

STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS INFORMASI MELALUI MEDIA *ONLINE* DI KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT

Risky Rahmattul Malta
NPP. 29.1045
Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: riskyrahmattul.malta@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The development of information technology affects the method of disseminating information to the public, especially through online media. This is due to the lack of public interest in obtaining information through online media that has been provided by the Padang City Communication and Information Office which certainly proves that the quality of the information provided is still not as expected. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the strategy of Diskominfo in improving the quality of information through online media in the city of Padang and what are the supporting and inhibiting factors in this effort. **Method:** This study uses descriptive qualitative methods and analysis of the strategy preparation stage according to Triton's Theory. Data collection techniques were carried out by observation, interviews (7 informants) and documentation. **Result:** The results that the authors found in this study were the Diskominfo strategy in improving the quality of information classified as already meeting the applicable journalistic standards, and the delivery was classified as good, but it was still constrained by the lack of existing human resources in the field of information and public communication at Diskominfo Padang City. The delivery of information through online media in the City of Padang has been going well, this is due to the good use and use of online media by Diskominfo of Padang City in conveying comprehensive, objective and accurate information. **Conclusion:** In order to improve and maintain the quality of information provided by Diskominfo Padang City, it is recommended to optimize the use of information technology and available online media and collaborate with various related elements for future development.

Keywords: Information, Online Media, Strategy

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi metode penyebaran informasi kepada masyarakat khususnya melalui media *online*. Hal ini disebabkan kurangnya minat masyarakat dalam memperoleh informasi melalui media *online* yang telah disediakan oleh Diskominfo Kota Padang yang tentunya membuktikan bahwa kualitas informasi yang diberikan masih belum sesuai dengan yang diharapkan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Diskominfo dalam meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis terhadap tahap penyusunan Strategi menurut Teori Triton. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara (7 informan) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil yang penulis temukan dalam penelitian ini yaitu Strategi

Diskominfo dalam meningkatkan kualitas informasi tergolong sudah memenuhi standar jurnalistik yang berlaku, dan penyampaiannya tergolong baik, namun masih terkendala dengan kurangnya sumber daya manusia yang ada pada bidang informasi dan komunikasi publik di Diskominfo Kota Padang. Penyampaian informasi melalui media *online* di Kota Padang telah berjalan dengan baik, hal ini disebabkan adanya pemanfaatan dan penggunaan media *online* yang baik oleh Diskominfo Kota Padang dalam menyampaikan informasi secara menyeluruh, objektif dan akurat. **Kesimpulan:** Guna meningkatkan dan mempertahankan kualitas informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Padang, maka disarankan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan media *online* yang tersedia serta berkolaborasi dengan berbagai unsur terkait guna pengembangan kedepannya. **Kata Kunci:** Informasi, Media *Online*, Strategi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas informasi menjadi unsur penting di dalam menyebarkan atau menyampaikan sebuah informasi. Secara umum faktor kualitas informasi menurut Tata Sutabri bisa ditandai dengan 3 hal yaitu Akurat, Tepat Waktu, dan Relevan (Sutabri, 2012b). Sebuah informasi yang berkualitas akan mempengaruhi dampak kehidupan sosial di masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa informasi yang berkualitas akan menentukan kestabilan dan keharmonisan dalam kehidupan bermasyarakat hingga berbangsa dan bernegara. Oleh karenanya penting untuk memaksimalkan kualitas informasi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi juga mempengaruhi kualitas dari sebuah informasi. Perubahan metode penyampaian informasi dari yang bersifat *offline* seperti media cetak kemudian berubah dengan memanfaatkan media *online*. Dengan ini informasi bisa dikatakan lebih cepat dan akurat untuk disampaikan kepada masyarakat ketimbang menggunakan media cetak (*offline*). Oleh karena itu perlu untuk menyusun bagaimana rancangan untuk menyebarkan informasi dengan memanfaatkan media *online* tetapi memenuhi faktor dari kualitas informasi tersebut.

