

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare

4.1.1.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika kota Parepare

Dinas komunikasi dan informatika adalah salah satu Lembaga yang dinaungi pemerintah kota Parepare, apabila melihat secara kelembagaan, pada zaman orde baru yang namanya disebut sebagai dinas perdagangan dan pada saat reformasi dating ketika gusdur menghapus kementerian perdagangan, maka lahirlah kemudian di kota Parepare dinas komunikasi dan informasi sekitar tahun 1999 seiring pemberlakuan otonomi.

Pada tahun 2003 PP pasal 81 ada dikeluarkanlah peraturan kelembagaan pemerintah daerah yang mengatur, yang tadinya adalah infokom dan beralih menjadi kantor infokom lalu kemudian dalam PP 41 tahun 2007 yang tadinya kantor infokom itu menjadi infokom karena ada pemahaman pemerintah pada tahun 2017 itu secara keliru karena digabung jadi perhubungan dengan infokom sedangkan pada tahun 2011 dilakukan revisi ulang maka lahirlah yang Namanya Dinas Kominfo yang masih berjalan hingga hari ini. Oleh sebab itu, didalam kepengurusan Dinas Kominfo terbagi menjadi dua bidang yaitu bidang komunikasi dan informasi dan bidang pemberdayagunaan informasi. Kemudian pada tahun 2018 tentang kelembagaan daerah dinas infokom kemudian dilakukan revisi menjadi tiga bidang komunikasi dan informasi, bidang pemberdayagunaan informasi dan bidang eletronik.

Dinas informasi dan komunikasi publik membentuk bidang baru lagi yakni pengelolaan *e-gov* dan bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kemudian ada

tambahan pekerjaan baru setelah menjadi bidang IKP yaitu: 1) mengelolah layanan informasi publik, UU 14 2008. 2) Mengelolah bidang statistik. 3) mengelolah sound sistem. 4) mengelolah informasi publik mobil dan motor. 5) mengelolah kelompok informasi masyarakat. 6) mengelolah radio publik. 7) mengelolah TV publik.¹

4.1.1.2 Visi dan Misi

4.1.1.2.1 Visi:

“Terwujudya masyarakat informasi melalui pelayanan komunikasi dan informatika yang efektif dan efesien”.

Visi dinas komunikasi dan informatika tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Masyarakat Informasi : adalah masyarakat yang tidak hanya sebgai konsumen informasi, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi dibidang komunikasi dan informatika untuk meningkatkan kesejahteraan masyrakat.
2. Sehat : adalah masyarakat yang sadar terhadap konten-konten informasi yang baik tidak mengandung hal-hal negatif yang dapat merusak kehidupan berbangsa dan bernegara.
3. Maju : adalah masyarakat informasi yang mampu encipatkan berbagai inovasi-inovasi dibidang komunikasi dan informatika.
4. Peduli : dimaksudkan adalah masyarakat yang turut serta mengendalikan dan mengawasi arus informasi sehingga dapat meminimalisir atau meniadakan informasi-informasi negatif yang dapat merusak kehidupan berbangsa dan bernegara.²

¹ Wawancara Arwah Rahman, Kabid IKP, Tanggal 27 November 2020.

² “RENSTRA (Rencana Strategi 2013-2018)”, Jurnal Dinas Komunikasi dan Informatika Parepare, 2014, Hal 40-41.

4.1.1.2.2 Misi:

Dalam rangka mewujudkan visi Dinas komunikasi dan informatika tersebut diatas, maka dinas komunikasi dan informatika menetapkan misi-misi sebagai berikut:

- a. Meningkatkan profesionalisme sumber daya aparatur bidang komunikasi dan informatika melalui penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana komunikasi dan informatika adalah salah satu factor utama untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara professional, dengan adanya prasarana yang memadai aparat pemerintahan dapat menyelenggarakan pelayanan informasi publik secara akurat, efektif, efisien dan kondisional.

- b. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana komunikasi dan informasi pemerintah, masyarakat dan mitra kerja lain.

Memanfaatkan sarana dan prasarana TIK di lingkup pemerintah kota Parepare dalam rangka pemerataan diseminasi informasi.

- c. Mewujudkan layanan online dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi dan informasi menuju satu data pembangunan kota Parepare.

Sistim pengelolaan data satu pintu yang terintegrasi akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi pembangunan.

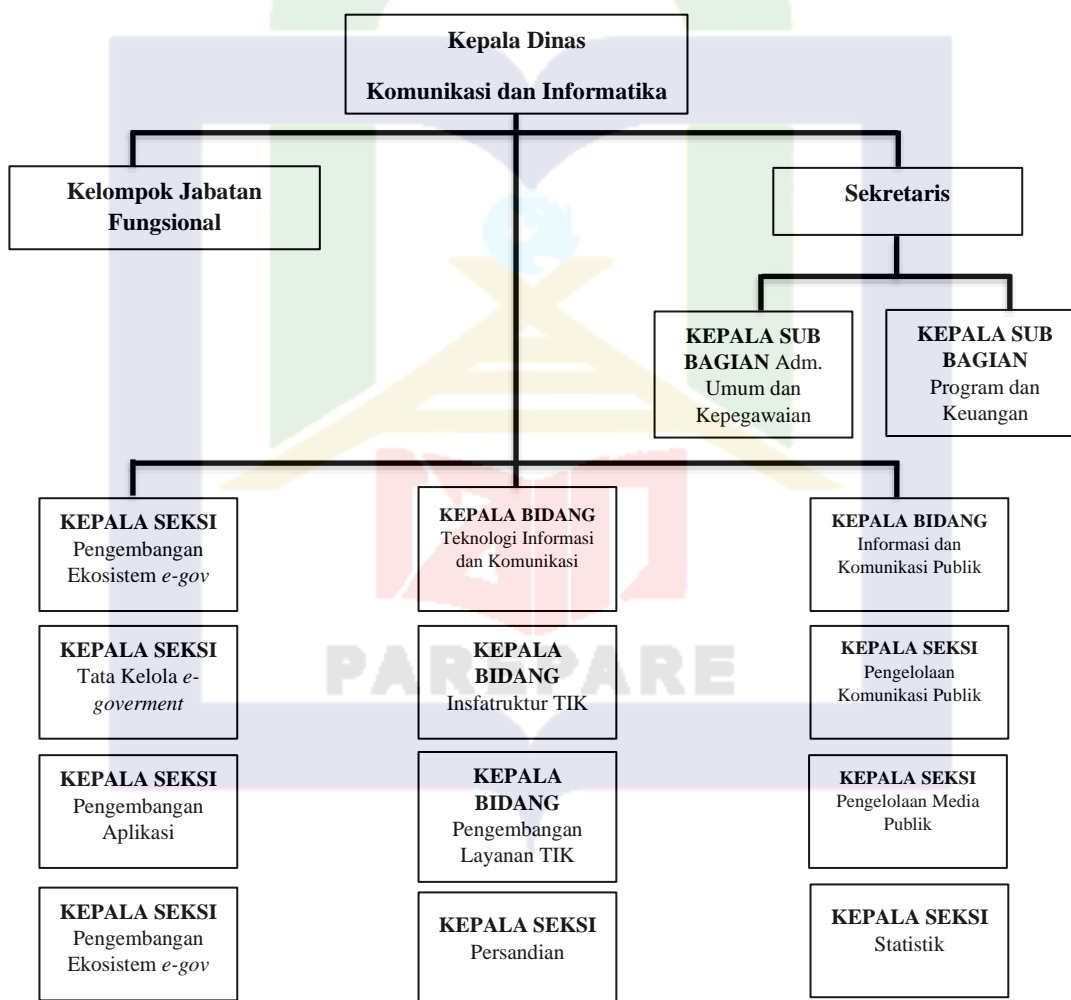
- d. Meningkatkan layanan publik bidang komunikasi dan informatika melalui program sosialisasi.³

³ “RENSTRA (Rencana Strategi 2013-2018)”, Jurnal Dinas Komunikasi dan Informatika Parepare, 2014, Hal 41.

4.1.1.3 Sturktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare

Dinas komunikasi dan informatika kota Parepare bisa dikatakan sebagaia organisasi, namun dalam rana lembaga pemerintahan. Tentunya dinas kominfo membutuhkan yang Namanya bagan, agar lebih mudah tersusun dan mengetahui bidang-bidang serta seksi-seksi yang ada didalamnya. Adapun bagan dinas kominfo kota Parepare sebagai berikut:

Gambar 4.1.1.3
Sturktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare



4.1.2 Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Parepare Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Strategi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah cara agar pelayanan informasi yang dijalankan oleh dinas komunikasi dan informatika Parepare bisa memuaskan masyarakat dan juga bisa lebih mudah mendapatkan informasi yang diinginkan. Bentuk layanan yang diberikan oleh diskominfo ke Masyarakat kota Parepare adalah suatu strategi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat kota Parepare agar masyarakat kota Parepare bisa menikmati informasi yang dibutuhkan. Untuk mendapatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan, perlu strategi yang berkualitas. Di era sekarang, dimana informasi sangatlah penting, karna dengan adanya informasi, masyarakat bisa mengetahui kejadian apa saja yang terjadi baik keadaan negeri ini maupun perkembangan negeri ini. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat akan informasi yang diberikan sangatlah penting.

