

# PENGUNAAN WEBSITE PADANG.GO.ID UNTUK MEMENUHI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BAGI MASYARAKAT DI KOTA PADANG

Saskia Pratiwi Danda<sup>1)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

<sup>2)</sup>Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

e-mail: [saskiadanda898@gmail.com](mailto:saskiadanda898@gmail.com)

## Abstract

The backdrop of this study is the poor user interest in utilizing the padang.go.id website. The goal of this study is to evaluate how the Padang.go.id website is used to provide public information services for the residents of Padang City based on the effectiveness of the system, the reliability of the information, and the usability of the website, as well as any barriers to its use and the efforts made by the Padang City Diskominfo. Qualitative research is conducted using descriptive techniques and an inductive methodology. data gathered by using observational techniques, conducting interviews, and keeping records. Data reduction, data display, and conclusion-making were all used in data analysis. According to the study's findings, the Padang.go.id website has not been used effectively, the completeness and quality of the information are still ineffective owing to infrastructure, facilities, and human resources, and the website is not used frequently because of a lack of socializing. Diskominfo is therefore anticipated to be able to create this digital platform to accomplish effective information distribution to the general public.

*Keyword: Public Information Service, Padang.go.id website*

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya minat pengguna dalam memanfaatkan website padang.go.id. Dalam rangka memberikan pelayanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang, penggunaan website padang.go.id dievaluasi berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan website, serta faktor pembatas dan upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Padang . Penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif dan metodologi induktif. data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, melakukan wawancara, dan melakukan pencatatan. Reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan semuanya digunakan dalam analisis data. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan website Padang.go.id belum berhasil, karena kurangnya infrastruktur, fasilitas, dan sumber daya manusia, serta rendahnya penggunaan internet akibat kurangnya sosialisasi, kelengkapan dan kualitas konten masih belum efektif. Oleh karena itu, Diskominfo diharapkan dapat membuat platform digital ini untuk mewujudkan distribusi informasi yang efektif kepada masyarakat luas.

*Kata Kunci: Layanan Informasi Publik, Website Padang.go.id*

## PENDAHULUAN

Sebagai organisme sosial, manusia tidak dapat bertahan hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Komunikasi sangat penting bagi manusia untuk bertukar informasi karena ketergantungan kita satu sama lain. Oleh karena itu alat untuk komunikasi dikembangkan untuk membuat kontak ini lebih mudah. Setiawan (2017:1) menegaskan bahwa kemajuan teknologi telah berubah seiring perkembangan zaman dari era konvensional ke era digital. Kemajuan teknologi komputer dan komunikasi sangat dipengaruhi oleh pengaruh teknologi digital. Setiap tahun, semakin banyak orang yang menggunakan internet.

Pengguna internet meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, menurut temuan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Dengan proporsi sebesar 64,8%, 171,17 juta orang Indonesia, dari total populasi 264,16 juta, adalah pengguna internet pada tahun 2018. Dari total populasi Indonesia sebesar 266,91 juta, 196,71 juta orang menggunakan internet pada tahun 2019–2020, dengan proporsi sebesar 73,7% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020). Pertambahan jumlah penduduk, baik secara nasional maupun provinsi, mempengaruhi jumlah pengguna internet. Karena fleksibilitas yang diberikan internet kepada penggunanya, yang sebelumnya dibatasi oleh waktu dan jarak, media online kini dapat menggantikan penggunaan media massa tradisional untuk menyebarkan informasi.

Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan relevan dengan memproses, menyimpan, dan memodifikasi data dalam berbagai cara. Pengelolaan informasi publik merupakan upaya mewujudkan masyarakat informasi, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14

Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

E-government merupakan salah satu inisiatif pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi elektronik dan internet agar informasi dapat diakses oleh masyarakat luas. Government to Citizen (G2C) adalah salah satu jenis e-government dimana pemerintah menggunakan berbagai teknologi informasi, seperti media elektronik seperti website, untuk membuat dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat umum. Situs web adalah kumpulan halaman web yang dimaksudkan untuk mencerahkan publik tentang berbagai topik dan menampilkan teks, grafik, animasi, dan suara. Pemerintah daerah dapat dengan mudah memberi tahu publik melalui situs web.