Kota Padang merupakan daerah Ibukota Provinsi Sumatera Barat yang terletak di pesisir Pulau Sumatera dengan jumlah penduduk 909.040 jiwa dengan rentang usia 20-29 tahun merupakan jumlah penduduk tertinggi sebanyak 158.592 jiwa atau sebesar 17,4%. Hal ini tentu akan menjadi aset yang besar guna memajukan perkembangan daerah di Kota Padang melalui teknologi informasi khususnya di bidang informasi.

Diskominfo Kota Padang yang bertugas dalam bidang informasi menjadi poros penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi kepada masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi, Diskominfo Kota Padang sudah memanfaatkan media *online* seperti website, facebook, instagram, dan youtube dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Namun, minat masyarakat yang masih rendah menyebabkan informasi yang diberikan sangat sedikit diakses oleh masyarakat Kota Padang. Hal ini dibuktikan dari jumlah penduduk Kota Padang yang sudah mengakses internet pada tahun 2020 sebesar 63,61% atau sebesar 578.240 jiwa sudah mengakses internet namun persentase *views* atau *like* yang ada pada website maupun media Diskominfo lainnya tidak mencapai angka 1000. Ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan belum bisa menarik minat masyarakat dan perlu untuk menyusun strategi agar terjadi peningkatan kedepannya.

Strategi merupakan tujuan jangka panjang dari suatu organisasi, serta untuk mencapai tujuan dengan menggunakan dan mengalokasikan semua sumber daya yang penting (Rangkuti, 2006). Secara sederhana strategi dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang akan dilakukan guna mencapai sebuah tujuan tertentu. Dalam hal ini strategi yang akan dilakukan ialah untuk meningkatkan kualitas informasi dengan menggunakan media *online*.

Strategi dengan mengubah pola penyampaian dari berbasis media cetak (*offline*) menjadi media sosial (*online*) terbilang masih kurang menarik perhatian masyarakat. Ini tentunya menjadi persoalan kenapa strategi ini belum mampu menarik minat masyarakat sehingga penyebaran informasi yang berkualitas masih belum merata. Jika penyampaian informasi melalui media *online* terbilang kurang berkualitas, maka akan berdampak terhadap proses penyebaran informasi kepada masyarakat.

Strategi komunikasi menjadi hal yang penting sebagai faktor penentu dalam keberhasilan penyampaian pesan kepada penerima (Ruliana, Poppy. Lestari, 2019). Program yang ada dari setiap lembaga pemerintah harus bisa dilaksanakan dengan baik agar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Harapannya dengan media *online* pemerintah mampu memberikan informasi yang lebih akurat dan berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus merancang strategi yang lebih kompleks agar apa yang diharapkan bisa diraih dengan lebih maksimal.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan strategi peningkatan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang ini. Faktor sarana prasarana dan sumber daya manusia menjadi persoalan diantaranya. Secara keseluruhan sarana dan prasarana yang ada di Diskominfo Kota Padang terbilang sudah cukup bagus namun masih terdapat beberapa kekurangan terutama dalam media dalam menyiapkan narasi informasi. Terlebih dengan sarana prasarana yang ada tidak sebanding antara sarana prasarana dengan sumber daya manusia yang dimiliki. Kondisi ini akan berdampak terhadap informasi yang dihasilkan oleh Diskominfo Kota Padang yang seharusnya mampu untuk memposting informasi setiap harinya. Namun, dengan keterbatasan sumber daya manusia tentu proses penyusunan sebuah informasi juga akan memakan waktu yang cukup lama. Akibatnya ketika informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak tepat waktu maka artinya salah satu faktor kualitas informasi tidak terpenuhi. Selain itu dengan keterbatasan sumber daya manusia tentu informasi yang dibuat terlihat apa adanya sehingga tidak mampu untuk menarik minat dari masyarakat untuk melihat atau membaca informasi tersebut.