Dinas komunikasi dan informatika kota Parepare memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Parepare. Pelayanan yang diberikan oleh dinas kominfo bermacam-macam untuk membantu masyarakat. Dinas kominfo memiliki beberapa bidang yang masing-masing memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bidang-bidang tersebut saling terhubung dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat kota Parepare. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Arwah, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam Dinas komunikasi dan informatika terbagi tiga elemen yaitu, bidang TIK, bidang *E-Gov* dan bidang IKP. Upaya dalam meningkatkan kebijakan kualitas kominfo yaitu mulai dari bidang TIK tadi. Tidak cukup hanya dari langsung konten/informasi, harus mulai dari bawah. Meningkatkan infrastruktur terlebih dahulu seperti, jalanan, jaringan dan wifi publik yang bagian ini dikerjakan oleh TIK. Yang ke dua, bidang *E-gov*, bidang ini menangani bagian aplikasi yang bisa memudahkan masyarakat mendapatkan

layanan. Yang ke tiga bidang IKP, bidang ini menangani konten/informasi yang akan di publikasikan kemasyarakat”.⁴

Memberikan informasi sangatlah mudah, tapi kepuasan masyarakat adalah hal paling utama. Dinas komunikasi dan informatika memiliki cara agar kepuasan masyarakat akan pelayanan informasi yang diberikan bisa tercapai yakni dengan mengandalkan tiga bidang yang ada dalam dinas komunikasi dan informatika, yaitu bidang TIK, *E-gov* dan IKP.

a. Strategi Bidang TIK

Seiring perkembangan zaman, teknologi mulai bermunculan. Pada di abad ini, hampir rata-rata manusia menggunakan teknologi sehari-harinya. Manusia memanfaatkan teknologi yang semakin maju untuk membantu kegiatan sehari-harinya ataupun dalam pekerjaannya. Dengan berkembangnya teknologi sekarang ini, sangat berguna dan banyak hal-hal yang bisa dikerjakan dengan menggunakan teknologi secara praktis dan juga cepat. Disekolah juga menyediakan mata pelajaran mengenai pemahaman dasar teknologi, mata pelajaran tersebut dinamai TIK. Teknologi informasi dan komunikasi atau disingkat TIK ini bergerak dilayanan teknologi seperti Komputer, wifi dan server. Lembaga pemerintahan yang ada dikota Parepare yakni dinas kominfo juga mempunyai bidang TIK yang akan mengurus masalah teknologi. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Yusni, beliau mengatakan bahwa:

“yang kita lakukan ini kalau misalnya TV Peduli mau siaran langsung kita mendukung jaringan internetnya. Infrastruktur yang kita dukung, kita sediakan jaringan internet yang memadai supaya digunakan siaran langsung. Kita juga menyediakan wifi-wifi gratis yang ada ditaman-taman ataupun masjid bagi mereka yang mau mengakses informasi informasi-informasi daerah bisa menggunakan wifi-wifi gratis yang disediakan oleh pemerintah daerah. Kita juga mendukung ketersediaan jaringan Menara telekomunikasi seperti telkomsel,

⁴ Wawancara Arwah Rahman, Kabid IKP, Tanggal 27 November 2020.

indosat dan lain sebagainya. Server juga kita sudah sediakan dalam bentuk closed system atau dalam kata lain server sewahan.”⁵

Bidang TIK bergerak di bagian infrastruktur yang mana dalam hal ini seperti menyediakan teknologi yang dibutuhkan dinas kominfo. Bidang TIK bergerak menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh bidang IKP untuk memperlancar kegiatannya. Kebutuhan yang disediakan oleh bidang TIK untuk bidang IKP yakni jaringan yang memadai untuk kebutuhan siaran langsung yang dilakukan oleh tim TV Peduli agar kegiatannya berjalan dengan lancar. Jadi dalam hal ini bisa dikatakan bahwa bidang TIK ini bisa disebut sebagai pensusupport bidang IKP dalam memperlancar pelayanan informasi publiknya kemasyarakat kota Parepare. Selain itu, bidang TIK juga menyediakan wifi gratis yang dipasang ditaman-taman ataupun dimasjid dengan kecepatan internet 10mbps yang mana jaringan tersebut sudah dikatakan cepat. Dengan adanya wifi yang dipasang di taman-taman yang ada dikota Parepare, masyarakat kota Parepare yang mau internetan sambil santai bisa langsung ketaman. Dan juga, dengan adanya wifi yang sudah dipasang dimasjid, imam masjid bisa kajiing sambil live di facebook ataupun diyoutube dengan menggunakan wifi yang ada dimasjid tersebut, dengan begitu masyarakat yang tidak sempat kemasjid ataupun yang ada ditaman tadinya, bisa langsung buka livestreaming yang sudah disediakan oleh pengurus masjid tersebut. Wifi yang disediakan bidang TIK ini disebut sebagai wifi publik dan siapapun bisa memakainya. Tujuan dalam penyediaan wifi publik ini sebenarnya agar masyarakat bisa mengakses informasi seputar pemerintahan daerah. Selain daripada itu, bidang TIK juga mendukung ketersediaan Menara Telekomunikasi seperti telkomsel, indosat dan XL. Menara telekomunikasi ini berguna untuk mencover seluruh kota Parepare, dengan begitu bisa memberikan akses kecepatan internet dalam

⁵ Wawancara Muh Yusni, Kabid TIK, Tanggal 15 Desember 2020.

mengakses informasi. Untuk Menara telekomunikasi, tidak bisa langsung memasang Menara telekomunikasi yang ada dikota Parepare. Terlebih dahulu harus menkonfirmasi di bidang TIK agar bisa diberi izin untuk membuat Menara telekomunikasi. Selain wifi, bidang TIK juga menyediakan server dimana yang dimaksud disini adalah menyediakan tempat atau wadah web untuk menyimpan data-data. Jadi gunanya server ini untuk memberikan akses ke pengguna lain, misalnya saja untuk kasus web server, ketika anda mengetikkan suatu alamat website menggunakan browser, maka artinya computer anda sedang bertindak sebagai klien yang meminta informasi kepada web server. Web server tersebut kemudian mengirimkan isi website ke komputer anda, sehingga andapun dapat mengakses isi website tersebut. Server yang disediakan termasuk *server closed system* atau bisa dikatakan server sewahan. Kegunaan server sewahan ini, bidang TIK tidak perlu repot mengurus atau merawat server tersebut. Jadi jika nantinya server yang disewanya yang ada ditempat tersebut sudah ketinggalan zaman. Maka bisa menyewa tempat server baru yang sudah menyediakan type server baru. Maka dari itu, TIK ini bisa dikatakan sebagai pembuat jalur yang akan menjadi jalanan web yang dibuat nantinya.

b. Strategi Bidang *E-gov* (*Elektronics Government*)

Pemerintahan elektronik atau biasa disebut *E-government* adalah sebuah teknologi yang digunakan pemerintah untuk memberikan layanan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. *E-gov* ini juga bisa dalam urusan bisnis serta hal lain yang berkenan dengan pemerintahan. *E-gov* dapat diaplikasikan pada legislative, yudikatif atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisien internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Dinas komunikasi dan informatika kota Parepare juga mempunya bidang *E-gov*, yang mana

pelayanannya sama yakni memberikan pelayanan informasi melalui teknologi. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Askar, beliau mengatakan bahwa:

“sebenarnya kalau di *e-gov* kita lebih ke pembuatan websitenya. Seperti radio dan TV yang mau dilengkapi itu kita yang membuat websitenya. Kita juga kadang backup kalau live streaming itu kita backupkan jaringan sama beberapa perangkat. Tidak terlalu signifikan sebenarnya karna kitakan cuman supporting systemsih.”⁶

Bidang *E-gov* berkontribusi dalam pelayanan informasi dengan membuat sebuah website untuk bisa diakses nantinya oleh masyarakat. Jika tadi TIK adalah Hardware, maka *E-gov* disebut sebagai Software. Bidang *e-gov* ini sebagai pembuat atau penyedia aplikasinya. Seperti halnya penjelasan diatas, TIK sebagai pembuat jalannya atau sesuatu yang akan dilalui nantinya, dan *e-gov* sebagai penyedia aplikasinya. Jadi, gunanya TIK bisa disebut sebagai pembuat jalur agar aplikasi yang disediakan atau dibuat oleh *e-gov* bisa melewatinya. *E-gov* menyediakan pembuatan web untuk membantu sebuah pekerjaan. Seperti wawancara diatas, bidang *e-gov* membuat website untuk TV Peduli dan Radio Peduli agar bisa membantu dalam pelayanan informasi. Selain dari pada itu, *e-gov* juga kadang membackup jaringan agar dalam pelayanan informasi yang dijalankan oleh bidang IKP bisa membantu memperlancar pelayanan informasinya. Dengan begitu, bidang IKP tidak perlu kewalahan lagi dalam masalah jaringan. Walaupun sebenarnya itu tugas TIK untuk penyedia jaringan, tapi bukan berarti tugas hanya itu dilaksanakan oleh bidang TIK, melainkan bidang *e-gov* juga.

Di era sekarang hampir rata-rata kantor punya alamat web tersendiri. Seperti halnya kantor Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah

⁶ Wawancara Askar Habib, Kabid *E-government*, Tanggal 15 Desember 2020.

dibuatkan web untuk membantu pekerjaan dimasa pandemic ini. Dengan adanya web yang telah dibuatkan oleh dinas kominfo dibidang *E-gov*, sangat mempermudah pekerjaan, dan masyarakat juga senang akan hal ini, karna masyarakat tidak perlu lagi ke kantor DPMPTSP untuk mendaftarkan surat izin, bisa langsung daftar di web yang sudah disediakan.

c. Strategi Pengelolaan Pelayanan Prima Dalam Bidang IKP (Informasi dan Komunikasi Publik)

Seperti halnya penjelasan diatas menggunakan istilah penyebutan komputer Hardware dan Software, maka IKP juga punya istilah penyebutan komputer yaitu Brainware atau dalam kata lain pengguna. Jika tadi TIK sebagai pembuat jalan, *E-gov* sebagai penyedia aplikasi, maka IKP sendiri sebagai penggunanya untuk menjalankan aplikasi yang sudah disediakan *E-gov* dengan melalui jalur yang sudah dibuat oleh TIK.

Dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat, bidang IKP menggunakan metode pelayanan prima. Pelayanan Prima merupakan salah satu metode untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat agar merasa puas. Metode Pelayanan prima ini biasanya dipakai oleh perusahaan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan atau konsumennya. Namun dalam kasus ini, metode ini juga bisa dipakai dalam tatanan pemerintahan dibidang pelayanan masyarakat. Manfaat dan tujuan dari metode ini bisa dikatakan sebagai salah satu metode yang paling ampuh untuk membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Manfaat yang dimaksud disini adalah salah satunya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Dan tujuan yang dimaksud adalah salah satunya menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kebutuhan masyarakat kota Parepare akan pentingnya informasi menjadi salah satu faktor terbentuknya Dinas Komunikasi dan informatika yang bergerak dibidang pelayanan, termasuk pelayanan informasi. Bergerak dibidang pelayanan, dinas kominfo menyediakan berbagai pelayanan untuk kebutuhan masyarakat. Informasi dan Komunikasi Publik atau disingkat IKP adalah salah satu bidang yang ada di dinas kominfo yang bergerak di bidang pelayanan informasi publik. IKP sendiri memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat kota Parepare, baik itu informasi seputar pemerintahan daerah maupun bencana alam.

Informasi seputar masalah penularan covid-19 juga menjadi sangat penting bagi masyarakat sekarang. Penularan yang disebabkan covid-19 bisa mengakibatkan kematian ketika terpapar. Disetiap negara memiliki metodenya masing-masing dalam menangani penularan covid-19 termasuk Indonesia. Penanganan yang dilakukan untuk mencegah bertambahnya korban penularan covid-19. Dalam hal ini, dinas kominfo Parepare juga turut andil dalam penanganan masalah penularan ini, dan untuk penjelasan masalah penanganannya akan dijelaskan nantinya dibagian bawah. Sebagaimana wawancara yang dikemukakan oleh Arwah selaku kabid IKP.

“IKP itu kepanjangannya Informasi dan Komunikasi Publik yaitu merujuk kepada kelembagaan IKP parepare itu. Saya kira di Sulawesi selatan yang menggunakan moment klatur, IKP itu mungkin salah satunya kominfo. Jarang saya menemukan ada dinas kominfo di Sulawesi Selatan yang ada IKP nya. Kami pada saat itu merujuk ke kementrian karna di kementrian ada Namanya Dirjen IKP yang memang mengurus persoalan konten. Di Parepare, IKP itu mengurus tujuh urusan yang prinsipnya memang berbau konten dan dibawah kordinasi saya, di antaranya; TV Peduli, Radio Peduli, PPID, Statistik, KIM, Sound Sistim dan MLIK.”⁷

Informasi dan Komunikasi Publik atau disingkat IKP yang merujuk kepada kelembagaan yang ada dikota Parepare. IKP sendiri dinaungi oleh Dinas Komunkasi

⁷ Wawancara Arwah Rahman, Kabid IKP, Tanggal 30 November 2020.

dan Informatika kota Parepare. Di Sulawesi selatan, hanya dinas kominfo kota Parepare saja yang memiliki bidang IKP, itulah yang membedakan antara dinas kominfo kota Parepare dengan dinas kominfo yang ada di Sulawesi selatan. Dulunya, bidang IKP ini tidak langsung terbentuk bersamaan dengan dinas kominfo. Melainkan dinas kominfo kota Parepare merujuk ke Kementrian. Di Kementrian sendiri ada yang Namanya Dirjen IKP yang mengurus persoalan konten/informasi. Dengan begitu, IKP yang terbentuk di dinas kominfo kota Parepare karna hasil dari rujukan dinas kominfo kota Parepare agar IKP yang ada kementrian bisa juga dimasukkan di dinas kominfo kota Parepare sebagai tambahan bidang untuk memberi pelayanan tambahan kepada masyarakat kota Parepare. Setelah itu, terbentuklah dengan nama bidang IKP dan tidak mengikuti sama persis dengan nama yang ada dikementrian dengan menghilangkan kata “Dirjen” dan hanya memakai nama IKP. Informasi dan Komunikasi Publik mengurus tujuh urusan yang prinsipnya berbau konten atau dengan kata lain informasi yang tersedia melalui elektronik. Adapun tujuh urusan yang dikontrol oleh IKP sebagai berikut:

1. Pengangkatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Informasi sejatinya sangat dibutuhkan, bahkan dahulu dizaman kerajaan informasi sangatlah mahal. Dibandingkan dengan sekarang, informasi bisa kita dapatkan dengan mudah. Bisa dilihat dari media cetak sampai dengan media sosial. Indonesia mengeluarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan adanya UU no 14 tahun 2008 ini, masyarakat Indonesia sekarang bisa menikmati informasi menyangkut tentang pemerintahan baik itu kinerja pemerintah selama menjabat maupun perkembangan Indonesia. Dengan begitu, masyarakat bisa mengontrol pemerintah walaupun hanya lewat berita yang di

informasikan. Di kota Parepare sendiri mempunyai Lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan informasi, yakni Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas kominfo ini melayani masyarakat dengan memberikan informasi seputar pemerintahan maupun bencana alam, dan bahkan masyarakat bisa memohon atau meminta langsung informasi di dinas kominfo melalui PPID. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau disingkat PPID ini menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Fahri selaku staf bidang IKP dibagian PPID, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan dengan dinas kominfo, kita ada pelayanan yang terkait tentang permintaan informasi. Yang paling utama itu, PPID, dari segi tugas PPID itu bertugas melayani setiap atau semua permintaan informasi baik itu dari masyarakat pribadi maupun Lembaga atau instansi diluar dari dinas kominfo ataupun diluar dari pemerintah kota (Pekot). Kita juga melayani informasi dalam hal ini “permintaan mensosialisasikan” atau disebut diseminasi informasi publik.”⁸

Dinas komunikasi dan informatika kota Parepare mempunyai bidang yang bergerak di pelayanan permintaan informasi yakni PPID. PPID ini bertugas melayani setiap permintaan informasi dari masyarakat pribadi ataupun Lembaga luar kota atau pemkot yang membutuhkan informasi. Selain daripada itu, PPID juga melayani permintaan informasi dalam bentuk permintaan mensosialisasikan atau dalam kata lain kegiatan diseminasi informasi publik. Dalam hal ini, permintaan informasi dibagi menjadi dua bagian yakni Permohonan Informasi dan Kegiatan Diseminasi Informasi Publik.

a) Permohonan Informasi

Permohonan informasi merupakan layanan yang diberikan oleh dinas kominfo kota Parepare melalui PPID ke masyarakat untuk langsung mendapatkan informasi

⁸ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 30 November 2020.

baik itu secara pribadi ataupun ada hal lain, selama informasi tersebut tidak disalahgunakan. Permohonan informasi ini sangat membantu bagi masyarakat dengan langsung ke PPID, kita bisa meminta informasi apa saja yang kita butuhkan. PPID tidak langsung memberikan informasi ketika masyarakat meminta informasi, melainkan harus mengikuti prosedur yang sudah disediakan yakni dengan mengikuti mekanisme permohonan informasi. Adapun mekanisme permohonan informasi publik sebagai berikut:

- 1) Pemohon informasi datang ke meja layanan informasi di kantor Dinas Kominfo kota Parepare mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon dan pengguna informasi, serta akta pendirian Lembaga/institusi dan surat izin dari kesbangpol kota Parepare jika pemohon adalah sebuah Lembaga.
- 2) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 3) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- 4) Petugas menolak menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon /pengguna informasi jika informasi yang diminta masuk dalam kategori DIKECUALIKAN, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Jika informasi yang diminta oleh pemohon belum tersedia di website PPID atau pemerintah kota Parepare, maka PPID Utama akan meneruskan permintaan informasi tersebut kepada SKPD terkait selaku PPID Pembantu.

- 6) Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik.
- 7) Membukukan dan mencatat.

Setelah itu, adapun jangka waktu penyelesaiannya sebagai berikut:

- 1) Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- 2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari;
- 3) Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa pos;
- 4) Jika pemohon informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, apakah dalam bentuk soft copy atau data tertulis, serta biaya apabila dibutuhkan untuk keperluan penggandaan atau perekaman. Bila permohonan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

b) Strategi Diseminasi Informasi Publik

Berbicara tentang diseminasi, pasti yang terlintas dipikiran kita adalah penyebaran ide. Diseminasi sendiri adalah suatu kegiatan penyebaran informasi yang ditujukan kepada kelompok target atau individu agar mereka memperoleh informasi,

timbul kesadaran, menerima, mengubah perilaku sasaran dan akhirnya mereka mampu memanfaatkan informasi tersebut. Di dinas kominfo kota Parepare sendiri kegiatan diseminasi informasi publik menjadi kegiatan layanan informasi yang biasanya berupa sosialisasi dari permintaan sesama pemkot maupun Lembaga luar yang minta di sosialisasikan informasinya. Kegiatan diseminasi informasi publik ini menggunakan media MLIK, TV Peduli dan Radio Peduli untuk mensosialisasikan informasi dari permintaan Lembaga atau instansi. Untuk sosialisasi dilingkup yang mudah dijangkau, dinas kominfo hanya menggunakan MLIK sebagai media penyebarannya. Sedangkan untuk jangkauan luas, dinas kominfo menggunakan TV dan Radio Peduli sebagai media penyebarannya.