Dalam rangka menjawab kebutuhan informasi masyarakat, Kota Padang menggunakan teknologi e-government berupa website pemda. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yang mengoperasikan website ini dapat dihubungi di [padang.go.id](http://padang.go.id). Tujuan situs web Pemerintah Kota Padang adalah untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada warga kota tentang operasi dan kegiatannya. Website [padang.go.id](http://padang.go.id) berkembang menjadi sarana penting untuk menginformasikan warga Kota Padang sejak tahun 2019. Website ini menawarkan berbagai layanan, acara, kegiatan, dan detail lainnya tentang kota Padang. Pemerintah daerah dapat terlibat dengan publik dan menawarkan informasi dengan lebih cepat dan akurat berkat situs web ini.

## METODE

Peneliti menggunakan strategi induktif dengan metodologi deskriptif. Dengan mengumpulkan data dan menggunakannya untuk menganalisis isu-isu aktual di daerah tersebut, penelitian ini

bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang suatu peristiwa atau fenomena yang terjadi saat melakukan penelitian. Creswell memprediksi bahwa observasi, wawancara, dan dokumentasi akan menjadi metode yang digunakan peneliti untuk mendapatkan temuannya. Reduksi data, yang melibatkan pemilihan data dan informasi yang diperlukan untuk membantu penelitian dan mengurangi atau menghilangkan data asing, merupakan strategi yang digunakan oleh peneliti saat menganalisis data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN KAJIAN TEORI

### Website

Di era globalisasi ini, kemajuan teknologi memudahkan untuk mendapatkan berbagai jenis informasi. Organisasi pemerintah sering memanfaatkan situs web sebagai wadah untuk menginformasikan publik, baik di tingkat nasional maupun daerah. Menurut Dipanegara (2011:1), “sebuah website biasanya ditempatkan minimal pada sebuah web server yang dapat diakses melalui jaringan internet, atau local area network (LAN) melalui internet, yang dikenal sebagai URL”.

Situs web adalah platform untuk menampilkan informasi dengan akses terbuka dengan tujuan memfasilitasi komunikasi antara individu dan tim. Menurut Nurhadi (2017:8), “Website adalah kumpulan dari berbagai jenis halaman situs yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang lebih tepatnya terletak di WWW (World Wide Web), yang jelas tersedia di Internet”.

Website memiliki beberapa keunggulan; siapa pun dapat menggunakannya untuk mengakses media sosial, membeli secara online, dan mendapatkan informasi yang mereka inginkan. Keunggulan website sebagaimana disebutkan oleh Nurhadi (2017:8) antara lain:

1. Memperluas jangkauan promosi, dengan memiliki *website* maka produk

tersebut lebih diketahui oleh publik khususnya pengguna internet.

2. Sebagai media tanpa batasan, internet ialah media informasi tanpa batasan. Dengan memakai *website*, seluruh orang bisa mengakses apapun yang ia mau serta kapan saja mau mengakses *website* tersebut.
3. Promosi yang luas, internet ialah media promosi terluas di dunia, dilihat dari dari jangkauan zona.
4. Media pengenalan industri, jika Anda memiliki industri maka akan lebih mudah untuk memperkenalkan industri tersebut melalui *website* karena internet memiliki khalayak yang luas dan pengguna yang banyak, sehingga industri tersebut dikenal masyarakat dan dapat menarik calon konsumen melalui promosi *website*.