Sedikitnya jumlah pembaca atau orang yang melihat informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Padang bisa dilihat dari sebanyak 63,61% dari jumlah penduduk yang ada di Kota Padang pernah telah mengakses internet (Sumbar, 2020). Artinya jika dilihat dari jumlah penduduk Kota Padang maka sebanyak 578.240 orang telah pernah mengakses internet sampai pada tahun 2020 yang tentu saat ini data ini semakin bertambah tentunya. Namun, kondisi ini tidak berbanding lurus dengan jumlah *views* atau like dari postingan di media *online* Diskominfo yang tidak mencapai angka 2000. Oleh karena, dilihat dari website Diskominfo Kota Padang justru sebanyak 51,4% meminta agar website Diskominfo Kota Padang tersebut ditingkatkan lagi (Padang.go.id, 2019).

Kurangnya kesadaran dan minat masyarakat dalam melihat informasi melalui media informasi yang telah disediakan oleh Diskominfo menjadi permasalahan berikutnya, hal ini tentu disebabkan oleh kurang menariknya konten informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Padang sebagai motor penggerak dalam penyampaian kebutuhan informasi kepada masyarakat. Hal ini tentu tidak bisa terus dibiarkan, harus ada langkah perbaikan yang mesti dilakukan agar terjadi perubahan dan peningkatan ke depannya. Harapannya tentu Diskominfo Kota Padang menjadi motor penggerak dan pelopor di dalam media pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sehingga setiap informasi yang diperlukan oleh masyarakat bisa diakses hanya dengan mengunjungi akun-akun media *online* yang digunakan oleh Diskominfo Kota Padang. Oleh karenanya, kesenjangan yang terjadi saat ini harus segera diatasi dengan menyusun atau menetapkan langkah-langkah guna meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya, baik dalam konteks proses penyusunan strategi maupun dalam konteks peningkatan kualitas informasi. Penelitian Riska Aulia Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang (Aulia et al., 2019), menemukan bahwa penggunaan aplikasi Tangerang *Live* merupakan langkah yang dilakukan untuk mewujudkan *smart city* di Kota Tangerang. Aplikasi Tangerang Live tersebut nantinya akan bisa digunakan oleh seluruh masyarakat Tangerang dalam mendapatkan informasi terbaru hanya melalui *smartphone* yang terkoneksi dengan semua sistem informasi di Kota Tangerang. Penelitian Abdul Azis menemukan bahwa *Public Relations* menjadi strategi utama yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu Timur untuk menyebarluaskan informasi baik melalui media *online*, media elektronik, media cetak, kemitraan media, dan penggunaan media kelompok informasi masyarakat serta PPID (Azis, 2018). Penelitian Yuli Rohmiyati menemukan bahwa semakin dominan penggunaan media sosial dalam mengemukakan pendapat, maka akan semakin memudar pendapat di kalangan masyarakat yang menantang pendapat dominan (Rohmiyati, 2018). Dengan demikian penggunaan media sosial (*online*) dalam penyampaian informasi yang objektif, akurat dan relevan secara dominan dapat mempengaruhi pola pikir yang terjadi di masyarakat. Dengan hal ini tentu peluang untuk terjadinya penentangan terhadap informasi yang diberikan tentu akan semakin minim. Penelitian Desriani Paulina Nainggolan yang berjudul Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru (Nainggolan, 2018), menemukan bahwa Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru sudah berjalan dan sedang tahap pengembangan. Namun masih belum maksimal karena aplikasi tidak dikelola dengan baik oleh karena kurangnya kemampuan SDM. Penelitian Rahma Imaniah Hasfi yang berjudul Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boyolali Dalam Sosialisasi Program *E-Government* untuk mewujudkan Boyolali *Smart City*, menemukan bahwa dilakukan dalam beberapa tahap sesuai teori yaitu *fact finding*, *panning*, *action and communication*, dan *evaluation* (Hasfi, 2018).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu perancangan atau penyusunan strategi untuk meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia serta meminimalkan kelemahan yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif yang berbeda dengan penelitian Aulia, Rohmiyati, Nainggolan, Azis maupun Hasfi. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menggunakan pendapat atau Teori Strategi yang dikemukakan oleh Triton (Triton, 2011) yang menyatakan bahwa strategi dapat disusun melalui enam langkah yaitu seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, menetapkan tujuan dan dasar sasaran strategis, menyusun perencanaan tindakan, menyusun perencanaan pemberdayaan, mempertimbangkan keunggulan, dan mempertimbangkan keberlanjutan. Serta Pendapat dari Tata Sutabri mengenai tiga faktor kualitas informasi yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan (Sutabri, 2012a)