2. Statistik

Data yang disimpan dan disusun yang akan digunakan nantinya disimpan oleh bagian statistik. Bagian statistik berguna menyimpan dan menyusun data-data yang untuk mempermudah pencarian data yang diperlukan. Data-data atau arsip yang ada dikantor-kantor diurus oleh bagian statistik pada kantor tersebut. Dengan begitu, staf atau pimpinan tidak perlu memikirkan data atau arsip yang ada dikantornya, karna sudah disimpan dibagian statistik. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Parepare sendiri memiliki bidang statistik yang dikordinasi oleh IKP. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Nilviani selaku kasi statistik.

“kebetulan disini saya sebagai kepala statistik yang dibawah oleh bidang IKP. Mungkin saya akan fokus ke pelayanan informasinya, khususnya pelayanan informasi data statistik kepada masyarakat misalnya. Jadi kami disini setiap tahunnya itu mengumpulkan data-data dari seluruh data-data statistik yang ada di seluruh sektor SKPD bahkan lintas sektor, misalnya yang ada di IAIN juga yang membutuhkan data, dan setiap tahunnya data-data tersebut kami terbitkan dalam bentuk buku data pokok. Yang ada data tersebut dapat digunakan

seluruh SKPD dan termasuk juga mahasiswa yang penelitian itu. Data-data itu juga dapat diakses di websitenya parepare kota dan PPID.”⁹

Seksi Statistik yang dibawah oleh bidang IKP berfungsi sebagai salah satu pelayanan informasi bagian data. Pelayanan informasi yang dimaksud adalah dengan memberikan data statistik kepada masyarakat yang membutuhkan. Setiap tahunnya, seksi statistik mengumpulkan data-data dari setiap statistik yang ada di sektor SKPD dan bahkan data-data yang dikumpulkan juga dari lintas sektor. Kampus IAIN kota Parepare juga menjadi langganan yang membutuhkan data-data dari seksi statistik dibidang IKP ini untuk keperluan yang dibutuhkan. Setiap tahunnya, data-data yang sudah dikumpulkan itu kemudian diterbitkan dalam bentuk buku data pokok untuk mempermudah masyarakat. Bukan hanya itu, SKPD dan juga mahasiswa yang sedang dalam penelitian bisa meminta data-data tersebut untuk digunakan sebagai semestinya. Data dari statistik juga bisa didapatkan dengan meminta file PDF dan juga bisa melalui website yang sudah tersedia, seperti website Pareparekota dan juga website PPID. Disana kita langsung bisa mendapatkan data yang di inginkan sesuai dengan data pokok yang disediakan.

3. Mobil/Motor Layanan Informasi Keliling (MLIK)

Mungkin sebagian orang banyak yang belum mengetahui apa itu MLIK. Mobil Layanan Informasi Keliling atau disingkat MLIK adalah kendaraan yang dipakai oleh dinas kominfo kota Parepare sebagai alat atau media berjalan. MLIK sendiri berfungsi sebagai penyebaran informasi dengan jangkauan terbatas, karna hanya memberikan informasi disekitar kota Parepare saja. MLIK biasanya hanya digunakan untuk sebagai memberikan himbauan kepada masyarakat kota Parepare. Himbauan yang biasanya disampaikan itu seperti masalah bencana baik banjir maupun kebakaran. Sebagaimana

⁹ Wawancara Nilviani, Kasi Statistik, Tanggal 30 November 2020.

wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Fahri selaku staf bidang IKP, beliau mengatakan bahwa:

“MLIK itu sebenarnya sifatnya lebih ke satu arah, karna kami hanya menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan kebijakan atau document-document naskah-naskah informasi yang dari pemerintah. Setelah dibuat naskahnya dan ada beberapa team yang juru informasi Namanya, baik itu motor maupun mobil. Jadi naskah itu dibagikan ke team, nanti team turun kelapangan. Namun tidak ada feedback dari masyarakat karna MLIK sifatnya hanya satu arah.”¹⁰

Mobil/Motor Layanan informasi Keliling atau disingkat MLIK ini bersifat satu arah. Fungsi MLIK ini memberikan informasi atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah. Informasi dari pemerintah daerah bersifat document yang nanti akan dibuat naskahnya. Setelah itu, document yang sudah dibuatkan naskah tadi tersebut diserahkan ke team yang bertanggung jawab yang akan menghimbau ke masyarakat. Setelah team sudah dapat naskahnya, barulah mereka turun untuk menghimbau melalui Mobil dan Motor layanan informasi keliling. Karena MLIK ini bersifat satu arah, maka dari itu tidak ada feedback langsung dari masyarakat atau tanggapan dari masyarakat. Kalaupun ada feedback dari masyarakat, itu bisa disampaikan melalui fanspage yang sudah tersedia.

4. TV Peduli

Dinas kominfo kota Parepare bisa memberikan informasi kepada masyarakat dengan jangkauan yang luas, karna mereka menggunakan TV Peduli sebagai media pelayanan informasinya. Media pelayanan informasi dengan menggunakan TV ini sangat efisien dan cepat untuk memberikan informasi kepada masyarakat terutama masyarakat kota Parepare. Di era digital sekarang memang sangat bagus memberikan informasi dengan menggunakan media, karna informasi yang kita sampaikan bisa

¹⁰ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

langsung dilihat dan ditahu oleh masyarakat melalui televisi ataupun live yang ada di facebook. Hampir rata-rata masyarakat kota Parepare mempunyai handphone sebagai alat komunikasinya. Terlebih lagi, handphone bisa mempermudah mencari informasi di sosial media. Oleh karena itu, dinas kominfo mengambil inisiatif untuk membuat Fans Page di Facebook sebagai media pelayanan informasinya, dengan begitu masyarakat yang tidak sempat melihat berita yang ada di TV, bisa langsung masuk di fans page TV peduli yang ada di facebook untuk bisa melihat atau mendapatkan berita yang disiarkan oleh dinas kominfo melalui TV Peduli. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Fahri selaku staf bidang IKP, beliau mengatakan bahwa:

“Jadi kami biasa di TV peduli itu misalnya ada kebijakan atau informasi-informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat, jadi kita lakukan talkshow atau kita beritakan. Jadi ada pemberitaan dengan nama programnya AKP, sekilas info dan peduli news. Dari situ kita beritakan kemudian kita sampaikan melalui TV peduli, akhirnya masyarakat yang sedang menontong bisa teredukasi dengan adanya siaran-siaran atau program-program yang ada di TV Peduli. Begitu juga sebaliknya, masyarakat juga bisa berinteraksi dengan TV misalnya di talkshow. Seperti tempo hari, pak wali kota mengadakan talkshow di TV Peduli terkait penanganan covid. Itu banyak masyarakat yang berinteraksi melalui fanspagenya TV Peduli. Masyarakat itu bisa berinteraksi, bertanya memasukkan aduan itu melalui fanspagenya TV Peduli, setelah admin fanspage itu menyampaikannya ke yang berwenang”¹¹

TV Peduli melayani pelayanan informasi melalui media visual. Informasi mengenai kebijakan pemerintah bisa disampaikan dimasyarakat melalui TV Peduli dengan program yang sudah disediakan seperti program AKP, Sekilas info dan peduli news. Informasi tersebut di sampaikan dalam bentuk berita sesuai dengan program yang sudah tersedia. Dengan begitu, masyarakat yang sedang menontong, bisa mengetahui dan teredukasi melalui program-program dengan informasi yang sudah disampaikan. Pemerintah kota Parepare mengadakan talkshow di TV peduli dalam

¹¹ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

rangka terkait dengan penanganan wabah covid-19. Dalam program kegiatan tersebut, pemerintah kota parepare memberikan informasi atau edukasi kemasyarakat kota Parepare untuk lebih berhati-hati dalam beraktivitas karna wabah virus covid-19 masih belum redah. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat juga bisa berinteraksi walaupun tidak secara langsung tapi dengan mengandalkan fanspage TV Peduli yang sudah disediakan. Masyarakat bisa langsung bertanya melalui fanspage yang nanti pertanyaan tersebut bisa disampaikan oleh admin fanspage TV Peduli ke yang berwenang. Dengan begitu, ada feedback antara pemerintah daerah dengan masyarakat kota Parepare. Adapun daftar program TV Peduli sebagai berikut.

Tabel 4 Program Acara TV Peduli

NO	PROGRAM ACARA	JADWAL TAYANG	JAM TAYANG	KET.
1	OPENING	SENIN-MINGGU	06.00 wita	Lagu Indonesia Raya
2	APA KABAR PAREPARE PAGI	SENIN-JUM'AT	07.00 wita	RECORDING
3	BELAJAR DARI RUMAH (BDR)	SENIN-JUM'AT	08.00-09.00 wita 11.00-12.00 wita 14.00.15.00 wita	RECORDING
4	LENERA ILMU PENGETAHUAN	SENIN	09.00-10.00 wita	LIVE
5	ENSIKLOPEDIA PEDULI	SININ-JUM'AT	Setelah AKP Pagi-Selesai 13.00 wita-Selesai Setelah AKP Malam-Selesai	RECORDING
6	JENDELA KOTA	SENIN, RABU & JUM'AT	Setelah Ensiklopedia-Selasai	RECORDING