Situs web yang baik harus berguna atau memiliki kegunaan yang kuat untuk memberikan fitur yang berhubungan dengan kegunaan. Menurut Jacob Nielson dalam Handiwidjojo dan Ernawati (2016:50), elemen berikut dapat digunakan untuk mengukur kegunaan:

- a. Kemudahan (*learnability*), seberapa mudah suatu perangkat digunakan oleh pengguna dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna.
- b. Efisiensi (*Efficiency*), sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
- c. Mudah diingat (*memorability*), berkaitan dengan kemampuan daya ingat pengguna tentang isi konten yang berada di perangkat.
- d. Kesalahan dan keamanan (*errors*), berkaitan dengan berapa banyak kesalahan ketika pengguna menggunakan perangkat tersebut.
- e. Kepuasan (*satisfaction*), berkaitan dengan kepuasan apa yang didapat pengguna selama menggunakan perangkat tersebut.

Instansi pemerintah harus menggunakan *website* dengan domain *go.id*, seperti yang digunakan oleh pemerintah Kota Padang yaitu

padang.go.id. Website padang.go.id diluncurkan oleh Diskominfo Kota Padang sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat. Pernyataan “dalam rangka mendukung pengembangan dan pelaksanaan electronic government (e-government), maka setiap pembangunan situs web resmi pemerintahan pusat dan daerah harus menggunakan domain go.id” tertuang dalam Permen Kominfo No. 28 tahun 2006 terbitan”.

### **M-Government**

E-government termasuk mobile government, sering dikenal sebagai M-government. Menurut OECD/ITU (2011), negara miskin dengan tingkat koneksi internet yang rendah dan adopsi ponsel yang meningkat sangat cocok untuk m-government. Pemerintah memanfaatkan m-government untuk mewujudkan nilai teknologi seluler untuk tata kelola yang responsif dan peningkatan terukur untuk pembangunan sosial dan ekonomi, penyampaian layanan publik, efisiensi operasional, dan keterlibatan warga negara secara aktif sebagai hasil dari kemajuan teknologi komunikasi seluler yang tak tertandingi.

Kushchu, I. & Kuscu (2003) menyatakan bahwa : *M-Government may be defined as a strategy and its implementation involving the utilization of all kinds of wireless and mobile technologies, services, applications and devices for improving benefits to the parties involved in e-Government including citizens, businesses and all governmental units.*

Menurut Kushchu & Kuscu, m-government mengacu pada strategi dan pelaksanaannya yang menggunakan berbagai teknologi, layanan, aplikasi, dan perangkat nirkabel dan seluler untuk meningkatkan manfaat bagi mereka yang terlibat dalam e-government, seperti warga negara, bisnis, dan semua unit pemerintahan. Selain Antovski, L. & Gusev (2004) mengemukakan bahwa : *M-Government is defined as a subset or a complement to e-government through the*

*utilization of different mobile and wireless technologies, services, applications and devices to provide information and services to citizens, businesses and all government units thus creating better opportunities for the public to participate and communicate with government.*

### **Layanan Informasi**

Layanan informasi adalah layanan yang membantu orang menangkap fakta dan informasi yang perlu mereka ketahui untuk mengenali diri mereka sendiri dan lingkungan mereka. Menurut Winkel dalam Tohirin (2007), “layanan informasi adalah layanan yang berusaha memenuhi kekurangan individu atas informasi yang mereka butuhkan”. Menurut Nurihsan (2006:19), “layanan informasi adalah layanan yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh individu”, tersedianya layanan informasi mempermudah pengambilan keputusan masyarakat. Pengumpulan informasi individu sangat penting bagi mereka untuk dapat membuat rencana dan keputusan dengan lebih mudah. Menurut para ahli, layanan informasi dirancang untuk memudahkan orang mencari berbagai wawasan dan pengetahuan tentang berbagai topik yang bermanfaat bagi orang itu sendiri.

Salah satu kategori pelayanan publik adalah pelayanan informasi. Di era digitalisasi ini, pemerintah menggunakan sistem layanan informasi berbasis elektronik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 ayat (1), sistem informasi nasional sangat diperlukan untuk memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem informasi nasional menyediakan semua data tentang penyampaian layanan yang diperlukan untuk membuat kebijakan nasional untuk layanan publik. Frasa “penyelenggara wajib menyelenggarakan sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik” ditegaskan pada ayat (4), paling sedikit mencakup:

1. Profil penyelenggara;
2. Profil pelaksana;
3. Standar pelayanan;
4. Maklumat Pelayanan;
5. Pengelola pengaduan; dan
6. Penilaian kinerja.

