah Kab. Padang Lawas Utara | 2,20 | Cukup |
| 19 | Pemerintah Kab. Pakpak Barat | 1,35 | Kurang |
| 20 | Pemerintah Kab. Samosir | 2,30 | Cukup |
| 21 | Pemerintah Kab. Serdang Berdagai | 2,68 | Baik |
| 22 | Pemerintah Kab. Simalungun | 2,60 | Baik |
| 23 | Pemerintah Kab. Tapanuli | 2,68 | Baik |
| 24 | Pemerintah Kab. Tapanuli Tengah | 2,20 | Cukup |
| 25 | Pemerintah Kab. Tapanuli Utara | 2,20 | Cukup |
| 26 | Pemerintah Kab. Toba | 2,34 | Cukup |
| 27 | Pemerintah Kota Binjai | 2,20 | Cukup |
| 28 | Pemerintah Kota Gunung Sitoli | 2,10 | Cukup |
| 29 | Pemerintah Kota Medan | 2,76 | Baik |
| 30 | Pemerintah Kota Padang Sidempuan | 2,23 | Cukup |
| 31 | Pemerintah Kota Pematang Siantar | 2,80 | Baik |
| 32 | Pemerintah Kota Sibola | 2,79 | Baik |
| 33 | Pemerintah Kota Tanjung Balai | 2,30 | Cukup |
| 34 | Pemerintah Kota Tebing Tinggi | 2,69 | Baik |

Sumber : Kepmenpanrb 1508 Hasil Evaluasi Spbe 2022

Dari data tersebut dapat penulis simpulkan bahwa strategi komunikasi dalam penerapan e-government di Kota Medan sudah tergolong baik namun masih harus banyak peningkatan yang wajib untuk dilakukan terlebih lagi Kota Medan tergolong Kota Metropolitan ke-3 terbesar di Indonesia dan tentu butuh peran pimpinan daerah untuk memprioritaskan sistem pemerintahan berbasis elektronik ini.

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government bagi masyarakat di Kota Medan yaitu:

1. Sudah banyak Media Sosial Diskominfo dalam penyempaan informasi.

Faktor pendukung dalam hal ini ialah penggunaan media sosial yang untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media social yang digunakan ialah Website, Instagram, Facebook, Tiktok dan Youtube. Media-media yang digunakan merupakan media yang sekarang sangat diminati oleh masyarakat dan semua kalangan.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan Kepala Bidang TI dan E-Government dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan yaitu Bapak Juang Akbar Harahap,S.Kom pada tanggal 13 Januari 2023, beliau mengatakan bahwa :

Media sosial yang digunakan selain website ialah facebook, instagram, dan youtube. Untuk youtube menjadi media yang sering dibuka oleh masyarakat dan penyampaian informasi dilakukan ketika informasi didapatkan. Dan juga tidak lupa dengan perkembangan pengguna aplikasi Tiktok yang sangat pesat untuk menarik perhatian dari para masyarakat, kita juga mengambil kesempatan dalam pemanfaatan aplikasi ini agar bisa lebih menarik perhatian masyarakat untuk proses penyebaran informasi pelayanan yang ada di Kota Medan.

2. Kemampuan Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika.

Hal ini sangat berpengaruh kepada Dinas Komunikasi dan Informatika karena progress penerapan program dari Diskominfo sendiri berada ditangan aparaturnya. Seperti yang dikatakan Bapak Agha ,S.STP.,M.Si (Senin, 10 Januari 2023) selaku Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika , beliau menyampaikan :

Kita punya aparat ber kompetensi ,namun karena sedikit sehingga tidak bisa menyelesaikan seluruh pekerjaan sehingga menjadi tidak optimal. Selain itu karena terkait kurangnya anggaran biaya, pergerakan aparaturnya ke lapangan sering tertunda

bahkan tidak dapat datang ke lokasi yang membutuhkan pelayanan dikarenakan jauhnya jarak perjalanan dan kurangnya anggaran dalam fasilitas kepergian aparaturnya tersebut. Sehingga besar harapan kita agar anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika dapat ditambah agar setiap program bisa kita laksanakan seefektif mungkin.

Dari wawancara tersebut, dapat kita buat kesimpulan bahwa aparaturnya maupun pegawai kompeten ada namun sedikit. Sehingga pekerjaan yang harusnya dapat diselesaikan dengan cepat membuat kita menunggu hal tersebut karena kendala-kendalanya tadi.