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendapatkan gambaran yang menyeluruh mengenai strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan kualitas informasi dengan menggunakan media *online* di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan secara jelas data dan fakta yang sudah dikumpulkan kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan. teknik pengumpulan datanya dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis datanya bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitiannya akan lebih memfokuskan kepada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kabid Informasi Komunikasi Publik, Kasi Pengolahan Opini dan Aspirasi Publik, Kasi Pengolahan Media Komunikasi Publik, Kasi Penguatan Keterbukaan Informasi Publik dan masyarakat (dalam hal ini sebanyak 3 orang). Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, video yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun analisisnya menggunakan teori Strategi yang dikemukakan oleh Triton (Triton, 2011) yang menyatakan bahwa strategi bisa disusun melalui enam langkah yaitu seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, menetapkan tujuan dan dasar sasaran strategis, menyusun perencanaan tindakan, menyusun perencanaan pemberdayaan, mempertimbangkan keunggulan, dan mempertimbangkan keberlanjutan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisa Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dalam upaya meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* dengan menggunakan pendapat atau teori dari Triton yang menyatakan bahwa dalam penyusunan strategi harus memenuhi beberapa tahapan yaitu seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan, menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategis, menyusun perencanaan tindakan, menyusun perencanaan pemberdayaan, mempertimbangkan keunggulan, dan mempertimbangkan keberlanjutan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Seleksi Yang Mendasar Dan Kritis Terhadap Permasalahan

Penulis melakukan wawancara terhadap para pegawai dari Diskominfo Kota Padang untuk mengetahui apa yang menjadi persoalan dan permasalahan utama yang menyebabkan tidak maksimalnya kualitas informasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Kota Padang melalui media *online*.

Kasi Pengolahan Media Komunikasi Publik mengatakan “Media penyampai informasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang seperti website padang.go.id dan instagram dengan akun diskominfokotapdg sudah aktif memberikan informasi kepada masyarakat, hanya saja kita terkendala kepada sumber daya manusia yang terbatas. Akibatnya setiap informasi yang ada harus dikebut penyusunannya agar bisa diterbitkan secepat mungkin, dan hal tersebut membuat kami para pegawai kewalahan dalam menanganinya”. Persoalan mendasar kususnya terhadap website ialah adanya peralihan dari website diskominfo.padang.go.id kepada kepada induk website padang.go.id. Hal ini dilakukan agar penyampaian informasi terpusat pada server induk yaitu website Padang.go.id. Namun persoalannya ialah website diskominfo.padang.go.id harusnya sudah dihapus agar tidak terjadi kekeliruan namun karena masih banyak data informasi terkait Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang di dalamnya sehingga proses *takedown* dari website tersebut belum bisa terealisasikan. Hal ini harus ditunda sampai data pada website lama sudah terinput lengkap ke dalam website induk Padang.go.id.

Media penyampai informasi seperti website padang.go.id, instagram diskominfokotapdg, facebook diskominfo kota padang, dan youtube Kominfo TV padang memang sudah aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hanya saja informasi yang diberikan terbilang dikebut penyusunannya karena keterbatasan dari sumber daya manusianya sendiri. Hal ini tentu bisa berdampak terhadap isi dari informasi yang akan diberikan kepada masyarakat karena disusun dengan sistem kebut. Harapannya tentu penyusunan sebuah informasi baik melalui website maupun media *online* lainnya bisa disusun dengan cepat namun tetap memperhatikan isi dari informasi tersebut. Sehingga tidak menimbulkan perbedaan pemahaman bagi para pembacanya.