			13.30 wita-Selsai Setelah Ensiklopedia-Selesai	
7	TALK SHOW REGULER	SENIN-KAMIS JUM'AT	10.00-11.00 wita 09.00-10.00 wita	LIVE
8	TALK SHOW SEHAT BERSAMA RSUD A. MAKKASAU	RABU PEKAN I & III	09.00-10.00 wita	LIVE
9	PAMAN (PANGAN AMAN)	SELASA PEKAN II & IV	09.00-10.00 wita	LIVE
10	PEDULI NEWS	SENIN-JUM'AT	DIKONDISIKAN	LIVE
11	KOMISI KHUSUS ISLAMI	JUM'AT	10.00-11.00 wita	LIVE
12	APA KABAR PAREPARE SIANG	SENIN-JUM'AT	12.00 wita	RECORDING
13	SEKILAS INFO	SENIN-JUM'AT	13.00 wita 14.00 wita 15.00 wita 16.00 wita	LIVE
14	UP DATE COVID-19	SENIN-JUM'AT	Setelah SI.3-16.00 wita	RECORDING
15	TOSI PARINGGERRENGI (TP)	SELASA & JUM'AT	16.00-17.00 wita	RECORDING
16	APA KABAR PAREPARE SORE	SENIN-JUM'AT	17.30 wita	RECORDING
17	APA KABAR PAREPARE MALAM	SENIN-JUM'AT	19.00 wita	RECORDING
18	PESONA WANUATTA	SELASA, RABU & KAMIS	Setelah Jendela Kota (Malam)	RECORDING

19	CLOSING	SENIN-MINGGU	23.00 wita	Lagu Padamu Negeri
----	---------	--------------	------------	--------------------

5. Radio Peduli

Media yang masih bertahan dizaman canggihnya teknologi sekarang ini adalah radio. Media radio merupakan teknologi yang digunakan untuk pengriman sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik. Gelombang ini melintas dan merambat lewat udara dan bisa juga merambat lewat ruang angkasa yang hampa udara karena gelombang ini tidak memerlukan mefium peangkat. Perkembangan radio pada awalnya dimulai dari negara Amerika serikat, yang mana bisa memberikan informasi secara cepat dari kejauhan. Dan hingga sekarang berkembang sampai sekarang ini. Di Indonesia sendiri sudah banyak yang memakai radio sebagai media penyampai informasi ataupun sebagainya. Bahkan dikota Parepare tepatnya di dinas kominfo memiliki media radio peduli sebagai pelayanan informasinya. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Fahri selaku staf bidang IKP, beliau mengatakan bahwa:

“kadang informasi yang ada dipemerintah misalnya ada kebijakan-kebijakan protocol kesehatan yang kalau diradio menyampaikan himbaun tersebut melalui siaran radio. Kita sampaikan himbauan atau menyisipkan himbauan tersebut pada saat penyiar saling diaolog melalui fanspage atau telpone yang sudah disediakan, kita sisipkan itu himbaunnya. Sebaliknya juga, masyarakat bisa mengadu atau memasukkan keluhan melalui telpone radio peduli misalnya, ada pohon tumbang dijalan. Mereka mengadu misalnya untuk dinas terkait agar kelokasi untuk menangani hal tersebut. Jadi, kami radio peduli menyimpan informasi tersebut untuk disampaikan ke dinas terkait.”¹²

Radio Peduli merupakan media yang digunakan oleh dinas kominfo kota Parepare sebagai pelayanan informasinya. Radio peduli bergerak sebagai penyalur informasi melalui siaran radio dengan jangkauan meliputi kota parepare. Informasi dari

¹² Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

pemerintah seperti kebijakan protocol kesehatan itu bisa disampaikan melalui radio. Cara penyampainnya mungkin beda dengan yang lain. Pada saat penyiar on air dan berdialog dengan masyarakat, baik itu melalui fanspage yang sudah disediakan maupun melalui telephone yang sudah disediakan. Jadi pada saat penyiar berdialog dengan masyarakat, penyiar menyisipkan himbaun tentang kebijakan pemerintah tentang protocol kesehatan ke dialognya. Dan alhasil tersebut masyarakat lain juga yang semetara mendengarkan radio bisa mengetahui himbauan dari pemerintah tersebut dengan kata lain informasinya tersampaikan secara berakar. Selebihnya masyarakat juga bisa menyampaikan keluhan melalui telpone atau fanspage yang sudah disediakan. Mereka bisa menyampaikan masalah yang terjadi di Kawasan kota Parepare misanya, ada pohon yang tumbang dijalan dan sangat mengganggu aktivitas masyarakat. Masyarakat menelpone atau menghubungi baik itu melalui telephone ataupun fanspage dan memberitahukan ke radio peduli dengan secepat menangani masalah tersebut. Dengan begitu, informasi masalah tersebut bisa disimpan dan juga bisa langsung menyampaikan informasi tersebut kepada yang bersangkutan. Jadi bisa dikatakan dalam hal ini sebagai penyambung lidah masyarakat. Adapun jadwal program siaran Radio Peduli sebagai berikut.

Tabel 5 Program Acara Radio Peduli

NO	PROGRAM	CONTENT	WAKTU	HARI
1	NUANSA RELIGI	Lagu-lagu Islami Dialog Agama Islam	05.00-06.00 wita 17.45-19.00 wita	Setiap Hari
2	PANORAMA PAGI	Info Cuaca Warta Pagi News Update	06.00-08.30 wita	Setiap Hari

		<p>Info Kurs</p> <p>Berita RRI Jakarta</p> <p>History Of The Day</p> <p>Seputar Parepare (Pagi)</p>		
3	<p>APA KABAR PAREPARE</p>	<p>Headline News Paper</p> <p>News Update</p> <p>Live Report</p> <p>Komentar Opini dan Solusi</p>	08.30-11.00 wita	Setiap Hari
4	<p>RAGAM INSPIRASI</p>	<p>Inspirasi Kesehatan</p> <p>News Update</p> <p>Inspirasi Kerja</p>	11.00-13.30 wita	Setiap Hari
5	<p>GITA KENANGAN</p>	<p>Lagu-lagu Lawas</p> <p>Warta Berita Daerah</p> <p>Warta Berita Olahraga</p> <p>News Update</p> <p>Live Report</p> <p>Request Lagu Kenangan</p>	13.30-16.00 wita	Setiap Hari
6	<p>SISI LAIN</p>	<p>Request Music</p> <p>Berita Lacak</p> <p>Seputar Parepare</p> <p>News Update</p>	16.00-17.45 wita	Setiap Hari
7	<p>PANORAMA EVENING</p>	<p>Request Music</p> <p>Seputar Parepare</p>	19.00-21.00 wita	Setiap Hari

		News Update		
8	RELAXING EVENING	Live Report News Update Request Music	21.00-23.00 wita	Setiap Hari

6. Sound System

Sound system bisa kita jumpai di kehidupan sehari-hari kita, biasanya sound system dipakai di acara festival atau sebagainya. Sound system berguna untuk mengeluarkan suara dengan keras dari inputan yang dimilikinya. Ukuran besar suara yang keluar tergantung dari komponen yang ada di dalam sound system. Semakin besar dan bagus komponennya, maka semakin keras juga suaranya. Sekarang, masyarakat membeli sound system untuk disewakan. Karena, harga sound sistem terlalu mahal, maka dari itu banyak masyarakat yang tidak mampu membeli barang tersebut. Oleh karena itu, banyak yang cuma bisa menyewa sound system termasuk Lembaga ataupun sebagainya. Tidak banyak Lembaga yang memiliki sound system karena harganya yang relatif mahal dan buang-buang anggaran. Tapi, Lembaga dinas kominfo kota Parepare memiliki sound system. Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“kalau sound system itu sebenarnya bisa dikatakan sebagai layanan dinas kominfo yang bergerak dibidang peralatan. Jadi ketika ada instansi yang mengadakan acara dan mau meminjam peralatan sound system mereka bisa langsung menyurat ke dinas kominfo dan akan diteruskan kepada team. Kemudian, team akan mempersiapkan itu di tempat, dimana kegiatan yang dimaksud.”¹³

Dinas komunikasi dan informatika bergerak dibagian pelayanan yang biasa diketahui masyarakat yakni pelayanan informasi. Dinas kominfo tentunya bukan hanya bergerak dibagian pelayanan informasi saja. Akan tetapi dinas kominfo memberikan

¹³ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

layanan berupa peralatan. Peralatan yang dimaksud disini adalah souns system. Dengan mahalnya peralatan sound system banyak yang tidak mampu membeli dan bahkan banyak instansi yang tidak memiliki sound sistem seperti yang dimiliki dinas kominfo. Karna dinas kominfo bergerak dibidang pelayanan, maka setiap instansti dikota Parepare yang ingin berkegiatan dan butuh sound system, bisa meminjam di dinas kominfo kota parepare. Dengan syarat harus terlebih dahulu menyurat kedinas kominfo agar bisa dikominformasi instnasi yang meminjam beserta lokasinya. Setelah suratnya sudah ada disposisinya, maka team yang bertugas menangani sound system akan langsung turung untuk meminjamkan peralatan sound system tersebut.