3.2 Faktor penghambat Dinas Komunikasi dan Informatika pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government bagi masyarakat di Kota Medan.

a. Infrastruktur

Salah satu yang menjadi penghambat dalam meningkatkan disampaikan oleh Bapak Bayu Armandoi, A.Md (Selasa, 11 Januari 2023) selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan beliau mengatakan:

alat-alat yang kita gunakan ke lapangan tergolong sudah tidak baru lagi bahkan beberapa sudah banyak yang rusak, terkadang kita menginginkan pembaruan alat, namun nantinya anggaran kita bermasalah karena tidak cukup sehingga kita bekerja menggunakan alat seadanya saja. Dari paparan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa infrastruktur yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terbilang kurang memadai.

Infrastruktur jaringan yang memang berpengaruh pada program kerja e-Government Pemerintah Kota Medan harus dibangun dengan baik. Pembangunan infrastruktur komunikasi diberbagai lingkungan kerja seperti dilembaga atau instansi menjadi suatu keharusan bagi Pemerintah daerah dengan demikian kedepannya pembangunan infrastruktur komunikasi dapat memberikan dampak positif bagi para pegawai serta masyarakat luas pada umumnya.

Strategi dan kebijakan pembangunan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang efektif dan efisien dalam meningkatkan kapasitas infrastruktur daerah blank spot Dinas Kominfo melakukan koordinasi dengan Bakti Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam penyediaan Vsat, mendukung percepatan penyediaan jaringan pita lebar (fix/mobile) oleh operator telekomunikasi dan meningkatkan serta memperluas jaringan intra Pemerintah Daerah yang tidak dilalui oleh jaringan pita lebar.

b. Sumber Daya Manusia

Faktor penghambat yang kedua ialah kekurangan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Bapak Agha, S.STP., M.Si (Senin, 10 Januari 2022) yang merupakan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan diruangannya beliau menyampaikan:

Pegawai kita memang bukan tergolong sedikit namun untuk yang benar-benar paham akan teknologi hanya segelintir di bagian TI dan administrasi, sedangkan kita juga membutuhkan programmer yang dapat mengupgrade fasilitas media sosial ataupun program online dari Dinas Kominfo ini. Kalau kita lihat kota lain yang ada di Indonesia, mereka bahkan menyewa programmer luar untuk mengupgrade aplikasinya, namun kita terkendala lagi terkait anggaran dana dinas kita sehingga sekarang kita cuma bisa menjalankan apa yang ada dan berangsur-angsur memperbaruinya. Namun sudah ada beberapa pegawai yang sudah kita daftarkan untuk ikut diklat dan bertukar pengalaman dengan pegawai yang ada di pulau Jawa yang sudah tergolong layak dan mumpuni dalam mengelola suatu program.

Dari paparan wawancara diatas dan juga pengamatan dari penulis memang untuk pekerjaan dalam membuat ataupun mengupgrade aplikasi memerlukan programmer yang handal dibidangnya. Sumber daya manusia merupakan unsur terpenting yang terdapat dalam

kebijakan komunikasi terlebih lagi sumber daya manusia memiliki peran yang sangat vital dalam keberlangsungan kebijakan tersebut. Permasalahan yang dapat di akibatkan dalam kurangnya sumber daya manusia yakni kebijakan dalam mendayagunakan suatu infrastruktur komunikasi yang berbentuk seperti komunikasi massa ataupun komunikasi antarpribadi yang semuanya tergantung pada sumber daya manusia yang mengoptimalkannya.

c. Sumber Daya Manusia

Seperti yang disebutkan oleh bapak Bayu Ariandi, A.Md (Senin, 10 Januari 2022) selaku staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan beliau mengatakan:

Setiap pergerakan kita ke lapangan selalu terkendala dengan anggaran. Baik memperbaiki apalagi memperbarui alat maupun infrastruktur jaringan sehingga untuk menjadi maju kita membutuhkan waktu untuk menunggu anggaran agar dapat ditambah untuk dinas kita.

Berdasarkan wawancara ini, kita bisa memiliki peluang untuk memaksimalkan system pemerintahan berbasis elektronik namun selalu terkendala dengan anggaran. Ini menjadi acuan bagi pemerintah untuk mengalokasikan lagi danggaran dana dengan sebaik-baiknya agar sistem pemerintahan berbasis elektronik ini dapat dimaksimalkan. Setidaknya bisa menuju level baik pada evaluasi SPBE selanjutnya.

3.3 Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menghadapi hambatan pelaksanaan strategi komunikasi dalam perwujudan layanan e-government bagi masyarakat di Kota Medan.