Penyebarluasan informasi atas nama pemerintah menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika. Materi yang disampaikan meliputi update berita tentang pemda serta program kegiatan promosi dan himbuan. Penyebaran informasi saat ini berkembang pesat berkat adanya media digital dan online yang memudahkan masyarakat umum untuk mengaksesnya kapanpun mereka mau. Misalnya, Diskominfo Kota Padang menggunakan websitenya untuk menyebarluaskan informasi.

Pemerintah Kota Padang memiliki website yang menyajikan informasi seluruh kegiatan operasionalnya, antara lain informasi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan topik lainnya. Tujuannya agar seluruh warga Kota Padang mendapatkan informasi pemda. Situs web ini bertindak sebagai pemverifikasi informasi yang disebarluaskan di lingkungan sekitar sehingga informasi palsu dapat disaring. Kemanjuran Delone dan Mclean (2003), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, pemanfaatan, dan kebahagiaan pengguna, menjadi standar untuk penelitian ini.

Kualitas sistem menentukan apakah informasi yang disediakan di situs web berkualitas tinggi atau tidak. Dalam hal ini, sistem website sedang dioptimalkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Diskominfo memiliki ruang server khusus untuk entri informasi sehingga pusat data informasi dapat dipelihara dengan baik. Penyediaan layanan informasi relatif terkendala karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang masih kekurangan sumber daya manusia untuk memasukkan berita dan klipings ke dalam sistem. Akibatnya, itu menyesuaikan dengan kemampuan sumber daya yang

dimilikinya. Kalaupun masih ada kekurangan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang terus berupaya membuat website menjadi lebih baik sehingga dapat menjadi sumber informasi bagi warga Kota Padang.

berdasarkan temuan kajian terhadap proses peralihan dari website sekunder [diskominfo.padang.go.id](http://diskominfo.padang.go.id) ke website primer [padang.go.id](http://padang.go.id). Ini dirancang untuk transmisi informasi yang akan dikonsolidasikan hanya pada server utama. Website [diskominfo.padang.go.id](http://diskominfo.padang.go.id) harus dimatikan atau dinonaktifkan terlebih dahulu, untuk mencegah error. Prosedur tersebut belum dapat diselesaikan karena masih banyak data dan informasi yang ada. Penundaan tersebut dilakukan hingga seluruh data dari website lama telah dipindahkan ke [padang.go.id](http://padang.go.id). Menurut temuan lapangan penulis menggunakan profil media sosial pribadi seperti Instagram [infopadang](https://www.instagram.com/infopadang), [infosumbar](https://www.instagram.com/infosumbar), dan lainnya memiliki lebih banyak pengikut daripada situs web [padang.go.id](http://padang.go.id) karena akun-akun ini tidak mengikuti panduan ketat yang sama seperti [padang.go.id](http://padang.go.id) dan gambarnya adalah berkualitas rendah. berbasis HD (*High Definition*), penggunaan bahasa yang mudah dipahami pembaca dan memperhatikan aspek SPOK. Akun memasukkan data langsung secara online tanpa mengikuti peraturan apa pun, oleh karena itu pengunggahan lebih cepat daripada di situs web.

### **Kualitas informasi**

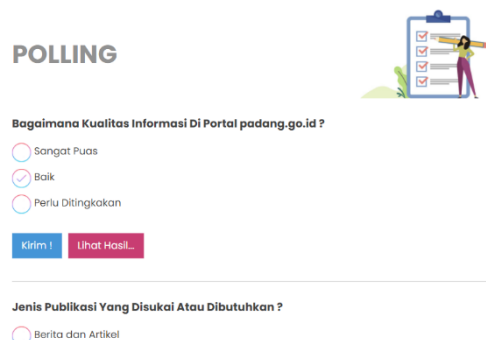
Peradaban membutuhkan informasi sebagai sumber pengetahuan. Penyampaian informasi di era digital ini memudahkan setiap orang untuk mendapatkan informasi tersebut dimanapun mereka berada dan kapanpun mereka mau. Kemampuan pengetahuan untuk memberi manfaat bagi pembaca merupakan indikator kualitasnya yang baik, seperti apakah informasi tersebut disajikan dengan cara yang baik atau buruk. Delone dan McLean (2003) mengidentifikasi lima faktor penting dalam menilai kualitas informasi:

#### a. Kelengkapan

Agar dapat memenuhi tuntutan informasi penggunanya, informasi yang disediakan atau ditawarkan oleh Situs Web harus lengkap, mampu menggambarkan dan meringkas tujuan informasi secara lengkap. Satu-satunya berita di website padang.go.id tahun 2021 adalah berita pengumuman. Dinas Komunikasi Informatika Kota Padang terus maju dan berubah sehingga data yang disediakan dapat bermanfaat bagi warga Kota Padang maupun aparatur pemerintah. Seberapa sering konten ditambahkan ke situs web setiap hari merupakan faktor lain dalam menentukan kelengkapannya.

#### b. Mudah untuk dimengerti

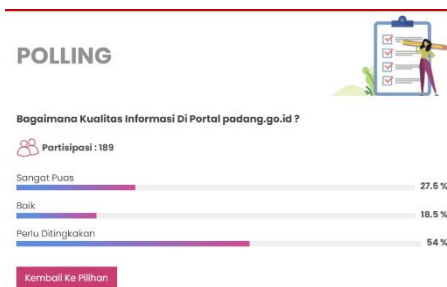
Informasi yang disajikan kepada publik dengan cara yang dapat dimengerti dan dapat diakses untuk semua kelompok demografis. Indikasi ini menunjukkan bagaimana pengguna website padang.go.id dapat memahami informasi yang telah diberikan. Ia menawarkan suara pengunjung menilai kaliber informasi di portal padang.go.id, seperti yang ditunjukkan pada gambar terlampir, untuk mengetahui bagaimana publik memahami atau tidak terkait dengan berita yang ditawarkan oleh situs tersebut:



**Sumber :** Website Padang.go.id

Evaluasi terhadap konten informasi website padang.go.id, berita, pengumuman, dan fitur lainnya tentunya dilakukan dengan cara polling yang melihat persepsi masyarakat

terhadap kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna sehingga dapat menilai informasi yang disajikan.



**Sumber :** Website Padang.go.id

Grafik tersebut menampilkan evaluasi dari 189 pengunjung website padang.go.id. Kategori yang perlu diperbaiki memiliki persentase terbesar dari ketiga kategori tersebut di atas, yaitu sebesar 54%. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang kesulitan untuk meningkatkan konten informasi yang dibagikan.

#### c. Keakuratan

Informasi pada website padang.go.id harus akurat agar dapat dipercaya dan menghindari pemberian informasi yang tidak dapat diperiksa secara independen. Gerbang referensi untuk informasi lokal adalah padang.go.id. Jika berita palsu menyebar di media sosial dan dipublikasikan secara online, kemungkinan besar itu benar.

#### d. Kesesuaian

Menurut definisi tersebut, konformitas merujuk pada keberterimaan informasi yang ditawarkan website padang.go.id sebagai output, yang harus sesuai dengan perintah yang disampaikan oleh pengguna ke dalam query dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga dapat membantu kebutuhan informasi. Saat kami masuk ke halaman web, kategorisasi materi di situs web dirangkum, sehingga memudahkan pengguna untuk memilah informasi yang mereka cari. Hal ini membuat kesesuaian pada website

padang.go.id sudah sesuai. Pengguna memiliki dua opsi untuk menemukan informasi: mereka dapat memilih dari opsi menu atau memanfaatkan tombol pencarian di sisi kanan dasbor utama. Sampai sekarang, situs web akan secara otomatis menampilkan berita berdasarkan urutan istilah pencarian pengguna sebelumnya.