7. Membentuk Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)

Banyak masyarakat yang belum mengetahui yang dimaksud dengan KIM. Kelompok Informasi Masyarakat atau disingkat KIM yaitu kelompok masyarakat yang memiliki aktivitas mengikuti informasi dari berbagai sumber, kemudian mendiskusikannya dan menyalurkan informasi kepada masyarkat sekitarnya. KIM ini sangat berperang dimasyarakat karna mereka menyalurkan informasi kepada masyarakat lain yang sibuk dengan pekerjaannya masing-masing. Dengan begitu, masyarakat lain yang terlalu sibuk dengan pekerjaannya masing-masing juga dapat informasi dari KIM. Karena teknologi semakin maju, maka KIM diarahkan untuk mendayagunakan teknologi komunikasi dan informasi. Seperti di dinas kominfo kota Parepare, dibidang IKP juga memiliki Seksi yang mengurus KIM yang ada dikota Parepare. Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“KIM ini terbagi di duapuluh dua kelurahan yang ada dikota Parepare. Jadi, ada anggota-anggota KIM disana, ada ketuanya, wakilnya sama sekertarisnya. Jadi sifatnya itu, mereka memasukkan informasi kepada kami, apa yang terjadi dikelurahan mereka, apa yang dibutuhkan disana misalnya atau ada kendala disana mereka yang menginformasikan ke kami. Biasanya melalui radio

ataupun group WA yang sudah disediakan, biasanya memasukkan informasi kesitu untuk nanti diteruskan ke dinas-dinas atau instansi-instansi terkait.”¹⁴

Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM terbagi di duapuluh dua kelurahan yang ada dikota Parepare. Setiap satu kelurahan mempunya satu KIM yang mana dalam KIM ini terdapat ketua, wakil ketua dan sekertarisnya. Jadi, kelompok ini mempunyai struktur data kelompok yang terbagi sesuai dengan divisinya masing-masing. Jadi tugas dari KIM ini yakni memberikan informasi atau kendala apa saja terjadi dikelurahannya ke seksi KIM yang ada di dinas kominfo kota Parepare atau apa saja yang dibutuhkan dikelurahan tersebut disampaikan ke seksi KIM dinas kominfo agar bisa memberikan bantan nantinya. Seksi KIM ini bisa dikatakan sebagai penyambung lidah masyarakat, karna sebenarnya diseksi KIM ini hanya menyampaikan keluhannya masyarakat atau yang dibutuhkan dikelurahan tersebut ke pemerintah daerah atau instansi yang bersangkutan. Jadi seksi KIM hanya meneruskan informasi yang didapat dari masyarakat ke pemerintah daerah atau instansi yang terkait.

Adapun masalah mengenai penjelasan seputar covid-19 yang dilakukan oleh bidang IKP dalam memberikan pelayanan informasi atau himbauan kepada masyarakat agar terhindar dari yang Namanya penularan covid-19, sebagai berikut.

1. Penanganan Penularan Covid-19 Dalam Tataran Pengetahuan

Sudah hampir satu tahun penularan covid-19 masih menjadi momok yang menakutkan bagi para masyarakat dibelahan dunia termasuk Indonesia. Dimulai dari negara Cina yang masyarakatnya terparap covid-19 hingga tersebar kebelahan dunia. Penularan biasanya terjadi dikeramaian atau kerumunan masyarakat seperti pasar dan mall. Hingga akhirnya setiap negara megalami penurunan ekonomi akibat penularan

¹⁴ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

yang terjadi pada tiap negara yang mengakibatkan terganggunya ekspor dan impor baik itu rempah-rempah ataupun produk. Pemerintah mengeluarkan himbauan untuk pencegahan covid-19 yang melanda Indonesia saat ini, apalagi dalam kasus penularan terbanyak yang terjadi di Asia Tenggara diduduki oleh Indonesia. Hampir tiap negara memberikan himbaun kepada masyarakatnya agar terhindar dari penularan covid-19. Di Indonesia sendiri memliki cara untuk menangani masalah penularan covid-19, baik itu dalam bentuk kesehatan ataupun dalam tataran pengetahuan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“karna kita bergerak dibidang informasi, maka kita tidak bisa memberikan penanganan dalam bentuk kesehatan. Oleh karena itu, diskominfo Parepare hanya bisa memberikan penanganan penularan covid-19 dalam bentuk tataran pengetahuan. Untuk mencegah masyarakat dan memberikan informasi masalah penualaran dan tata cara menghindarinya. Agar masyarakat tahu akan bahayanya covid-19 jika sudah terjangkit pada kita.”¹⁵

Masalah penularan covid-19 yang terjadi sekarang tidak bisa kita tebak, bahkan orang sehatpun bisa langsung terpapar. Untuk masalah penyembuhannya, sementara vaksinnnya masih dalam tahap pembuatan. Untuk masalah penanganan penularan covid-19, dinas kominfo Parepare hanya bisa memberikan tataran pengetahuan atau informasi masalah covid-19. Karena dinas kominfo hanya bergerak dibidang informasi dan komunkasi, maka hanya tataran pengetahuan saja yang bisa diberikan kemasyarakat kota parepare. Informasi masalah covid-19 dihimbaukan melalui media-media yang tersedia, mulai dari TV, Radio hingga MLIK. Jika dalam suatu daerah Parepare ada yang terpapar covid-19, maka MLIK langsung menuju kelokasi untuk meberikan himbauan kepada masyarakat agar tetap tidak panik dan selalu mematuhi protocol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Penularan biasanya terjadi karna kurangnya kesadaran akan baiknya mematuhi protocol kesehatan yang sudah

¹⁵ Wawancara Arwah Rahman, Kabid IKP, Tanggal 27 November 2020.

ditetapkan. Masih banyak masyarakat yang melanggar aturan masalah protocol kesehatan. Walaupun dinas kominfo selalu memberikan himbauan kepada masyarakat untuk selalu mematuhi prtotkol kesehatan, pasti ada masyarakat bandel yang selalu melanggar protocol kesehatan. Penanganan yang dilakukan oleh dinas kominfo Parepare sudah terlaksana dengan baik karna hanya dibidang tataran pengetahuan atau informasi. Hampir seluruh masyarakat kota Parepare pasti sudah tahu himbauan tentang protocol kesehatan. Tapi, karna tiap orang punya pendapat atau pikirannya berbeda-beda, maka pasti ada yang tidak mematuhi himbauan tersebut dan menganggap virus covid-19 itu tidak seganas yang diberitakan. Jadi, dalam tataran pengetahuan masalah covid-19 yang dihimbaukan oleh dinas kominfo Parepare sudah terlaksana dengan semestinya, karena masyarakat sudah tahu akan bahaya penularan covid-19 jika sudah terpapar.

4.1.3 Hambatan Dinas Kominfo Dalam Peningkatkan Layanan Informasi Publik

Suatu organisasi ataupun Lembaga tidak pernah lepas yang Namanya hambatan. Setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada sedikit hambatannya walaupun strategi yang kita buat sudah terstruktur dengan baik. Hambatan yang selalu menghantui orang-orang yang sedang berkegiatan, karena bisa saja hambatanlah yang mengganggu proses kegiatan tersebut. Lembaga pemerintahan dikota Parepare yang bergerak dibidang pelayanan yakni dinas kommunikasi dan informatika tentu juga punya faktor hambatan selama melaksanakan kegiatan. Walaupun strategi yang digunakan terbilang baik, tidak lepas yang Namanya faktor hambatan. Adapun faktor hambatan-hambatannya selama melaksanakan kegiatan sesuai dengan strategi yang digunakan:

4.1.3.1 Hambatan Bidang TIK

Bidang TIK merupakan bidang yang bergerak di penyedia perlengkapan teknologi yang dibutuhkan oleh dinas kominfo untuk meningkatkan pelayanannya. Bidang TIK selalu mensupport bidang IKP untuk menyediakan perlengkapan elektronik yang nantinya dipakai dalam kegiatan di IKP seperti menyediakan jaringan ketika TV Peduli ingin siaran langsung. Dalam mensupport bidang IKP dengan peralatan elektronik agar berjalan lancar, pastinya bidang TIK tidak selalu lancar dalam mensupport bidang IKP. Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“kalau hambatan atau masalah tentu ada sedikit sih dalam mensupport bidang IKP. Walaupun tidak terlalu keseringan, biasanya sih kadang jaringannya bermasalah, tapi bisa ditangani. Karena biasanya faktor masalahnya, banyak yang makai, apalagi jaringan publik.”¹⁶

Dalam mensupport bidang IKP untuk kelancaran kegiatannya, tentu ada faktor hambatannya yang dihadapi bidang TIK. Faktor hambatan yang dihadapi ketika mensupport bidang IKP yakni jaringan yang digunakan bidang IKP dalam kegiatannya seperti live streaming kadang gangguan. Sehingga mengganggu lancarnya kegiatan live streaming. Akan tetapi, bidang TIK cepat dalam menanganinya. Dibanding dengan jaringan untuk live, jaringan yang disediakan oleh TIK di taman-taman sering gangguan, karena banyaknya pengguna yang memakai jaringan tersebut dan akhirnya down.

Hambatan yang dimaksud yaitu, jaringan dari bidang TIK yang digunakan untuk mensupport kelancaran proses kegiatan live kadang gangguan, sehingga mengganggu lancarnya proses pelayanan informasi dibagian live. Untuk bagian jaringan atau wifi publik yang disediakan dan ditempatkan di tiap-tiap lokasi yang sudah

¹⁶ Wawancara Muh Yusni, Kabid TIK, Tanggal 15 Desember 2020.

ditentukan itu juga kadang mengalami gangguan, karena user yang memakai jaringan tersebut terlalu banyak, maka bisa mengalami down.

4.1.3.2 Hambatan Bidang *E-gov*

Bidang *E-government* dalam mensupport bidang IKP untuk pelayanan informasi seperti membuat website sebagai bentuk pelayanan informasi melalui web. Pasti bisa diakses masyarakat untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Bukan hanya itu, bidang *e-gov* juga kadang mensupport bidang IKP dengan menyediakan jaringan. Tentunya dalam mensupport bidang IKP, pasti ada faktor yang menghambat lancarannya kegiatan bidang *e-gov* dalam mensupport bidang IKP.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan:

“kalau hambatan sih cuman komunikasi langsung dari bidang depan ke kita itu kadang terlambat. Jadi biasanya mereka mau bikin hari ini, tiba-tiba satu hari kemudian baru bilang. Sedangkan kan kalau saya untuk persiapan jaringan di daerah yang tidak ada jaringan itu kan pasti butuh prosedur untuk meminta bantuan ke vendor. Jadi komunikasi sih yang kadang jadi hambatan.”¹⁷

Komunikasi sebagai faktor hambatan yang menjadi sedikit terganggunya dalam kegiatan biasanya memang dalam menjadi faktor yang kadang tidak bisa dihindari. Terkadang terlalu sibuknya seseorang bisa lupa akan informasi yang mau disampaikan tadi ke anggota lain, sehingga timbullah hambatan dalam kegiatan yang tadinya bisa dikerjakan hari ini, malah dikerjakan besok dan akhirnya kegiatannya bertumpuk. Untuk persiapan pemasangan jaringan di daerah yang tidak ada sama sekali jaringan tentu perlu waktu dan bantuan dari anggota lain. Agar bisa diselesaikan dengan cepat. Tapi ketika meminta untuk dipasangkan secara mendadak, pasti agak kewalahan dan yang pastinya dalam melaksanakan pemasangan tersebut bisa-bisa konsentrasi terganggu

¹⁷ Wawancara Askar Habib, Kabid *E-government*, Tanggal 15 Desember 2020.

akhirnya pemasangannya lama. Jadi, faktor sekecil apapun seperti hambatan komunikasi, bisa-bisa kegiatannya terhambat.

Hambatan yang dimaksud yaitu, terkadang informasi yang mau disampaikan ke anggota lain tertunda, sehingga kegiatan yang akan dilakukan dari informasi tersebut juga tertunda. Faktor yang menjadi penyebabnya yakni, sibuknya seseorang sehingga lupa akan apa yang ingin disampaikan nantinya. Seperti halnya kasus pemasangan wifi publik dilokasi yang sudah dituju yang akan dipasangkan besoknya. Akan tetapi informasi pemasangan wifi publik tersebut tidak tersampaikan secepatnya, sehingga pemasangan wifi publik tersebut tertunda beberapa hari.

4.1.3.3 Hambatan Bidang IKP

Kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan oleh bidang IKP tentunya tidak selalu berjalan semestinya. Walaupun disupport oleh bidang lain untuk memperlancar kegiatan pelayanan informasinya tentu juga bidang lain punya hambatan dalam membantu pelaksanaan tersebut. Bidang IKP paling banyak memiliki seksi-seksi serta kegiatan pelayanan informasi dan tentu pula banyak faktor yang menghambat dalam proses pelayanan informasinya. Didalam bidang IKP, tiap seksi-seksi memiliki perannya masing-masing dalam melayani masyarakat. Adapun seksi-seksinya:

1. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Kegiatan pelayanan informasi, PPID memberikan pelayanan informasi dalam bentuk document. PPID memberikan pelayanan informasi dengan masyarakat meminta informasi langsung ke PPID. Kegiatan pelayanan informasi ini disebut permintaan informasi. Pelayanan tersebut, masyarakat bisa meminta informasi dengan harus mengikuti persyaratan yang sudah tersedia. Tentunya dalam pelayanan informasi

tersebut tidak selalu berjalan dengan lancar, faktor hambatan yang menjadi lambatnya proses pelayanan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“kadang biasa pemohon informasi tidak mencantumkan nomor handphone. Jadi kami sebagai pelayan masyarakat kepada pemohon informasi, mau melayani itu tidak maksimal. Kenapa tidak maksimal, karena mereka datang bermohon ketika misalnya kami mau follow up, misalnya sudah ada document atau informasi yang dibutuhkan. Kami follow up tidak ada nomor handphone, jadi susah. Kemudian, kendala yang lain itu seperti begini. Document yang diminta atau informasi yang diminta oleh pemohon itu tidak ada sama kami atau belum dipublikasikan.”¹⁸

Pelayanan informasi tentu tidak selalu berjalan dengan lancar, seperti wawancara diatas. Pemohon informasi tidak mencantumkan nomor handphone yang bisa dihubungi nantinya. Sebagai pelayan masyarakat, pemohon informasi yang tidak mencantumkan nomor handphonenya akan susah memberikan pelayanan maksimal. Mereka datang bermohon untuk diberikan informasi yang dibutuhkan, akan tetapi mereka tidak memberikan identitas yang cukup agar nantinya bisa dihubungi maka staf yang mau melayani secara maksimal tidak bisa melayani secara maksimal hanya karena identitas atau nomor handphone yang tidak dicantumkan. Ketika dokumen atau informasi yang diminta sudah siap dan mau di follow up, akan tetapi pemohon informasi susah dihubungi, maka staf hanya bisa melayani sedemikian karena pemohon sendiri tidak memberikan data yang jelas ketika pengisian formulir permohonan informasi. Kendala selanjutnya adalah, informasi yang diminta di PPID tidak ada atau informasi tersebut belum dipublikasikan. Biasanya informasi yang begini ada, tetapi hanya terdapat di SKPD lain, sehingga informasi tersebut belum dipublikasikan. SKPD lain terkadang enggan memberikan informasi ke PPID karna mungkin punya alasan tersendiri. Akan tetapi, peran dari PPID ini sebelum informasi dipublikasikan, maka PPID terlebih dahulu mengklasifikasi informasi tersebut apakah informasi tersebut

¹⁸ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

bisa dipublikasikan atau informasi tersebut termasuk informasi yang dkecualikan. PPID tidak langsung mempublikasikan informasi, akan tetapi mengklasifikasi terlebih dahulu informasi tersebut.

Hambatan yang dimaksud disini yakni, pemohon informasi kadang tidak mencantumkan nomor handphone yang bisa dihubungi nantinya ketika informasi yang dimintai oleh pemohon sudah bisa diambil. Para staf yang bertugas dibagian tersebut akan susah memberikan pelayanan yang maksimal ketika pemohon informasi tidak mencantumkan nomor handphone di formulir yang sudah disediakan. Para staf ingin memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi pemohon informasi tidak memberikan data yang maksimal sehingga pelayanan informasi tidak berjalan semaksimal mungkin.

2. Hambatan Statistik

Pelayanan dibagian statistik ini merupakan pelayanan informasi yang kerjanya menyimpan dan menyusun data-data informasi yang masuk. Systemnya hamper sama dengan PPID, jika PPID tadi memberikan informasi berbentuk document, maka Statistik ini memberikan informasi berupa file PDF. Statistik bukan hanya bertugas untuk menyimpan dan menyusun data, akan tetapi statistic juga bisa memberikan informasi dalam bentuk file PDF. Data-data yang diambil dari setiap SKPD dan instansi yang terkait, dikumpulkan dan nantinya setiap tahunnya akan diterbitkan dalam bentuk buku. Dalam menjalankan tugasnya, seksi stastistik tentu juga punya hamabatan selama bertugas. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“untuk kendalanya mungkin cuman terlambatnya masuk informasi-informasi atau data-data dari SKPD lain, karena data-data tersebut nanti akan dibukukan setiap tahunnya.”¹⁹

Seperti wawancara diatas, kendala yang terjadi di seksi statistik tidak terlalu banyak, yang hanya data-data dari SKPD lain belum masuk atau belum memberikan data-datanya ke statistik. Untuk data-data dari SKPD lain, tentu sangat dibutuhkan masyarakat akan kedepannya. Karena tidak dipungkiri, data tersebut bisa jadi sumber dari penelitian bagi mahasiswa yang sedang meneliti. Jika data-data tersebut belum dikumpulkan, maka penyusunan laporan juga mungkin akan terkendala.

Hambatan yang dimkasud disini yakni, terkadang data-data dari SKPD lain itu belum memberikan data-datanya kebagian statistik dinas kominfo Parepare, sehingga akan susah nantinya ketika data-data tersebut ingin dibukukan. Data-data dari SKPD lain berguna untuk menjadi sumber dan ilmu bagi masyarakat. Apalagi bagi mahasiswa yang sedang dalam peneltian, data-data tersebut akan sangat berguna sebagai sumber dalam penunjang keberhasilan dalam penelitiannya. Itulah mengapa data-data dari SKPD lain sangat dibutuhkan kedepannya.

3. Hambatan MLIK

Himbauan-himbauan tentang kebijakan pemerintah mengenai wabah covid atau himbauan bencana alam itu biasanya disampaikan melalui Mobil/Motor Layanan Informasi Keliling atau MLIK. Tugas MLIK cuman memberikan himbauan melalui kendaraan roda dua atau roda empat. Selama menjalankan tugasnya sebagai pelayanan informasi, tentu seksi MLIK memiliki kendala selama bertugas, baik itu mulai dari awal, sampai dengan sekarang. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

¹⁹ Wawancara Nilviani, Kasi Statistik, Tanggal 30 November 2020.

“untuk hambatan MLIK sih biasanya hanya kendala teknis atau maintenance. Jadi, kendaraan yang dipakai atau peralatan-peralatan yang dipakai itu ada yang rusak dan perlu diperbaiki.”²⁰

Untuk kasus MLIK mungkin sudah tidak asing lagi, karna menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat untuk menjalankan tugasnya. Hambatan MLIK memang sudah tidak dipungkiri, apalagi seksi MLIK jika memberikan himbauan kemasyarakat, itu mengelilingi kota Parepare. Jadi kendaraan dan alat yang dipakai terus-menerus pasti mengalami penurunan daya sedikit demi sedikit hingga mengalami kerusakan sehingga menghambat pekerjaan dalam melayani masyarakat.

Hambatan yang dimaksud yaitu, kendaraan yang dipakai sebagai media berjalan itu terkadang rusak karena pemakain yang terus-menerus sehingga mengalami kerusakan dan akibatnya pelayanan informasi dibagian himbauan akan terhambat. Dibagian pelayanan himbauan menjadi salah satu pelayanan berjalan disetiap area kota Parepare untuk memberikan himbauan kepada masyarakat Parepare. Akan tetapi, dalam kasus pelayanan ini sumber masalah yang terjadi memang dibagian kendaraan yang dipakai dan itu sudah menjadi hal umum bagi untuk pelayanan himbauan.

4. Hambatan TV Peduli

TV Peduli merupakan media yang digunakan dinas kominfo untuk memberikan pelayanan informasi berupa video visual. Pelayanan informasi ini termasuk pelayanan terbaik, karna memberikan berupa gambaran serta penjelasan kejadian yang ada didalam video visual tersebut. Walaupun disebut sebagai pelayanan informasi terbaik, itu juga tak lupuk dari yang Namanya hambatan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“untuk hambatan yang terjadi di TV Peduli itu pada saat live. Karena pada saat live itu memakai jaringan, nah jaringannya itu kadang gangguan, tapi tidak

²⁰ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

terlalu sering, bisa dibbilang jarang dan team yang bertugas menangani jaringan, bisa memperbaiki dengan cepat.”

Seperti wawancara diatas, hambatan yang dialami TV Peduli hanya terkendala dibagian jaringan pada saat live. Karena jika jaringan gangguan, maka sangat berpengaruh pada saat live. Otomatis kesan masyarakat yang sedang menontong akan merasa kurang puas. Tapi karena team yang bertugas menangani jaringan tersebut, sudah tentu ahli dalam penanganan jaringan ketika gangguan. Dan kalau disimak mungkin cuman gangguannya sebentar. Tidak mungkin team yang ahli dalam penanganan jaringan tidak mewaspadai, pastinya team tersebut selalu sigap ketika itu terjadi.

Hambatan yang dimaksud yaitu, terkendala dibagian jaringan ketika sedang melaksanakan proses live. Pelayanan informasi dibagian ini memang sering terjadi, apalagi disaat cuaca sedang buruk. Jaringan yang menjadi penopang untuk memberikan pelayanan maksimal memang menjadi salah satu yang harus diperhatikan. Ketika tiba-tiba jaringan mengalami gangguan, maka proses livepun akan tidak berjalan dengan lancar sehingga pelayanan informasi dibagian ini tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, jaringan yang menjadi salah satu bahan pokok yang harus betul-betul diperhatikan ketika hendak melakukan proses live.

5. Hambatan Radio Peduli

Radio Peduli merupakan media pelayanan informasi dalam bentuk audio. Radio Peduli memberikan informasi dan himbauan melalui audio. Untuk pelayanan informasi ini, bisa dibbilang praktis karena bisa didengar masyarakat dengan melalui barang elektronik seperti handphone dan tidak membutuhkan jaringan internet hanya dengan menggunakan headset sudah bisa menangkap siaran radio. Walaupun terbilang praktis,

tapi dalam siaran radio pasti memiliki hambatan baik itu media radio ataupun yang lainnya. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“hambatan kalau di radio peduli itu, paling biasa kalau informasi dari masyarakat terkadang kalau kita mau teruskan misalnya ke dinas lain disitu kadang penanganannya terlambat atau dari dinas lain misalnya tidak sampai informasinya, tidak ada yang bisa dihubungi disana.”²¹

Seperti wawancara diatas, hambatan di radio peduli biasanya hanya di informasi yang belum sampai di dinas lain. Informasi dari masyarakat yang ingin di berikan ke dinas lain itu kadang tidak sampai, karena sesuai penjelasan diatas, tidak ada yang bisa dihubungi di dinas tersebut. Hingga akhirnya informasi tersebut tidak sampai di dinas yang dituju.

Hambatan yang dimaksud yaitu, terkendalanya informasi yang akan disampaikan ke dinas lain. Seperti informasi dari masyarakat ingin disampaikan ke dinas lain misalnya itu kadang informasi tidak sampai ke dinas yang dituju karena kontak dari dinas tersebut tidak ada dipegang. Jadinya, informasi tersebut tidak sampai ke dinas yang dituju.

6. Hambatan *Sound System*

Seksi *Sound system* tidak bisa disebut sebagai pelayanan informasi karna hanya mengandalkan sebuah pengeras suara. Walaupun tidak terbilang dalam pelayanan informasi, Seksi *sound system* masih bisa disebut sebagai pelayanan. Memberikan layanan berupa peminjaman *sound system* kepada instansi atau Lembaga yang sedang membutuhkan. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“untuk hambatan di seksi *sound system* masih hanya dibagian *sound system*nya. Karena terkadang ada yang rusak dan perlu untuk diperbaiki bahkan juga bisa diganti dengan yang baru.”²²

²¹ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

²² Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

Seperti wawancara diatas, hambatan yang terjadi di seksi *sound system* cuman dibagian *sound system*nya. Karena sudah sering dipakai di acara-acara, pasti mengalami penurunan daya. Akibatnya bisa mengalami kerusakan, dan itu perlu waktu lagi untuk memperbaiki yang rusak atau bahkan bisa diganti yang baru karena *sound system*nya model lama.

Hambatan yang dimaksud dibagian *Sound system* yaitu, *sound system* yang dipakai terus menerus akan mengalami penurunan daya, sehingga rentang mengalami kerusakan. Apalagi *sound system* tersebut sering dipakai, maka rentang waktu masa aktifnya berkurang. Oleh karena itu, untuk hambatan dibagian ini sudah menjadi hal umum.

7. Hambatan KIM

Kelompok Informasi Masyarakat atau KIM bertugas memberikan informasi ke PPID segala yang terjadi di kelurahannya untuk disampaikan nanti ke pemerintah daerah. Jadi PPID ini sebagai peyambung lidah untuk KIM, agar informasi yang disampaiannya bisa didengar oleh pemerintah daerah setempat dan memberikan bantuan yang dibutuhkan pada kelurahan tersebut. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

“hambatan yang terjadi di seksi KIM itu menurut saya tidak ada, karena kita informasi yang diberikan oeh KIM ke kita itu selalu di tanggapi, apalagi KIM ini ada group whatsappnya, bisa mengirim informasi ke wa”²³

Seperti wawancara diatas, hambatan yang terjadi di seksi KIM tidak ada, bisa dibilang berjalan dengan lancar. Karena informasi yang diberikan oleh KIM tiap kelurahan selalu ditanggapi untuk dilanjutkan ke pemerintah daerah agar bisa mengetahui aspirasi masyarakat.

²³ Wawancara Fahri Firman, Staf Bidang IKP, Tanggal 15 Desember 2020.

Untuk hambatan dibagian ini, sesuai dengan data yang peneliti terima, maka hambatan yang dimaksud itu tidak ada dibagian KIM ini. Setiap informasi dari KIM itu akan selalu ditanggapi dan kemudian informasi tersebut akan dilanjutkan ke pemerintah daerah.

4.1.4 Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan bagaimana alur strategi yang digunakan dinas komunikasi dan informatika kota Parepare untuk meningkatkan pelayanan informasi publik. Pertama-tama dalam strategi dinas kominfo, Lembaga ini mengandalkan tiga bidang yang ada di dinas kominfo, yakni bidang TIK, bidang *E-gov* dan bidang IKP. Ketiga bidang ini mempunyai perangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Konteks yang menjadi patokan peneliti yakni pelayanan informasi publik di dinas kominfo, yang berarti kebanyakan berpatokan dibidang IKP. Bidang IKP kebanyakan bergerak dipelayanan informasi, memberikan informasi kepada masyarakat melalui media-media yang tersedia di bidang IKP. Akan tetapi, bidang lain juga berkontribusi dalam suksesnya pelayanan informasi yang dilakukan oleh bidang IKP. Strategi dinas kominfo ini yang peneliti bisa tarik sebagai jawabannya, yakni dinas kominfo memberikan kemudahan di bidang IKP untuk bergerak lebih leluasa dengan bantuan atau support dari bidang lain yakni bidang TIK dan bidang *E-gov*. Dengan adanya dua bidang ini, bidang IKP bisa menjalankan kegiatannya sebagai pelayanan informasi dengan mudah tanpa khawatir akan masalah yang terjadi.

4.1.5 Solusi

Strategi yang digunakan dinas kominfo kota Parepare untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang menurut peneliti masih perlu tambahan. Ada beberapa pelayanan informasi yang tidak terlalu banyak mendapat bantuan atau *support* dari bidang lain, yakni Statistik, MLIK dan KIM. Padahal kalau bisa dikatakan, ketiga bidang ini juga sangat dibuthkan masyarakat untuk sebuah pelayanan yang disediakan.

Maka dari itu, untuk ketiga pelayanan ini agar bisa lebih baik daripada sebeumnya, alangkah baiknya diberi juga *support*. Adapun masukan atau solusi dari peneliti sendiri, yakni:

1. Statistik, untuk solusi dari pelayanan ini, agar masyarakat bisa lebih mudah mendapatkan informasi yang disediakan, alahkan baiknya dibuatkan web khusus. Statistic sendiri tidal memiliki web khusus, dan untuk mengupload informasi biasanya di diupload diweb dinas kominfo. Jadi solusinya dibuatkan web khusus untuk statistik dan dikontrol sendiri, agar lebih mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. MLIK, untuk solusi pelayanan ini lebih mengarah ke transportasi. Jadi, untuk masalah ini agar dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan informasi berjalan dengan baik, agar sekiranya diberikan transpoertasi baru, karena transpoertasi yang digunakannya sudah versi lama dan sering mogok.
3. KIM, untuk solusi ini tidak beda jauh dengan statistik tadi, jadi lebih baik juga dibuatkan web khusus yang dikontrol sendiri oleh yang bertanggung jawab dibagian KIM. Jadi web ini nantinya bisa menjadi tempat diskusi tiap ketua KIM dari berbagai daerah yang ada dikota Parepare. Dengan adanya ini, mereka bisa mendiskusikan masalah tiap yang terjadi daerahnya masing-masing.