Analisis ASOCA (Ability, Strengh, Opportunity, Culture, Agility) adalah sebuah metode pengambilan keputusan yang digunakan untuk menciptakan solusi dari permasalahan dan bisa mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan.

Tabel 3.2

Strategi Menghadapi Hambatan Dinas Komunikasi dan Informatika

| | | |
|------------------------|--|---|
| Faktor Hambatan | <i>Ability (Ab) / Kemampuan</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan dalam memaksimalkan implementasi e-government. b. Kemampuan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika dalam strategi komunikasi kepada masyarakat |
| | <i>Stength(S)/ Kekuatan</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan |
| | <i>Agility (Ag)/ Kecerdasan</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Kecerdasan aparatur dalam menginovasikan program Dinas Komunikasi dan Informatika b. Dapat memaksimalkan program aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika |
| | <i>Opportunities (O)/ Peluang</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Adanya peluang untuk merekrut programmer handal di Dinas Komunikasi dan Informasi b. Pemaksimalan SPBE melalui penambahan anggaran |
| | <i>Culture (C)/ Budaya</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Kompeten dalam bidangnya masing-masing b. Terhambat bekerja jika tidak ada anggarannya |

Berdasarkan data – data yang diperoleh penulis diatas, maka dapat dikelompokkan menjadi data yang masuk ke dalam faktor internal maupun eksternal maka dapat menggunakan matriks ASOCA yang nantinya digunakan sebagai strategi komunikasi dalam penerapan e-

government di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan. Adapun matriks ASOCA dapat dilihat sebagai berikut.

Penulis kemudian membuat strategi maupun upaya yang dapat digunakan DISKOMINFO Kota Medan untuk meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di Diskominfo Kota Medan. Adapun strategi ataupun upaya tersebut adalah sebagai berikut :

1. Strategi AbO Strategi AbO atau strategi ability – Opportunities adalah strategi yang menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang dan kesempatan yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :
 - a. Dengan merekrut programmer yang berkompeten ataupun pegawai tambahan dapat mewujudkan implementasi e-government melalui strategi komunikasi untuk mengefektifkan SPBE
 - b. Memanfaatkan kemampuan aparatur dalam memaksimalkan pelayanan secara online .
2. Strategi SO Strategi SO atau strategi Strength – Opportunities adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :
 - a. Menggunakan Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan dalam mencari peluang meningkatkan hasil evaluasi SPBE.
3. Strategi AgO Strategi AgO atau Strategi Agility – Opportunities adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang yang tersedia. Adapun yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :
 - a. Memanfaatkan inovasi dari aparatur yang berkompeten 100 dalam strategi komunikasi kepada masyarakat.
 - b. Memanfaatkan inovasi dari pimpinan untuk mendapatkan dukungan dari pemda untuk pemberian Tambahan anggaran untuk memaksimalkan SPBE/e-government.
4. Strategi AbC Strategi AbC atau strategi Ability – Culture adalah strategi yang melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan perubahan budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:
 - a. Memanfaatkan tingkat pendidikan aparatur yang tinggi untuk merubah budaya kerja yang kurang baik.
 - b. Memanfaatkan kebiasaan tertib dan tanggung jawab aparatur untuk meningkatkan kemampuan melayani aparatur Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.
5. Strategi SC Strategi SC atau strategi Strength – Culture adalah strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghadapi dan tanggap terhadap pengaruh budaya. Adapun strategi yang dapat diguna kan adalah sebagai berikut :
 - a. Memanfaatkan Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam mengakses strategi komunikasi dalam implementasi e-government Dan penambahan anggaran alokasi pembaruan infrastruktur
6. Strategi AgC Strategi AgC atau Strategi agility – Culture adalah strategi yang menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya. Adapun strategi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :
 - a. Memanfaatkan inovasi untuk meningkatkan motivasi dari pimpinan dalam merubah budaya kerja yang tidak kondusif menjadi lebih baik.
 - b. Memanfaatkan kecerdasan pimpinan untuk mengarahkan dalam kemampuan masing-masing dari aparturnya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Aulia, R Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang. Terletak pada Dinas Komunikasi dan

Informatika merupakan suatu instansi yang bertugas dalam bidang informasi. Setiap program yang ditetapkan pasti akan dijalankan nantinya termasuk penyampaian informasi kepada publik. Seiring perkembangan zaman, penyampaian informasi saat ini sudah dilakukan secara digital atau online. Selain dengan menggunakan media cetak, penyampaian informasi juga dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yang ada seperti website, blog, tiktok, facebook, twitter, instagram dan media-media penyampai informasi digital lainnya.

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Rhomadhona, D. A. L. (2020). Pelaksanaan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Aplikasi Gadget Mobile Application For License/Gampil). Terletak pada Implementasi e-government terkendala dengan adanya kesadaran masyarakat terkait kontribusi dalam mengikuti perkembangan informasi pemerintahan Kota Medan melalui media sosial, padahal pada umumnya, masyarakat sudah memiliki akun media sosialnya masing-masing. selain itu juga perlu mengoptimalkan pemberantasan berita hoaks terhadap masyarakat agar dapat membedakan mana berita asil dan palsu. Dengan adanya e-Government ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional.

Kebaharuan yang dilaksanakan peneliti terhadap penelitian oleh Yasti, D. N. (2019). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Terletak pada Dinas Komunikasi dan Informatika bertujuan untuk memberikan sebuah informasi terbaru, teraktual dan terupdate terhadap suatu persoalan atau peristiwa. Dengan adanya program ini diharapkan masyarakat mendapatkan informasi dari instansi pemerintah secara resmi tanpa perlu memikirkan apakah informasinya benar atau tidak. Hal ini dikarenakan, pada era teknologi informasi ini semua bisa dilakukan termasuk menyampaikan informasi yang tidak benar atau hoaks. Antisipasi perlu dilakukan agar tidak terjadi kegaduhan ditengah masyarakat. Informasi yang diberikan melalui Dinas ini tentunya merupakan konsumsi publik atau masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan E-government oleh Diskominfo Kota Medan masih belum efektif apalagi efisien. Masih banyak yang perlu diperbaiki baik dari sektor infrastruktur, sumber daya manusia maupun strategi komunikasi dalam implementasi e-government di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam program ini karena pada umumnya semua Kembali kepada anggaran yang dialokasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika. Sehingga membuat para aparatur maupun karyawan terbiasa akan bekerja jikalau ada anggarannya sehingga membuat setiap pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif. Dari segi konteks strategi komunikasi dalam penerapan e-government, penulis menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sudah memulai penerapan e-government melalui beberapa macam strategi seperti penyuluhan secara langsung maupun melalui media sosial. Program e-government atau sistem pemerintah berbasis elektronik sudah dimulai oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sejak diterbitkannya Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintahan Kota Medan.
2. Faktor penghambat maupun pendukung, penulis menyimpulkan bahwa Pemerintah Kota Medan perlu memberikan perhatian yang cukup untuk menjalankan tugas bahkan inovasi yang di laksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan agar implementasi dari e-government dapat dimaksimalkan supaya ada peningkatan dari

sebelumnya agar pada evaluasi system pemerintahan berbasis elektronik selanjutnya bisa menjadi lebih baik dan membanggakan. Selain itu, anggaran untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan juga perlu ditingkatkan agar pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur dapat dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

3. Upaya yang dapat dilakukan dalam pelaksanaan strategi komunikasi sebagai perwujudan layanan e-government kepada masyarakat, penulis menyimpulkan perekrutan sumber daya aparatur yang berkompeten khususnya di bidang programmer perlu ditindaklanjuti karena hal ini juga berpengaruh terhadap perkembangan maupun pembaharuan dari program ataupun aplikasi yang dijalankan dalam menunjang penerapan e-government di Kota Medan. Selain itu, menyadarkan para aparatur untuk lebih berinovasi lagi dalam bekerja juga perlu ditindaklanjuti agar perkembangan e-government di Kota Medan tidak terlalu jauh tertinggal dari kabupaten kota lainnya. Penambahan alokasi anggaran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika bisa menjadi peluang dalam memaksimalkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan memaksimalkan strategi komunikasi yang dilakukan aparatur terhadap pemberian informasi kepada masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis maksimalkan dalam proses pengumpulan data dari Teknik pengumpulan data yaitu dalam observasi, dokumentasi dan wawancara.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan. Peneliti mengharapkan penelitian ini ada saran dan masukan demi kesempurnaan penelitian ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan memberikan informasi pada penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, R. (n.d.). Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang. *Skripsi*.
- Rhomadhona, D. A. L. (2020). *Pelaksanaan E-Government Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintukota Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Aplikasi Gadget Mobile Application For License/Gampil)*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. alfabeta.
- Suradinata, E. (2013). *Analisis Kepemimpinan. Strategi Pengambilan Keputusan ASOCA*. AlPrint.
- Yasti, D. N. (2019). *Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat*.