

## **Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Kabupaten Mamuju**

**Yayat Sudrajat**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Correspondence: [yayat@ipdn.ac.id](mailto:yayat@ipdn.ac.id)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan tentang strategi diseminasi yang dapat dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mamuju untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakatnya. Adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik diharapkan pemerintah dapat memberikan informasi yang berpedoman pada prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Di era globalisasi dan demokrasi keterbukaan informasi merupakan pondasi dalam mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Penelitian dilakukan pada kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju. Hasil penelitian diketahui bahwa pemerintah daerah belum mengakomodir kebutuhan masyarakat, hal tersebut diketahui dengan adanya tuntutan masyarakat di daerah terpencil yang mengaku belum menerima informasi bahkan ada yang tidak pernah mendapatkan informasi terkait tentang kebijakan pemerintah.

**Kata Kunci:** Strategi diseminasi, pelayanan informasi kepada masyarakat.

*Abstract.* This study aims to provide input on dissemination strategies that can be carried out by the Mamuju Regency Communication and Information Service (Diskominfo) to improve information services to the community. With the existence of Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, it is hoped that the government can provide information that is guided by the principles of accountability, transparency and public participation in every public policy process. In the era of globalization and democracy, information disclosure is the foundation for realizing community participation in development. The research was conducted at the Office of Communication and Informatics, Mamuju Regency. The results of the study show that the local government has not accommodated the needs of the community, this is known by the demands of the people in remote areas who claim to have not received information and some have never received relevant information about government policies.

**Keywords:** Dissemination strategy, information service to the public.

### **PENDAHULUAN**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, pemerintah daerah berwenang untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Dengan otonomi daerah dan pelimpahan tugas dan fungsi pemerintah pusat kepada daerah yang lebih luas, diharapkan mampu pemerintah daerah melaksanakan tugas dan fungsinya yang di sesuaikan perkembangan peradaban, nilai, dan norma-norma yang berlaku di daerah tersebut, sehingga pemerintah daerah dapat melaksanakan fungsi pelayanan yang maksimal untuk mewujudkan program-program pemerintah pusat secara menyeluruh kepada seluruh warga negara sampai di pelosok negara kesatuan republik indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, menyebutkan terdapat 5 (lima) fungsi pemerintahan yang wajib dilaksanakan terhadap warga negaranya yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan, negara berkewajiban untuk melayani dan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari setiap warga negaranya secara adil dan merata tanpa terkecuali termasuk di dalamnya pelayanan informasi. Sesuai dengan tuntutan dan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi dan kebutuhan perkembangan peradaban masyarakat dan pemerintah di era globalisasi, pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai inovasi mengikuti perubahan peradaban manusia dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan. Karena diseminasi merupakan tugas yang harus dilakukan secara

terus menerus oleh pemerintah daerah sesuai perkembangan teknologi informasi, diperlukan strategi agar program-program pemerintah berupa layanan publik dapat memberikan kemudahan dan efisien dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dengan lahirnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kerangka acuan secara legalistik, agar tatanan pelaksanaan pemerintah daerah dapat mengubah kebijakan pelayanan dari pelayanan manual kedalam pelayan berbasis elektronik. SPBE ini bertujuan untuk mempermudah hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, dan untuk mengakses berbagai pelayanan, data dan informasi yang disediakan pemerintah sehingga menjadi lebih efisien. Dengan adanya SPBE di harapkan pemerintah daerah dapat melaksanakan berbagai upaya dan langkah penyesuaian dari pasilitas peralatan yang digunakan, infrastruktur yang diperlukan, peningkatan pengetahuan sumberdaya manusia, budaya organisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta mampu mengubah prilaku dan peradaban masyarakat sesuai dengan program-program layanan berbasis elektronik. Dalam era globalisasi dan demokrasi pemerintahan daerah wajib terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel serta mengembangkan kolaborasi antar instansi pemerintah di daerah dan dengan pemerintah pusat dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat.

Kewajiban peningkatan pelayan informasi kepada masyarakat di kabupaten mamuju di bebaskan terhadap Dinas komunikasi dan informatika sebagaimana tertuang dalam peraturan Bupati Mamuju Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, susunan organisasi pemerintah daerah, dimana Dinas komunikasi dan informasi mempunyai tugas pokok untuk melakukan Perumusan kebijakan di bidang informasi dan komunikasi public, Pengelolaan aplikasi informatika, Penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi, Koordinasi dan pelaksanaan kebijakan dibidang informasi dan komunikasi publik dan persandian, Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya, pelaksanaan administrasi dinas daerah kabupaten sesuai lingkup tugasnya, serta pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, reformasi dalam NKRI membawa perubahan dalam sistem pemerintahan negara yang ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mensyaratkan ditetapkannya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Hal bertujuan agar inovasi-inovasi layanan publik yang di lakukan oleh pemerintah daerah terutama layanan berbasis teknologi dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat secara efekti dan efisien, terutama dalam layanan administratif dan layanan jasa.