e. Keamanan

Pengamanan yang ketat tentu hadir di laman resmi pemerintah, dan penyebutan fakta dan informasi tentang pemerintah tentu tidak asal-asalan. Meskipun materi yang dibagikan kepada publik umumnya dapat diakses oleh semua orang, materi tersebut tidak dipublikasikan di situs web jika bersifat sensitif dan hanya dapat dibaca oleh pihak berwenang dan pekerja untuk melindungi keamanan. Karena sejauh ini tidak pernah ada celah keamanan di web, web ini tetap diperbarui. Selain itu, keamanan situs web berkaitan dengan konvensi penulisan sehingga SARA dan informasi yang tidak berguna dihindari dalam materi informasi publik. Karena pemeliharaan yang sedang berlangsung dan ruang server terpisah yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang, yang bertempat di lantai dua gedung Balai Kota Padang, hingga saat ini belum terjadi pembobolan data informasi pada website go.id padang.

**Penggunaan Website Padang.Go.Id untuk Memenuhi Layanan Informasi Publik bagi Masyarakat di Kota Padang**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang harus melakukan tindakan yang signifikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan informasi publik yang diberikan kepada warga Kota Padang melalui website padang.go.id. Pertama-tama, perlu untuk merehabilitasi infrastruktur dan gedung perkantoran. Produktivitas karyawan akan meningkat dan materi yang lebih menarik akan dihasilkan jika tempat kerja dibuat lebih menyenangkan. Karyawan akan

menghasilkan materi yang relevan dengan komunitas dan menarik ketika mereka merasa nyaman dan termotivasi. Hal ini akan menghasilkan output yang lebih baik, seperti informasi berkualitas tinggi yang akan memicu rasa ingin tahu dan meningkatkan kepercayaan publik.

Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang perlu memperluas jangkauan masyarakat terkait website padang.go.id. Melalui beberapa media, antara lain media cetak, media elektronik, dan media sosial harus dilakukan sosialisasi yang lebih luas. Upaya sosialisasi ini harus dilakukan dengan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Sosialisasi ini bertujuan untuk menyadarkan masyarakat akan ketersediaan website Padang.go.id sebagai sumber informasi yang terpercaya.

Informasi pada website padang.go.id dapat disebarluaskan kepada mereka yang lebih memilih memperoleh informasi melalui media cetak, seperti koran dan majalah daerah. Agar pengunjung memahami keuntungan dan keuntungan yang mereka terima dengan mengunjungi situs web, konten yang informatif dan menarik harus ditawarkan dalam bahasa yang sederhana.

Media elektronik juga dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi tentang website padang.go.id selain media cetak. Radio dan televisi lokal dapat menjadi media yang berguna untuk menyebarkan kesadaran akan keberadaan dan keuntungan situs web. Testimonial dari pengguna website padang.go.id dapat dimanfaatkan dalam kampanye media elektronik untuk mendorong lebih banyak orang untuk menggunakannya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa media sosial memainkan peran penting dalam bersosialisasi. Untuk menyebarkan informasi mengenai website padang.go.id, Dinas Komunikasi dan Informatika dapat menggunakan situs media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter. Posting

reguler dari informasi yang menarik dan relevan diperlukan untuk meningkatkan minat dan kesadaran publik. Membantu komunitas dan menjawab pertanyaan membutuhkan interaksi dengan orang-orang melalui komentar dan pesan pribadi.

Saat melakukan penjangkauan, sangat penting untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami. Hindari menggunakan terminologi teknis yang sulit dipahami oleh kebanyakan orang dan pertahankan bahasa Anda tetap dasar. Agar masyarakat Kota Padang merasa terhubung dan tertarik untuk mengunjungi website [padang.go.id](http://padang.go.id) maka informasi yang ditawarkan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan minat mereka.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap website [padang.go.id](http://padang.go.id) sebagai sumber informasi terpercaya dengan melakukan sosialisasi secara intens dan terarah melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial. Untuk mendapatkan kepercayaan dan minat publik, penting juga untuk memperhatikan kaliber materi yang disediakan di situs web. Dengan dilakukannya tindakan tersebut, diharapkan website [padang.go.id](http://padang.go.id) dapat lebih sering digunakan dan berkembang menjadi hub layanan informasi bagi warga Kota Padang.