Penulis menyimpulkan bahwa yang menjadi persoalan mendasar ialah adanya peralihan website dari Diskominfo Kota Padang ke website yang baru, sumber daya manusia yang terbatas, dan terbatasnya sarana dan prasarana dalam pengoptimalan penyusunan narasi informasi serta pentingnya untuk memberantas berita hoaks yang bertebaran di akun-akun yang tidak bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi.

3.2. Menetapkan Tujuan Dasar Dan Sasaran Strategis

Penulis melakukan analisa terhadap tujuan dasar dan sasaran strategis dalam upaya peningkatan kualitas informasi melalui media *online*. Kasi Pengolahan Opini Publik Diskominfo Kota Padang yaitu Ibu Eka Purwita Sari,SH,M.Ikom mengatakan bahwa “Memang saat ini website diskominfo masih terdapat kekurangan, baik dari segi maintenance maupun desain websitenya yang terbilang kurang menarik. Namun kedepan nantinya website ini diharapkan akan beralih menjadi portal sehingga semua informasi berkaitan dengan Kota Padang sudah ada di portal ini nantinya. Melalui website ini nanti akan disampaikan semua kategori informasi sehingga masyarakat bisa mengakses hanya melalui satu portal saja yaitu padang.go.id”. Berdasarkan wawancara tersebut, penulis menyimpulkan bahwa besar harapan media *online* yang berguna sebagai media penyampai informasi yang ada di Diskominfo Kota Padang untuk lebih berkembang ke depannya. Meskipun sekarang masih terdapat kekurangan baik dari segi infrastruktur maupun sumber daya manusianya.

3.3. Menyusun Perencanaan Tindakan

Analisa yang penulis lakukan selanjutnya ialah mencoba menyusun rencana tindakan berdasarkan dengan analisa permasalahan dan tujuan dasar sebelumnya. Wawancara dengan Kasi pengolahan Media Komunikasi Publik yaitu Bapak Charlie, Ch Legi,S.Sos,M.Ikom mengatakan bahwa “Beberapa hal yang perlu diperbaiki dari sistem palayanan informasi yang ada saat ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yaitu pertama, tahun 2022 website akan diperbaharui seperti penambahan fitur peta masjid, sekolah sehingga semuanya terpusat di dalam website padang.go.id ini. Kedua, informasi yang diberikan diharapkan mencakup seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Padang. Ketiga, memperbaiki mentenance website yang saat ini terbilang masih cukup lama. Keempat, penambahan sumber daya manusia di setiap bidang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Kelima, mengadakan pelatihan terhadap wartawan pada tahun 2023.

Wawancara juga penulis lakukan kepada beberapa informan dari masyarakat Kelurahan Kalumbuk Kota Padang dan dari wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa beberapa rencana yang bisa diupayakan untuk meningkatkan kualitas informasi di Kota padang ialah: a) Mengadakan seminar tentang Teknologi Informasi, b) Membuat Forum Komunikasi dengan turun langsung ke masyarakat untuk memberikan informasi, dan c) Memanfaatkan media sosial sebanyak mungkin. Beberapa hal tersebut merupakan rencana yang mungkin bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang. Namun meskipun demikian, perencanaan yang ditetapkan harus tetap memperhatikan kondisi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang itu sendiri.