Kurangnya desiminasi informasi dapat menyebabkan ketertinggalan informasi bagi masyarakat, sehingga program-program layanan dan informasi tidak berdampak terhadap perkembangan kehidupan untuk mendapatkan kemudahan, akuntabel dan tranparansi (Firdaus, dkk. 2021). Apabila hal ini terjadi dan dibiarkan secara terus menerus dalam era perubahan dari pelayanan yang sipatnya manual kedalam pelayanan berbasis elektronik secara langsung atau tidak langsung dapat menimbulkan kegagalan program-program layanan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sehingga Diskominfo harus melaksanakan berbagai terobosan dan inovasi desiminasi dalam menyampaikan pelayanan informasi agar perkembangan program informasi yang diperoleh Diskominfo, baik program-program dari pemerintah pusat maupun inovasi pemerintah daerah dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan baik (Darmasetiadi, 2021)

## **METODE**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SWOT yang akan menawarkan beberapa pilihan alternatif strategi yang dihasilkan beberapa kombinasi antara unsur EFAS (*Eksternal Factor Analisis Summary*) dan IFAS (*Internal Factors Analysis Summary*) dengan melakukan beberapa tawaran arah strategi (Rangkuti, 2017). Sehingga strategi desiminasi dapat di pormulasikan dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan masyarakat tentang pemahaman dan adptasi terhadap teknologi informasi dengan pendekatan matriks SWOT. Menurut Wheelen dan Hunger (2008); Solihin (2012) menyebutkan bahwa kendati analisis SWOT merupakan alat analisis yang bertahan paling lama serta banyak digunakan oleh organisasi untuk melakukan analisis situasional dalam formulasi strategi (Simangunsong, 2016)

**Tabel 1**  
**Matriks SWOT**

IFAS EFAS	STRENGTHS (S) Tentukan faktor – faktor kekuatan internal	WEAKNESSES (W) Tentukan kelemahan internal
	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T) Tentukan faktor ancaman eksternal	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: Wheelen dan Hunger (2008); Solihin (2012)

## HASIL

Hasil pembahasan dan penelitian sebelumnya diketahui masih di temukan hambatan dan permasalahan pelaksanaan desiminasi informasi pelayan publik, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Hasil analisa SWOT dapat di gambarkan hal hal sebagai berikut:

### *Faktor Internal*

#### 1. Kekuatan

- a. Adanya payung hukum berupa peraturan perundang-undangan yang jelas baik UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, maupun peraturan menteri komunikasi dan informatika Nomor 17 Tahun 2009 tentang diseminasi informasi sosial, dan peraturan bupati Mamuju Nomor 36 Tahun 2016.
- b. Mempunya kewenangan untuk mengatur dan menentukan strategi sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Ketersediaan alat dan studio untuk mendukung program diseminasi informasi publik.

#### 2. Kelemahan

- a. Masih terbatasnya kemampuan pegawai yang menguasai komputer sehingga belum optimalnya dalam penggunaan IT dalam mendiseminasikan informasi.
- b. Kurangnya pelatihan untuk pegawai terutama dalam mengoperasionalkan komputer.
- c. Tidak ada inovasi desiminasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan peradaban masyarakat terhadap teknologi informasi.

### *Faktor Eksternal*

#### 1. Peluang

- a. Besarnya kepedulian pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan membuat regulasi untuk mendiseminasikan informasi kepada publik.
- b. Melakukan kerjasama dengan pihak lain misalnya pada beberapa media cetak, media online, media massa, dan media penyiaran.

#### 2. Ancaman

- a. Tuntutan dari masyarakat di daerah terpencil yang kurang mengetahui informasi terbaru tentang kebijakan pemerintah bahkan yang tidak sama sekali mendapatkan informasi.
- b. Wilayah kabupaten Mamuju yang tergolong luas sehingga informasi yang di diseminasikan (diskominfo) tidak tersampaikan kepada daerah-daerah terpencil (tidak merata).

Identifikasi faktor-faktor baik internal maupun eksternal diatas sesuai dengan pendekatan analisis SWOT, di perlukan beberapa strategi analisis dengan melakukan kajian lebih mendalam terhadap desiminasi informasi terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan tuntutan demokrasi di era globalisasi, pemerintah wajib melakukan program-program pelayanan berbasis elektronik (teknologi informdsi) dengan tujuan untuk lebih mempercepat pelayan kepada masyarakat, terutama bidang layanan administrasi dan juga layanan jasa serta keterbukaan informasi sosial lainnya. Tidak terkecuali mereka yang hidup di daerah terpencil/pedesaan dan masyarakat yang terbatas pengetahuannya tentang teknologi informasi. Tujuan strategi diseminasi adalah untuk menyebarluaskan informasi secara optimal kepada seluruh lapisan masyarakat dengan maksud agar

masyarakat dapat memanfaatkan layanan program pemerintah secara efektif dan efisien sehingga dapat manfaat langsung, dan juga dapat menumbuhkan partisipasi terhadap program-program pemerintah.

Apabila desiminasi yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah tidak tepat maka berbagai program layanan tidak akan berdampak terhap masyarakat, sesuai dengan letak wilayah dan tingkat pengetahuan. Dari hasil analisi SWOT sebagaimana tersebut di atas maka Analisis Strategi SWOT sebagai berikut :

*Strategi SO (Strength-Opportunity)*, yaitu menggunakan kekuatan internal organisasi untuk meraih peluang-peluang yang ada di luar organisasi.

Dalam melaksanakan Strategi SO (*Strength – Opportunity*) pemerintah daerah dapat memaksimalkan kekuatan dari pembiayaan, pemenuhan infra struktur dan pengetahuan, ketrampilan sumber daya manusianya, sehingga program-program pemerintah berupa layanan administrasi dan jasa dapat berdayaguna dan berhasil guna untuk seluruh lapisan masyarakat. Dan pemerintah harus menganailisa secara menyeluruh tentang kondisi kemampuan masayakat dalam memahami dengan jelas mengai pelayan informasi yang disampaikan. Sehingga strategi desiminasi pelayan informasi dapat berdayaguna dan berhasil guna untuk seluruh lapisan masyarakat.

1. Pemanfaatan jaringan susunan hinarki pemerintahan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yaitu organisasi perangkat daerah, kecamatan, desa/kelurahan sampai pada RW. dan RT. Kekuatan jaringan ini sangat strategis apabila di berdayakan dalam desiminasi pelayan informasi, sehingga inovasi-inovasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan berbasis elektoronik informasinya akan cepat sampai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan
2. Membuat beberapa bentuk desiminasi yang disesuaikan dengan kondisi perkembangan dan peradaban masyarakat terhadap teknologi informasi sesuai dengan lingkungannya.
3. Desiminasi harus melibatkan kelompok-kelompok masyakat yang bergerak di bidang sosial, keagaan, organisasi pemuda dan lain-lain, ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan desiminasi, sehingga mengetahui dengan jelas maksud dan tujuan program pemerintah tentang layanan informasi publik.

*Strategi ST (Strength-Threat)*, melalui strategi organisasi berusaha untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal.

Melaksanakan strategi ini dinas komunikasi dan informasi Kabupaten Mamuju, diantaranya:

1. Melakukan evaluasi terhadap setiap pelaksanaan desiminasi secara berkala dengan terhadap seluruh lapisan masyarakat baik yang berada dikota maupun di daerah terpencil yang jauh dari perkotaan, baik dari kesediaan infrastruktur, layanan maupun keberadaan jaringan internet sebagai pendukung terlaksananya desiminasi layanan informasi secara onlina.
2. Melaksanakan layan online secara terjadual ke pelosok-pelosok daerah dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat di sekitarnya secara terjadual dan kontinue sebagai tindal lanjut dalam meningkatkan layanan informasi secara online terutama layanan administrasi.
3. Meningkatkan pengetahuan secara terus menerus terutama kepada kolompok-kelompok masyarakat dan organisasi masyarakat nonpormal untuk ikut perduli dan partisipasi terhadap pelayan informasi pemerintah daerah.

*Strategi WO (Weakness-Opportunity)*, yaitu strategi untuk memperkecil kelemahan internal yang ada pada organisasi dengan memanfaatkan peluang perusahaan/organisasi yang ada.

Strategi Weakness-Opportunity WO, pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah.