### **Faktor Penghambat**

#### **1. Sarana dan Prasana**

Salah satu yang menjadi penghambat dalam memberikan layanan informasi adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasana yang dimaksud adalah fasilitas yang ada, yang berkaitan dengan pelaksanaan pembuatan *website* [padang.go.id](http://padang.go.id). sarana yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang terbilang belum memadai sehingga membuat pegawai kurang nyaman dan tidak bisa berlama-lama dikantor. Kondisi ruangan yang sempit dan padat tentu tidak dapat memberikan privasi antara

pegawai satu dengan yang lainnya. Ketidaknyaman tersebut tentu mempengaruhi dalam pembuatan konten atau narasi informasi yang berkualitas

#### **2. Sumber Daya Manusia**

Faktor penghambat kedua ialah kekurangan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh bidang Informasi dan Komunikasi Publik. kekurangan Sumber daya Manusia pada bidang ini sangat berpengaruh terhadap upaya Dinas Komunikasi dan Informatika untuk meningkatkan kualitas informasi melalui *website* di Kota Padang

#### **3. Sosialisasi**

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama pelaksanaan penelitian bahwa sosialisasi tentang penggunaan *website* [padang.go.id](http://padang.go.id) belum pernah dilakukan. masih banyak masyarakat yang belum mengetahui *website* ini dikarenakan belum adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Padang hal tersebut yang menyebabkan kurangnya pengunjung *Website*. Apabila sudah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat maka tidak menutup kemungkinan terjadi peningkatan terhadap pengunjung *Website* [padang.go.id](http://padang.go.id) sehingga tercapainya informasi kepada masyarakat dengan baik serta menumbuhkan budaya literasi kepada masyarakat.

### **Upaya Mengatasi Faktor Penghambat**

1. Upaya pertama yang bisa dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang ialah memperbaiki sarana dan prasana yang ada. Hal ini bertujuan agar para pegawai merasa nyaman saat berada di Kantor sehingga ketika pegawai nyaman berada di Kantor maka pekerjaan atau tugas yang sedang dikerjakan pasti terselesaikan dengan baik. Suasana Kantor atau ruangan yang

nyaman tentu membuat pegawai berkreasi lebih baik sehingga menghasilkan konten yang lebih menarik nantinya. Outputnya ialah dengan pegawai nyaman berada di kantor maka akan menciptakan kreasi dari segi konten informasi yang berkualitas sehingga mampu menarik perhatian dan kepercayaan dari masyarakat.

2. Menambah jumlah pegawai di bidang Informasi dan Komunikasi Publik khususnya yang memiliki latar belakang informasi dan komputer. Memaksimalkan Sumber Daya pegawai dengan memberikan bimbingan teknik atau pelatihan rutin dan arahan kepada para pegawai dan staf mengenai pembuatan isi informasi *website* padang.go.id. Melakukan pengawasan secara berkala terhadap pegawai oleh pimpinan terkait kinerja pegawai.

Memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat dengan memperpanjang waktu pelaksanaan sosialisasi tatap muka agar masyarakat mengetahui dan memahami layanan informasi yang disediakan oleh *website* padang.go.id. Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan sosialisasi secara rutin melalui media sosial facebook, instagram serta youtube Diskominfo

## SIMPULAN

Pemberian layanan informasi publik kepada warga Kota Padang saat ini masih terkendala sejumlah permasalahan di *website* padang.go.id. Kualitas sistem, yang saat ini terbatas, merupakan salah satu tantangan utama. Hal ini dapat mempersulit transfer informasi dari situs web ke media sosial, yang saat ini tidak diantisipasi oleh pengguna. Sumber daya masyarakat yang kurang memadai serta sarana dan prasarana yang digunakan untuk mengakses *website* menjadi kendala

selanjutnya dalam mengakses *website* padang.go.id.