3.4. Mempertimbangkan Keunggulan

Analisa selanjutnya yang penulis lakukan ialah mempertimbangkan keunggulan yang dimiliki. Setiap organisasi pasti memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, semua tergantung bagaimana memaksimalkan keunggulan yang dimiliki dengan meminimalkan kekurangan yang dimiliki. Beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Padang seperti yang dikemukakan oleh kasi Pengolahan Media Komunikasi Publik yaitu “Media *online* seperti facebook bagus, website dan juga youtube juga bagus untuk menyampaikan informasi. Sementara itu informasi disajikan dengan menggunakan bahasa formal sehingga mudah untuk dipahami. Untuk keunggulan kita yaitu publikasi bisa dalam bentuk sebuah video dan informasi yang bisa diserap. Selain itu informasi sejauh ini sangat aman karena belum ada terjadi kebocoran data”. Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan admin website Diskominfo Kota Padang Bapak Faruq yang mengatakan bahwa “Keunggulan yang dimiliki sistem pelayanan informasi melalui media *online* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang ialah dari segi *update* konten atau isi dari sebuah informasi yang bisa dikatakan cukup cepat karena informasi akan segera mungkin untuk diposting ketika informasi tersebut didapatkan”.

Dari hasil wawancara tersebut, penulis bisa menyimpulkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi keunggulan dari sistem pelayanan informasi yang dilakukan melalui media *online* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yaitu: 1) Media *online* yang digunakan merupakan media yang saat ini sedang tren digunakan ditengah masyarakat, 2) Informasi yang diberikan disajikan dengan narasi penggunaan bahasa yang formal, 3) Publikasi informasi bisa digunakan dalam bentuk sebuah video sehingga lebih menarik, 4) Kualitas *update* informasi yang cukup cepat sehingga menjadi keunggulan dalam bidang informasi komunikasi publik tentunya.

3.5. Menyusun Perencanaan Pemberdayaan

Analisa yang penulis lakukan selanjutnya ialah menyusun perencanaan pemberdayaan. Perencanaan pemberdayaan ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana sumber daya yang dimiliki untuk bisa menetapkan rencana tindakan untuk perbaikan kedepan nantinya. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa persiapan yang telah direncanakan bisa tetap terlaksana baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Jangan sampai perencanaan yang sudah ditetapkan kemudian tidak sesuai dengan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang.

Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat Ibu Welly Elvisionery yang mengatakan bahwa “Beberapa rencana inovasi yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang ialah digitalisasi informasi, memperbanyak narasi informasi melalui media *online*, menyediakan aplikasi pelayanan informasi, dan pelayanan informasi melalui media sosial”. Hal tersebut merupakan beberapa rencana yang mungkin bisa diupayakan untuk melakukan pemberdayaan terhadap upaya yang akan dilakukan kedepannya. Dengan menerima masukan dari masyarakat tentu akan sangat membantu dalam upaya untuk meningkatkan kualitas informasi khususnya melalui media *online*.

Penulis juga melakukan pengamatan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang bahwa dalam menyusun sebuah informasi para pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang selalu mengecek kembali apakah informasi yang didapatkan sudah betul-betul valid dan akurat. Kemudian barulah disusun narasi dalam penyampaian informasi guna dipahami dengan baik oleh para pembaca atau *viewers*. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara informasi yang disampaikan kejadian sebenarnya di lapangan. Artinya para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang selalu menyusun perencanaan dalam setiap penyampaian sebuah informasi melalui media *online*.

3.6. Mempertimbangkan Keberlanjutan

Dalam menyusun sebuah perencanaan terhadap suatu persoalan, hal yang menjadi tolak ukur keberhasilan ialah bagaimana program yang sudah direncanakan bisa terus berlanjut kedepannya. Tanpa adanya keberlanjutan bisa saja hal yang telah direncanakan akan berhenti ditengah jalan. Hal ini tentu menjadi sia-sia karena program yang sudah direncanakan tidak berlanjut kedepannya. Oleh karenanya penting untuk memastikan bahwa proses perencanaan yang telah dilakukan bisa tetap dijalankan dalam jangka waktu panjang. Wawancara dengan Kabid Informasi Komunikasi Publik Ibu Rina Endaharti,S.Sos mengatakan bahwa “Kondisi saat ini yang ada di Diskominfo Kota Padang sangatlah kompleks. Disatu sisi kita harus bisa mengoptimalkan setiap media yang ada untuk menyampaikan informasi secepat dan seakurat mungkin kepada masyarakat, disisi lain kita justru terbatas dengan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarannya. Kita juga sudah menyusun rencana program terhadap media penyampai informasi kedepan dan semoga harapannya nanti program yang sudah disusun oleh para kasi dan staff admin nanti bisa berjalan dalam jangka waktu yang panjang”.

Melihat dari latar belakang masalah yang terjadi yaitu berkaitan dengan kualitas informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Padang melalui media *online*, keunggulan yang dimiliki, perencanaan yang hendak dilakukan, maka sepatutnya hal tersebut haruslah dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Yang paling penting ialah bagaimana perencanaan tersebut bisa terus berlanjut selama Dinas ini masih berdiri. Ibu Dewi Aftianengsih mengatakan “Media penyampai informasi *online* yang dimiliki Diskominfo Kota Padang saat ini cukup banyak seperti facebook, instagram, youtube, dan website padang.go.id. Setiap informasi akan diupayakan untuk disampaikan melalui media *online* tersebut sehingga masyarakat bisa mengakses informasi melalui media *online* yang diminatinya. Untuk sekarang Diskominfo Kota Padang berfokus kepada pembaharuan terhadap website padang.go.id agar lebih menarik lagi dalam penyajian informasi. Selain itu untuk program kedepannya nanti juga ada podcast nantinya yang juga akan diupload melalui akun youtube dari Diskominfo Kota Padang”.

Dari hasil wawancara tersebut, maka bisa disimpulkan bahwa untuk tahun 2022 ini Diskominfo Kota Padang akan berfokus untuk pembenahan dan pembaruan terhadap website padang.go.id dan kedepannya podcast akan menjadi program unggulan dari Diskominfo Kota Padang yang nanti akan diupload melalui akun youtube Diskominfo Kota Padang. Selain itu, perencanaan yang sudah ditetapkan juga akan dilaksanakan kedepannya dengan mempertimbangkan setiap sumber daya yang ada. Oleh karenanya, keberlanjutan dari perencanaan yang sudah ditetapkan harus menjadi pertimbangan dalam menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas informasi kedepannya.

3.7. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan penyusunan strategi dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* ini memberikan dampak positif di berbagai lapisan masyarakat khususnya di Kota Padang. Strategi yang telah diterapkan oleh Diskominfo Kota Padang merupakan salah satu sarana untuk mengembangkan kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Harapannya tidak hanya melalui Diskominfo Kota Padang, namun semua elemen yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat harus bisa dan mampu untuk memberikan informasi yang berkualitas. Penulis menemukan temuan penting yakni setiap elemen yang terlibat dalam penyusunan sebuah informasi mampu berpartisipasi dengan baik, hal ini disebabkan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah Kota padang dengan Diskominfo serta dukungan dari masyarakat dalam membantu mengkampanyekan informasi yang berkualitas dengan cara memberantas hoaks yang beredar di tengah masyarakat.

Sama halnya dengan temuan Yuli Rohmiyati bahwa Semakin dominan penggunaan media sosial dalam mengemukakan pendapat, maka akan semakin memudar pendapat di kalangan masyarakat yang menantang pendapat dominan (Rohmiyati, 2018).

Layaknya program-program lainnya, strategi Diskominfo dalam meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya adalah sarana dan prasarana yang diakui oleh para pegawai Diskominfo belum maksimal, salah satunya dikarenakan posisi gedung Diskominfo yang terpencar menjadi 3 (tiga) ruangan pada 3 (tiga) lantai yang berbeda. Selain itu kondisi ruangan yang sedikit sempit membuat para pegawai tidak terlalu nyaman di dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehingga berdampak terhadap proses penyusunan dan produksi informasi. selanjutnya sumber daya manusia yang sangat terbatas, yang membuat hal ini menjadi lebih kompleks adalah pada bidang informasi dan komunikasi publik hanya terdiri dari 5 orang yaitu 1 orang Kepala Bidang dan 3 orang Kepala Seksi, ditambah 1 orang admin yang mengelola semua media Diskominfo. Hal ini membuat para pegawai Diskominfo sangat kewalahan dalam penyusunan informasi karena harus mulai mendokumentasikan, menyusun narasi, mengedit hingga memposting semua informasi setiap harinya. Terlebih apabila dalam sehari memiliki informasi yang sangat banyak, tentu hal ini akan berdampak terhadap kualitas informasi yang diberikan kepada masyarakat nantinya karena proses penyusunannya yang dikejar oleh waktu.

Adanya program penyusunan strategi ini diharapkan secara jangka panjang mampu untuk memperbaiki kondisi kualitas informasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Kota Padang, meningkatkan jumlah Sumber Daya Manusia atau pegawai yang ada di Diskominfo Kota Padang secara masif, sehingga mampu menumbuhkan produktivitas kinerja yang lebih tinggi dari sebelumnya terutama dalam produktivitas informasi.

3.8. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor yang menjadi faktor penghambat kurangnya minat masyarakat dalam mengambil informasi dari akun media informasi yang telah disediakan oleh Diskominfo Kota Padang yaitu informasi yang disajikan atau informasi yang diberikan tidak disusun dengan menarik atau monoton sehingga masyarakat juga tidak tertarik untuk membaca atau bahkan melihat informasi yang diberikan, selain itu banyaknya hoaks yang beredar juga menjadi faktor penghambat kenapa masyarakat tidak tertarik dengan informasi dari akun Diskominfo karena merasa tidak percaya dengan informasi yang diberikan, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung lainnya yang dibutuhkan

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang telah berjalan dengan baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari Pemerintah Kota Padang dalam hal ini Diskominfo dengan elemen pendukung penyusun informasi seperti awak media. Selain dengan mengoptimalkan kemampuan para pegawai yang ada, kolaborasi dengan awak media ini akan membantu terciptanya informasi yang berkualitas dan menarik kedepannya. Guna menciptakan informasi yang menarik minat dari masyarakat, disarankan untuk mengoptimalkan penyampaian informasi dalam bentuk video bahkan animasi yang menarik tanpa mengurangi isi dari informasi tersebut. Hal ini dilakukan guna masyarakat tertarik dengan informasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Padang namun tetap informasi yang diberikan sesuai dengan ketentuan kualitas informasi yang berlaku. Pemerintah harusnya juga mampu merangkul dan berkolaborasi dengan berbagai pihak termasuk swasta dalam rangka pemenuhan kelengkapan fasilitas pendukung dalam proses penyusunan sebuah informasi nantinya.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat sugiyono.

Arah Masa Depan Penelitian. (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama berkaitan dengan strategi untuk meningkatkan kualitas informasi melalui media *online* di Kota Padang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, R., Studi, P., Komunikasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2019). *Strategi Komunikasi Pemko Tangerang Via Aplikasi Tangerang Live Dalam menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat Di Kota Tangerang*.
- Azis, A. (2018). *Strategi Media Relation Hubungan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Luwu Timur sebagai Sarana Informasi Publik*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/8635%0Ahttp://repositori.uin-alauddin.ac.id/8635/1/AbdAzis.pdf>
- Hasfi, R. I. (2018). Strategi komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Boyolali dalam sosialisasi program e-government untuk mewujudkan Boyolali Smart City. *Jurnal Kommas*, 1, 1–21.
- Nainggolan, D. P. (2018). Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgex43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>
- Padang.go.id. (2019). *Hasil Polling Website*. <https://padang.go.id/pendapat>
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia.
- Rohmiyati, Y. (2018). Analisis Penyebaran Informasi Pada Sosial Media. *Anuva*, 2(1), 29. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.1.29-42>
- Ruliana, Poppy. Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi*. PT Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sambar, B. (2020). *Jumlah Penduduk Mengakses Internet di Kota Padang*.
- Sutabri, T. (2012a). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Sutabri, T. (2012b). *Konsep Sistem Informasi*. Penerbit Andi.
- Triton, P. (2011). *Manajemen Strategis, Terapan Perusahaan dan Bisnis*. Oriza.