1. Memanfaatkan kepedulian pemerintah pusat dalam berbagai layanan berbasis teknologi informasi untuk selalu dilakukan pelatihan maksimal dalam meningkat kemampuan para aparatur sipil negara sebagai wujud impentasi dalam pelaksanaanya, sehingga membawa dampak yang positif dalam peningkatan pelayan terhadap masyarakat pemerintah daerah secara maksimal menuju perubahan pelayan berbasis teknologi informasi.
2. Memotivasi berbagai fihak dan organisasi kemasyarakatan non formal ikut berpartisipasi dan peduli dalam program layanan pemerintah berbasis teknologi informasi dan ikutserta menyebarkanluaskannya terhadap masyarakat di sekutarnya/lingkungannya.

3. Memberikan rasa tanggung jawab, rasa ingin tahu dan insentif terhadap aparatur sipil negara yang diberi tugas, sehingga timbul keinginan untuk meningkatkan pengetahuannya secara mandiri tentang teknologi informasi.

*Strategi WT (Weakness-Threat), yaitu teknik untuk bertahan dengan cara mengurangi kelemahan internal organisasi serta menghindari ancaman eksternal.*

Strategi weakness-threat (WT) pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah.

1. Melakukan evaluasi unpan balik terhadap kebijakan program layanan informasi dan layanan lain secara menyeluruh secara berkala terhadap jalannya program layanan informasi, hal ini dapat mengukur kepedulian masyarakat terhadap pemanfaatan, partisipasi dan kepedulian masyarakat terhadap program dan layanan pemerintah. Sehingga dapat di pastikan kelompok masyarakat mana yang dapat menfaatkan program pelayanan, apakah sudah menyeluruh sampai kepada masyarakat yang terpencil jauh dari pusat kota kabupaten
2. Melakukan evaluasi terhadap prosedur dan persyaratan pelayan yang telah di tetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku, untuk memastikan apakah bentuk dan jenis desiminasi yang telah di lakukan telah sesuai dengan harapan dan tingkat pengetahuan seluruh lapisan masyarakat.
3. Membuat inovasi program yang menjebatani antara pemerintah daerah sampai dengan tingkat desa dan keluarahan dengan pemenuhan infra struktur dan sumberdaya manusia yang memadai untuk mendekatkan layanan langsung kepada masyarakat, sehingga pemerintah daerah bertugas memvalidasi dan memberikan layanan sesuai dengan lanan yang diperlukan.

## **SIMPULAN**

Implementasi strategi desiminasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju diperlukan ada inovasi dan dilaksanakan secara terprogram dan terstruktur dalam meningkatkan pelayanan informasi kepada seluruh masyarakat, dengan mempertimbangkan: (a) tingkat pengetahuan, lingkungan, dan peradaban kehidupan masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi, sehingga kebijakn yang telah ditetapkan perlu di evaluasi, baik dari segi anggaran, keterlibatan organisasi formal dan informal, kelompok-kelompok organisasi dalam masyarakat; (b) Bentuk-bentuk desiminasi pelayanan informasi harus di evaluasi dan selalu ada penyesuaian dengan kondisi lingkungan masyarakat, dan dapat berinovasi dengan menggunakan layanan jejaring sosial media yang tersedia dan inovasi berupa jaringan jembatan perantara sampai di tingkat Desa/Kelurahan agar masyarakat mudah mendapatkan pelayanan informasi dan pelayanan lainnya secara efisien; dan (c) Adaptasi terhadap perubahan layanan berbasis teknologi informasi harus ditanamkan sejak dini, melalui kerjasama dengan pendidikan formal maupun pendidikan informal menuju masyarakat milenial dengan perubahan peradaban kehidupan digital/elektronik sebagai tuntutan kehidupan di era globalisasi dan demokrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Darmasetiadi, Doni. 2021. Keberlanjutan diseminasi informasi publik di era pandemi covid-19, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1. Yogyakarta: Universitas Respati.
- Firdaus, dkk. 2021. Aktivitas government publik relation dalam mengelola diseminasi informasi city branding kota pekanbaru, *Jurnal Riset Komunikasi*, 4. Riau: Universitas Riau.
- Hunger dan Wheelen. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 17/PER/M.KOMINFO/03/2009.
- Peraturan Bupati Mamuju Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju.
- Peraturan Bupati Mamuju Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Standar Prosedur Operasional Layanan Informasi Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Analisis Swot: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simangungsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.

**Yayat Sudrajat**, *Strategi Diseminasi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat di Kabupaten Mamuju*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.