Tidak adanya kesadaran masyarakat akan ketersediaan *website* sebagai sumber informasi merupakan kelemahan lain yang perlu diperbaiki. Banyak orang yang masih belum mengetahui bahwa mereka dapat memanfaatkan *website* padang.go.id sebagai sumber informasi. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih luas untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang keberadaan situs web ini sehingga mereka dapat memperoleh manfaat darinya.

Pelayanan yang ditawarkan oleh *website* padang.go.id harus ditingkatkan untuk mengatasi hambatan tersebut. Agar lebih mudah dan lebih cepat untuk memperoleh informasi, penyedia layanan harus bekerja untuk meningkatkan kualitas sistem. Dalam situasi ini, penting juga untuk berfokus pada desain dan fungsionalitas antarmuka yang mudah digunakan untuk memudahkan pengguna terhubung dengan situs web.

Pemerintah daerah juga harus meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang memfasilitasi penggunaan situs web. Misalnya memastikan ketersediaan perangkat yang memadai bagi masyarakat umum untuk mengakses *website*, meningkatkan kecepatan akses, dan memperluas aksesibilitas internet di seluruh kota Padang. Alhasil, masyarakat tidak akan mengalami kendala teknologi saat mengakses dan menggunakan informasi yang ditawarkan.

Sumber daya manusia memerlukan perhatian selain perbaikan bangunan dan infrastruktur. Petugas yang bertugas mengawasi *website* padang.go.id bisa mendapatkan pelatihan dan arahan dari pemerintah daerah. Pengabdian kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien seiring dengan berkembangnya kompetensi mereka.

Selain itu, sangat penting untuk menjalankan program keterlibatan komunitas yang lebih besar dan

menyeluruh. Pemerintah daerah dapat mengiklankan keberadaan website padang.go.id menggunakan berbagai media, antara lain media cetak, media elektronik, dan media sosial. Masyarakat harus diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang kelebihan dan kegunaan website ini. Melalui kampanye yang sukses diyakini bahwa masyarakat akan menjadi lebih akrab dan nyaman menggunakan situs web sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya.

Sangat penting untuk meminta partisipasi aktif masyarakat dalam mengatasi tantangan ini. Pemerintah daerah dapat membuat saluran komunikasi dengan masyarakat umum, seperti menawarkan opsi untuk pengaduan atau gagasan situs web. Agar pemerintah dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, hal ini akan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan tanggapan dan tanggapan terhadap pelayanan tersebut.

Kesimpulannya, masih ada tantangan yang harus diselesaikan meskipun website padang.go.id hadir sebagai media e-government untuk menawarkan layanan informasi publik kepada warga Kota Padang. Untuk memaksimalkan efektivitas dan penggunaan situs web, tindakan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas sistem, sarana dan prasarana, serta jangkauan publik yang lebih luas. Diharapkan website padang.go.id dapat berkembang menjadi pusat layanan informasi bermanfaat yang dapat diakses

oleh seluruh warga Kota Padang dengan upaya terarah dan kerjasama masyarakat yang solid.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2020. "Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020." Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2020: 1–146.
- Dipanegara, Aya. 2011. *Langsung Jago Bikin Website*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Kushchu, I. & Kuscu, M.H. 2003. *From E-Government to M-Government: Facing the Inevitable*. mGovLab.
- Nurhadi. 2017. *Pondasi Dasar Pemograman Website*. Surabaya: CV Garuda Mas Sejahtera.
- Nurihsan, Ahmad Juntika. 2006. *Bimbingan Dan Konseling Dalam Berbagai Latar Belakang*. Bandung: Refika Aditama.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28 Tahun 2006 tentang Penggunaan Nama Domain go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintahan Pusat dan Daerah
- Setiawan, Wawan. 2017. "Era Digital Dan Tantangannya." Seminar Nasional Pendidikan, 1–9.
- Tohirin. 2007. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah*. Pekanbaru: Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik