

STRATEGI PENYEBARAN INFORMASI OLEH DISKOMINFO JABAR MELALUI APLIKASI “SI VOTUN” KEPADA PENYANDANG DISABILITAS TUNANETRA

Naura Mahira Qanita¹
¹Telkom University

Naskah diterima tanggal 22-07-2022, direvisi tanggal 19-10-2022, disetujui tanggal 17-01-2023

Abstrak. Pemerintah harus lebih siap dalam memberikan, menangani dan memenuhi kebutuhan informasi untuk masyarakat. Sehingga dalam memberikan dan menyebarkan informasi dapat menggunakan sebuah sistem yang dapat membantu proses penyebaran informasi yaitu *Electronic Government (E-Government)*. Dengan pemanfaatan *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat (Diskominfo Jabar) dapat lebih mudah menyebarkan informasi. Namun, untuk masyarakat penyandang disabilitas masih kesulitan dalam mengakses informasi, karena belum ada media yang ramah bagi mereka. Maka dari itu, Diskominfo Jabar membuat aplikasi Sistem Informasi *Voice Over* Tunanetra (SI VOTUN) yang dapat digunakan untuk mempermudah pencarian informasi. Tujuan dari penelitian ini untuk dapat mengetahui pemanfaatan *E-Government* dan proses manajemen Humas yang dilakukan dalam menjalankan aplikasi SI VOTUN. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dapat menjabarkan terkait fenomena yang terjadi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pemanfaatan *E-Government* dan proses manajemen Humas yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar dalam memberikan informasi melalui aplikasi SI VOTUN sehingga masyarakat disabilitas tunanetra mendapatkan kesamaan haknya dalam mendapatkan informasi.

Kata kunci: *E-Government*, proses manajemen Humas, SI VOTUN

Abstract. *The government must be better prepared to provide, handle and fulfill the information needs of the public. So that in providing and disseminating information, you can use a system that can help the process of disseminating information, namely Electronic Government (E-Government). With the use of E-Government, the West Java Provincial Communication and Information Office (Diskominfo Jabar) can more easily disseminate information. However, people with disabilities still find it difficult to access information, because there is no friendly media for them. Therefore, West Java Diskominfo created an application for the Voice Over Blind Information System (SI VOTUN) which can be used to facilitate information retrieval. The purpose of this study is to find out the use of E-Government and the PR management process carried out in running the SI VOTUN application. This study uses a qualitative descriptive method that can describe the phenomena that occur. The results of this study explain that the use of E-Government and the PR management process carried out by the West Java Diskominfo in providing information through the SI VOTUN application so that people with visual impairments have equal rights in obtaining information.*

Keywords: *E-Government, public relations management process, SI VOTUN*

PENDAHULUAN

Pemerintah harus lebih siap dalam memberikan, menangani dan memenuhi kebutuhan informasi untuk masyarakat. Sehingga dalam memberikan dan menyebarkan informasi dapat menggunakan sebuah sistem yang akan membantu proses penyebaran informasi yaitu *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* merupakan sebuah sistem dalam bentuk manajemen informasi dan layanan yang ditujukan untuk masyarakat dengan memanfaatkan internet. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat dapat lebih berkembang baik dan memungkinkan masyarakat untuk ikut berperan aktif (Hardiyansyah, 2018). Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) merupakan badan publik yang memiliki salah satu tugas untuk merancang, membuat dan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Sehingga dalam menyampaikan dan menyebarkan informasi Diskominfo memanfaatkan *E-Government* agar informasi menjadi lebih mudah untuk disebarluaskan.

Namun, masih belum meratanya penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo kepada masyarakat disabilitas karena belum adanya media yang ramah untuk para penyandang disabilitas. Maka dari itu Diskominfo Jawa Barat berinovasi membuat sebuah aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi publik yaitu Sistem Informasi Voice Over Tunanetra (SI VOTUN Jabar). Aplikasi SI VOTUN dibuat oleh Diskominfo Jabar untuk memudahkan masyarakat disabilitas tunanetra dalam mendapatkan informasi publik. Aplikasi SI VOTUN juga merupakan salah satu bentuk pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo untuk memperoleh informasi publik dengan memanfaatkan perangkat digital yang terhubung dengan internet. Pembuatan aplikasi SI VOTUN didasari dengan banyaknya jumlah masyarakat penyandang disabilitas di Jawa Barat yaitu 27.617 yang 3.681 masyarakat Jawa Barat merupakan penyandang disabilitas tunanetra, jumlah tersebut merupakan jumlah penyandang disabilitas tertinggi dibandingkan dengan disabilitas lainnya. Sehingga Diskominfo Jabar ingin memberikan kemudahan akses informasi publik kepada masyarakat penyandang disabilitas agar mendapatkan hak dan informasi yang sama seperti masyarakat umum.

Tabel 1. Sensus Penduduk 2020

Hasil Sensus Penduduk 2020 dan Penyandang Disabilitas	Jumlah Penduduk Hasil Sensus Penduduk	Jumlah Penyandang Disabilitas
Jawa Barat	48.27 Juta Orang	27.617 Ribu Orang
Jawa Timur	40.67 Juta Orang	22.343 Ribu Orang
Jawa Tengah	36.52 Juta Orang	17.696 Ribu Orang
Sumatera Utara	14.80 Juta Orang	3.449 Ribu Orang
Banten	11.90 Juta Orang	3.554 Ribu Orang

Sumber: Sensus Penduduk (2020) dan Sistem Informasi Penyandang Disabilitas (2020)

Dalam pembuatan aplikasi SI VOTUN, Diskominfo juga mengacu pada Undang-Undang No.14 Tahun 2018 yang digunakan sebagai landasan hukum agar masyarakat mendapatkan haknya dalam mengakses informasi publik dari badan publik. Dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik, badan publik diawasi oleh Komisi Informasi Pusat yang memiliki wewenang untuk menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi seperti menetapkan petunjuk teknis dalam pelayanan informasi publik, melakukan mediasi badan publik, dan melakukan evaluasi kinerja badan publik (Tugas & fungsi Komisi Informasi Pusat, 2022). Dengan hadirnya SI VOTUN diharapkan mampu memberikan informasi yang dapat diterima dengan mudah untuk penyandang disabilitas tunanetra. Sehingga kedepannya penyandang disabilitas tunanetra tidak lagi merasa bahwa mereka tidak diperhatikan oleh Pemerintah. Aplikasi SI VOTUN telah mendapatkan penghargaan silver winner dalam kategori kanal digital berupa aplikasi dalam ajang Public Relations Indonesia Award (PRIA) 2021 yang diumumkan pada 31 Februari 2021. Dengan demikian membuktikan bahwa aplikasi SI VOTUN Jabar dapat bermanfaat bagi para penyandang disabilitas tunanetra.

Berbagai kajian terdahulu telah membahas mengenai pemanfaatan aplikasi untuk penyandang disabilitas tunanetra. Seperti riset yang dilakukan oleh Maya Rini Handayani yang membahas mengenai audiobook islami untuk mempermudah penyandang disabilitas tunanetra mempelajari ilmu dakwah (Handayani, 2016). Lalu penelitian yang dilakukan oleh Cut Meutia Karolina dan Dwi Ridho Aulianto mengenai penggunaan aplikasi Talkback yang dimanfaatkan dalam penggunaan Whatsapp agar dapat menerima panggilan secara langsung tanpa perlu melihat ke gawai untuk menerima. Aplikasi Talkback juga menggunakan asistensi suara namun dalam pemanfaatannya hanya dapat digunakan sebagai notifikasi suara (Karolina & Aulianto, 2019). Penelitian selanjutnya mengenai *E-Government* oleh Parsaorantua et al, memaparkan mengenai penggunaan website di Kominfo Manado sebagai bentuk pemanfaatan *E-Government* (Parsaorantua et al., 2017). Dari beberapa kajian terdahulu yang peneliti temukan, belum ada badan publik yang memanfaatkan *E-Government* dalam bentuk media aplikasi yang dikhususkan untuk masyarakat disabilitas tunanetra untuk mendapatkan informasi publik.

Dari beberapa kajian terdahulu yang peneliti temukan, belum ada badan publik yang memanfaatkan *E-Government* dalam bentuk media aplikasi yang dikhususkan untuk masyarakat disabilitas tunanetra untuk mendapatkan informasi publik. Sehingga peneliti mendapati perbedaan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, karena belum adanya badan publik atau instansi pemerintah yang memanfaatkan *E-Government* dalam bentuk media aplikasi untuk masyarakat disabilitas.

Berdasarkan penjelasan di latar belakang, maka pertanyaan pada penelitian ini, sebagai berikut: (1) Bagaimana Diskominfo Jabar memanfaatkan aplikasi SI VOTUN dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat penyandang disabilitas tunanetra? (2) Bagaimana langkah Humas Diskominfo Jabar dalam menyampaikan informasi publik melalui aplikasi SI VOTUN?

METODE PENELITIAN

Menurut Creswell (2016) mendefinisikan riset kualitatif merupakan cara yang dapat digunakan untuk menyelidiki dan menggali lebih dalam, mengenai pentingnya berbagai individu atau kelompok individu dalam menangani masalah sosial atau kemanusiaan. Sehingga jika disimpulkan penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang berguna untuk dapat memahami sebuah fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian seperti tindakan organisasi, perilaku individu hingga persepsi dengan holistik, yang diuraikan menggunakan bahasa atau kata-kata.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dimana peneliti mengamati sebuah objek penelitian yang kemudian dijelaskan. Penelitian kualitatif deskriptif dapat menjelaskan mengenai suatu kondisi sosial yang sedang terjadi. Sehingga akan mampu menghilangkan asumsi atau penilaian semata-mata (Morissan, 2019).

Dalam proses pengumpulan data digunakan untuk membatasi penelitian dengan mengumpulkan informasi yang sesuai melalui beberapa cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Creswell, 2016). Pertama melalui Observasi, Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang dimana peneliti hadir langsung melihat lokasi penelitian dan mengamati perilaku yang berhubungan dengan fenomena yang sedang diteliti (Morissan 2019). Namun karena kondisi pandemik Covid-19 yang sedang tinggi peneliti berkesempatan melakukan observasi secara online dengan menggunakan media *Zoom meeting*. Kedua wawancara, yang diperlukan untuk sebuah penelitian agar mendapatkan informasi yang mendetail tentang sesuatu yang sedang diteliti (Morissan 2019). Wawancara dilakukan peneliti bersama Ibu Indah Dwianti, S.Kom selaku kepala Layanan Digital dan Informasi Diskominfo Jawa barat dan Bapak Hadi Kusumarani S.Sos.,M.Ap selaku Pranata Humas Ahli Muda Bidang Informasi Komunikasi Publik Diskominfo Jawa Barat. Adapun waktu pelaksanaan wawancara bersama Ibu Indah Dwianti dilaksanakan pada 24 November 2021, sedangkan wawancara bersama Bapak Hadi Kusumarni dilaksanakan pada 20 April 2022. Ketiga dokumentasi, Menurut Corbin dan Strauss dalam Morissan (2019) dokumentasi merupakan sebuah prosedur sistematis yang mencari atau mengevaluasi sebuah dokumen baik dokumen berbentuk fisik maupun elektronik atau online. Dalam penelitian ini peneliti ingin menjelaskan terkait penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar dengan memanfaatkan *E-*

Government melalui aplikasi SI VOTUN yang ditujukan untuk penyandang disabilitas tunanetra. Sehingga metodologi penelitian kualitatif deskriptif diharapkan dapat menjelaskan terkait permasalahan atau kondisi sosial yang sedang diamati oleh peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan *E-Government*

Diskominfo merupakan badan publik yang bertugas menyediakan dan menyebarkan informasi telah memanfaatkan *E-Government* untuk mempermudah aktivitas penyediaan dan penyebaran informasi. Pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo juga dilakukan bersamaan dengan pengembangan sistem manajemen dan birokrasi dalam penggunaan teknologi informasi sebagai media penyebaran, hal tersebut disampaikan Tesu dalam Maulani (2020). Sehingga Diskominfo dapat menggunakan dan memanfaatkan *E-Government* untuk memberikan dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dalam klasifikasinya, pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo dalam penyebaran informasi publik adalah:

a. *Government to citizens (G to C)*

Diskominfo memanfaatkan teknologi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan aplikasi informasi. Salah satunya melalui aplikasi SI VOTUN JABAR yang dibuat khusus untuk penyandang disabilitas tunanetra untuk mempermudah mendapatkan informasi publik.

b. *Government to Business (G-to-B)*

Dalam hal G-to-B tugas utama pemerintah adalah membangun sektor bisnis untuk dapat membentuk lingkungan bisnis yang nantinya akan membuat perputaran ekonomi negara.

c. *Government to Government (G to G)*

Dalam hal ini, badan publik saling bekerja sama satu sama lainnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satunya dengan berkoordinasi untuk memberikan informasi agar dapat menyebarluaskan informasi yang baik, menarik dan tepat sasaran.

d. *Government to Employees (G to E)*

Dalam hal ini badan publik mempermudah pekerjaan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pegawai dapat memanfaatkan media sosial dan aplikasi untuk memberikan informasi.

Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa Diskominfo sebagai badan publik telah mengklarifikasi dalam pemanfaatan *E-Government*, agar pemanfaatannya dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan awal. Dalam mengklasifikasi tentunya harus disesuaikan dengan program kerja yang ingin dilaksanakan. Dalam penelitian ini membahas mengenai aplikasi SI VOTUN, dengan ketiga klasifikasi tersebut menunjukkan dan menjelaskan bahwa pemanfaatan *E-Government* bermanfaat bagi masyarakat, pemerintah dan pegawai pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan pelayanan publik sehingga tidak mengandung klasifikasi bisnis.

Maka dari itu, klasifikasi *Government to Business (G to B)* tidak ditemukan dalam temuan peneliti karena tujuan dari dibuatnya aplikasi SI VOTUN adalah untuk memberikan kesamaan hak dan memudahkan masyarakat penyandang disabilitas dalam memperoleh informasi publik. Sehingga klasifikasi G to B tidak ditemukan karena SI VOTUN tidak mencakup ranah bisnis yang menghasilkan atau menguntungkan secara materil pada penggunaannya.

Dalam pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar dapat menunjang efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Maka dari itu terlihat adanya manfaat *E-Government* seperti yang dipaparkan oleh Dash & Pani (2016) yang memaparkan bahwa pemanfaatan *E-Government* dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dan memberdayakan masyarakat. Hal tersebut peneliti temui dalam penelitian ini.

Manfaat pertama yaitu meminimalisir biaya, Penggunaan gawai sebagai perangkat digital yang memudahkan masyarakat dalam mencari informasi sudah digunakan sejak beberapa

tahun kebelakang. Apalagi dengan arus globalisasi yang membuat kemajuan teknologi menjadi tidak terbandung. Hal tersebut disadari oleh pemerintah dan mulai bertransformasi menggunakan media digital.

"Karena sekarang sudah serba digital, kita terus berupaya dan berinovasi tentunya. Sama halnya dengan menggunakan sosial media dan aplikasi yang kita punya tentunya dengan biaya yang relatif murah (Hasil wawancara dengan Bapak Hadi tanggal 20 April 2022)

Sehingga dengan memanfaatkan *E-Government* yang juga memanfaatkan perangkat digital sebagai media dan internet dapat meminimalisir biaya administrasi konvensional yang keluar, seperti cetak kertas, perbanyak dan penggunaan pamflet atau brosur untuk memberikan informasi publik.

Manfaat yang kedua yaitu mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, dengan memanfaatkan *E-Government* asas transparansi dan akuntabilitas juga menjadi point penting. Dalam hal penyebaran informasi melalui aplikasi SI VOTUN, Diskominfo Jabar selaku badan publik yang berperan untuk menyebarkan informasi memanfaatkan *E-Government* sebagai bentuk transparansi atau keterbukaan dalam informasi. Dalam menjalankan asas transparansi, Diskominfo Jabar telah menjelaskan dan pemberitahuan terkait aturan dalam penyebaran informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang keterbukaan Informasi Publik. Berikut pernyataan dari bapak Hadi.

"Dalam klasifikasi informasi publik dibedakan menjadi dua yaitu terbuka dan dikecualikan. Pada informasi publik terbuka terdapat informasi publik yang diumumkan berkala tercantum pada pasal 9 UU KIP, informasi publik diumumkan serta merta tercantum pada pasal 10 UU KIP, informasi publik yang tersedia setiap saat pasal 11 UU KIP dan informasi publik berdasarkan permintaan yang tercantum pada pasal 22 UU KIP. sedangkan informasi publik yang dikecualikan adalah informasi publik yang membahayakan pertahanan dan ketahanan negara." (Hasil wawancara dengan Bapak Hadi pada tanggal 20 April 2022)

Dalam manfaat ini keterbukaan atau transparansi dilakukan oleh Diskominfo dengan memberitahukan bahwa adanya klasifikasi informasi publik yang bersifat terbuka dan dikecualikan. Sehingga dalam menanyakan informasi publik, masyarakat sudah mengetahui tentang informasi apa saja yang bisa didapatkan dan tidak bisa didapatkan dalam pengajuan informasi publik. Namun masyarakat juga dapat melihat informasi yang disediakan sewaktu-waktu oleh Diskominfo melalui media sosial yang dimiliki seperti instagram. Lalu akuntabilitas yang mendukung tercapainya tata kelola pemerintah yang baik atau Good Governance dengan pemanfaatan *E-Government*. Karena dengan pemanfaatan *E-Government*, Diskominfo dapat memberikan pelayanan publik dengan cepat dan efisien sehingga tanggung jawab Diskominfo sebagai badan publik yang menyebarkan informasi dapat dilaksanakan dengan baik dan mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik melalui informasi yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya manfaat ketiga adalah meningkatkan pelayanan bagi masyarakat tentunya akan sangat membantu dengan adanya *E-Government*, karena dapat menggunakan perangkat digital dan internet sebagai media yang dapat mempercepat pelayanan dan penyaluran informasi kepada masyarakat. Sehingga informasi jadi lebih mudah untuk disebarkan dan lebih cepat diterima oleh masyarakat dengan bantuan *E-Government*.

"Jadi sebelum adanya aplikasi untuk informasi publik, pemohon atau masyarakat harus mengajukan atau menanyakan informasi tersebut langsung ke kantor. Itu berlaku untuk semua Diskominfo di Indonesia ya karena memang peraturannya seperti itu. Nah karena sekarang teknologi sudah lebih berkembang, kami juga memanfaatkannya dengan membuat suatu inovasi untuk menyebarkan informasi. Jadi tidak perlu repot ke kantor lagi karena sudah bisa lewat HP, jadi lebih mudah juga." (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

Sehingga dalam pemanfaatannya *E-Government* sangat membantu pelayanan publik bagi masyarakat. Melalui aplikasi SI VOTUN menjadi salah satu contoh nyata yang dilakukan Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan. Dari yang sebelumnya hanya ramah bagi

masyarakat umum, namun saat ini sudah ramah bagi masyarakat disabilitas tunanetra karena aplikasi SI VOTUN menggunakan asistensi suara yang membantu dalam penggunaannya.

Manfaat keempat yaitu memberdayakan masyarakat. Dengan pemanfaatan *E-Government* diharapkan mampu menggerakkan Masyarakat umum dan masyarakat disabilitas tunanetra dapat memanfaatkan media dan aplikasi yang sudah dibuat oleh Diskominfo untuk mendapatkan informasi, serta media sosial yang terus mengupdate dan memberikan informasi. Sehingga nantinya masyarakat dapat berpartisipasi dan menyuarakan suara dan haknya dalam kebijakan publik.

"Tentunya dengan SI VOTUN khususnya kita mau kaum disabilitas tunanetra terbantu dengan adanya SI VOTUN. Karena setelah kita amati para disabilitas tunanetra ini sebetulnya sudah menggunakan hpnya untuk aktivitas dan pekerjaannya." (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

Sehingga dengan inovasi dan kehadiran SI VOTUN diharapkan mampu memberikan kemudahan untuk masyarakat disabilitas tunanetra dalam mencari informasi publik. Dengan demikian masyarakat disabilitas ikut berperan dan tidak pasif di tengah kondisi atau kekurangan yang dimiliki.

Selain keempat poin yang sudah dipaparkan sebelumnya, terdapat poin kelima yang disebutkan oleh Dash & Pani (2016) yaitu mendukung perkembangan ekonomi. Dalam hasil penelitian yang peneliti temukan, tidak ada aktivitas transaksi jual beli atau kegiatan yang dapat mendukung dan mendorong perekonomian pada saat penggunaan aplikasi SI VOTUN. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SI VOTUN saat ini belum bisa mendukung perkembangan ekonomi karena tidak adanya transaksi yang terjadi pada saat pemanfaatan aplikasi.

Berdasarkan pemaparan diatas terkait pemanfaatan *E-Government*, terlihat bahwa sudah dimanfaatkan dengan baik oleh Diskominfo selaku badan publik. Dengan begitu masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi publik karena berbagai media sudah disediakan oleh Diskominfo. Sejalan dengan pemanfaatannya, dalam proses penggunaan aplikasi SI VOTUN sebagai salah satu bentuk pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo walaupun tidak ditemukannya pemanfaatan dalam poin kelima yaitu mendorong perekonomian.

Proses Manajemen Humas dalam Merancang Aplikasi SI VOTUN

Pada tahapan ini merupakan tahapan terpenting untuk terwujudnya penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo melalui aplikasi SI VOTUN. Langkah yang diambil oleh Diskominfo adalah mengidentifikasi masalah, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi, dan mengevaluasi program, hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan Cutlip dalam Aryani & Nugraha (2019).

Proses pertama adalah mengidentifikasi permasalahan, yang muncul adalah pemenuhan keterbukaan informasi publik yang sudah diatur dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 yang menyebutkan bahwa setiap masyarakat Indonesia wajib mendapatkan informasi tanpa terkecuali.

"Awalnya SI VOTUN saya bangun bersama tim atau dasar hukumnya berasal dari Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang didalamnya menyebutkan bahwa semua masyarakat Indonesia wajib menerima informasi tanpa terkecuali. (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

Selanjutnya permasalahan tersebut ditindaklanjuti oleh Diskominfo Jabar. Setelah melakukan riset, Ibu Indah dan tim menemukan bahwa penyandang disabilitas tunanetra di Jawa Barat merupakan penyandang disabilitas terbanyak dibandingkan dengan jenis disabilitas lainnya

"Menurut data dari DISDUKCAPIL yang kamu terima juga menyebutkan sekitar 3.681 masyarakat di Jabar merupakan masyarakat penyandang disabilitas tunanetra." (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

Hal tersebut menarik perhatian Diskominfo Jabar, karena awalnya Diskominfo belum memiliki inovasi atau pemanfaatan teknologi yang ramah bagi masyarakat disabilitas.

Ditambahkan dengan data banyaknya penyandang disabilitas tunanetra yang berada di Jawa Barat, membuat Diskominfo merancang aplikasi SI VOTUN untuk membantu pemenuhan informasi.

Setelah melihat dan mengetahui terkait banyaknya masyarakat penyandang disabilitas tunanetra di Jawa Barat, Diskominfo melakukan riset kepada para penyandang disabilitas tunanetra. Diketahui bahwa masyarakat penyandang disabilitas tunanetra telah menggunakan perangkat elektronik seperti gawai dan komputer untuk memenuhi kebutuhan dan pekerjaan mereka. Hal tersebut menjadikan sebuah awal permulaan yang baik, karena sampai sejauh ini belum ada badan publik yang mengkhususkan sebuah aplikasi untuk mempermudah penyebaran informasi yang dikhususkan atau dirancang untuk masyarakat penyandang disabilitas. Sehingga permasalahan ini diangkat oleh Diskominfo dan dijadikan sebuah program untuk membuat aplikasi SI VOTUN JABAR.

Proses selanjutnya menurut Cutlip dalam Aryani & Nugraha (2019) dalam proses manajemen humas adalah perencanaan dan pemrograman, yang dimana dengan dirancang dan dibuatnya aplikasi SI VOTUN merupakan tahapan ini. Dengan dibuatnya aplikasi SI VOTUN masyarakat penyandang disabilitas dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk mempermudah mendapatkan informasi publik, tanpa perlu repot datang langsung ke kantor dan sangat ramah dalam penggunaannya karena berbasis asistensi suara atau voice over. Sehingga dengan adanya aplikasi SI VOTUN masyarakat penyandang disabilitas diharapkan mampu menggunakan dan memanfaatkan aplikasi SI VOTUN dengan baik.

"Kami membuat aplikasi SI VOTUN untuk memudahkan masyarakat penyandang disabilitas tunanetra dalam mendapatkan informasi publik. Kami juga ingin setiap hak warga negara terpenuhi tanpa terkecuali dan dibeda-bedakan. (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

"Kami membuat aplikasi SI VOTUN berbasis audio sehingga kami menilai bahwa aplikasi berbasis audio dapat sangat membantu kaum disabilitas tunanetra karena dapat dengan mudah digunakan. Hanya perlu berbicara dan menggoyangkan HP, pertanyaan mereka terkait informasi publik akan masuk ke dalam sistem kami." (Hasil wawancara dengan Ibu Indah pada 24 November 2021)

Dalam proses perencanaan dan pemrograman tentunya peran para pegawai dan tim pembuat SI VOTUN harus bergerak bersama untuk mewujudkan perencanaannya. Maka dari itu, tim pembuat aplikasi SI VOTUN yang berada di bagian layanan digital dan informasi komunikasi publik yang mengurus bagian *E-Government* dan kehumasan, agar dapat saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para penyandang disabilitas tunanetra yang menggunakan aplikasi SI VOTUN.

Pembuatan aplikasi SI VOTUN juga merupakan salah satu tindakan dari Diskominfo untuk memberikan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat tanpa terkecuali, serta memberikan akses yang mudah kepada masyarakat penyandang disabilitas tunanetra untuk mendapatkan informasi publik. Tindakan tersebut juga termasuk dalam proses manajemen humas yang digagas oleh Cutlip dalam Aryani & Nugraha (2019), dalam pengambilan tindakannya Diskominfo mengklasifikasikan informasi dibagi menjadi informasi publik bersifat terbuka dan informasi publik bersifat dikecualikan.

Dalam informasi publik bersifat terbuka terdapat klasifikasi atau penjelasannya kembali, seperti diumumkan secara berkala yang diatur dalam pasal 9 UU KIP, diumumkan serta merta yang diatur dalam pasal 10 UU KIP, tersedia setiap saat yang diatur dalam pasal 11 UU KIP dan berdasarkan permintaan yang diatur dalam pasal 22 UU KIP. Semua informasi publik yang bersifat terbuka ini wajib disediakan oleh badan publik yaitu Diskominfo. Dalam memenuhi kebutuhan informasi tersebut, Diskominfo menggunakan berbagai macam media digital untuk mempermudah proses penyampaian informasi publik. Salah satunya dengan menggunakan media sosial instagram, twitter dan facebook yang digunakan untuk menyebarkan informasi bersifat diumumkan secara berkala, diumumkan serta merta dan tersedia setiap saat.

"Untuk menyebarkan informasi publik biasanya kita lewat website dan medsos. Untuk website bisa diakses melalui <https://ppid.jabarprov.go.id>. Sedangkan media sosial pastinya *Instagram*, *Twitter*, *Facebook* dan aplikasi yang kita buat juga kita sesuaikan

untuk siapa penggunaannya. Contoh kaya SI VOTUN karena untuk kaum disabilitas kita pake suara agar memudahkan mereka dalam mengaksesnya. Lalu kita juga punya aplikasi Pikobar yang kemarin digunakan untuk informasi Covid-19, ada juga Sapawarga untuk para ketua RW dalam menyampaikan informasi dan aspirasinya." (Hasil wawancara dengan Bapak Hadi pada tanggal 20 April 2022)

Sedangkan informasi yang berdasarkan permintaan biasanya diajukan masyarakat melalui email, datang langsung ke kantor hingga menggunakan aplikasi seperti SI VOTUN Jabar yang dimana dalam penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat penyandang disabilitas tunanetra mengajukan sebuah pertanyaan untuk menjawab kebutuhan informasi yang ingin diketahui. Dengan permintaan yang diajukan tersebut tim penjawab atau yang biasa disebut dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau PPID yang bertugas sebagai pengelola, penyampai informasi yang sedang diajukan dalam ranah keterbukaan informasi publik.

Selanjutnya adalah informasi publik yang dikecualikan, dalam klasifikasi ini dibagi menjadi rahasia negara yang diatur dalam pasal 6 ayat 3 huruf A, Rahasia pribadi yang diatur dalam pasal 6 ayat 3 huruf B dan Rahasia Bisnis yang diatur dalam Pasal 6 Ayat 3 huruf C dalam UU KIP. Dengan demikian tim dari PPID yang menerima permintaan informasi akan mengklasifikasi terlebih dahulu apakah permintaan informasi termasuk informasi publik bersifat terbuka atau dikecualikan. Jika bersifat dikecualikan akan dikembalikan kepada pemohon informasi karena mengandung unsur rahasia negara, pribadi dan bisnis yang tercantum dalam pasal 6 UU KIP.

Setelah diklasifikasi informasi publik yang diajukan akan segera diproses, adapun waktu pemrosesan dari Diskominfo adalah 10+7 hari kerja. Maksud dari hal tersebut adalah Diskominfo memiliki waktu untuk menjawab permintaan informasi dalam kurun waktu tersebut, namun jika proses nya cepat dan jawaban atas permintaan informasi sudah ada, maka tim PPID akan segera memberikan jawaban. Untuk pengguna aplikasi SI VOTUN cara kerja dalam mengajukan permintaan informasi publik adalah dengan langsung mengajukan pertanyaan melalui aplikasi SI VOTUN dan menunggu jawabannya yang akan masuk melalui panggilan suara. Sehingga masyarakat penyandang disabilitas yang mengajukan pertanyaan informasi publik dapat langsung menerima balasan melalui panggilan suara yang dilakukan oleh tim PPID.

Hal tersebut tentunya sangat membantu para penyandang disabilitas tunanetra, karena dengan SI VOTUN masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Diskominfo untuk mengajukan permintaan informasi publik. Dengan demikian aplikasi tersebut dapat membantu akses masyarakat penyandang disabilitas. Untuk masyarakat Jawa Barat yang juga ingin mengajukan informasi publik dapat melalui website atau email tim PPID Jawa Barat. Dalam menyusun jawaban untuk memenuhi pertanyaan informasi publik yang diajukan tim PPID memiliki sumber resmi untuk menjawabnya yaitu website resmi pemerintah, media sosial, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum JDIH yaitu wadah pendayagunaan untuk pemberian sarana pelayanan informasi sesuai hukum, melakukan koordinasi dengan perangkat atau badan publik lainnya, berkoordinasi dengan tim Humas serta arahan dari pimpinan. Tentunya dalam menyusun pesan informasi yang diajukan, tim PPID dan Diskominfo sebagai badan publik harus menyusun sesuai dengan UU KIP dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang standar layanan informasi publik.

Selain Tim PPID yang bertugas untuk menjawab pertanyaan dari permintaan informasi publik yang diajukan oleh masyarakat, Humas juga memiliki peranan penting bagi badan publik. Humas pemerintah menurut Cutlip dalam Suprawarto (2018) merupakan bagian dari fungsi manajemen yang membantu badan publik untuk kepentingan masyarakat, hal tersebut juga dilakukan oleh Humas Diskominfo. Dalam pelayanan publik Humas memiliki peran sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah dan teknisi komunikasi yang dimana peranan tersebut diterapkan dalam pelayanan publik Diskominfo Jawa barat. Sehingga Humas memiliki peran yang cukup krusial sebab menjadi fasilitator dalam setiap perencanaan. Namun dalam hal pelayanan publik Diskominfo memiliki tim yang dapat bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Maka dari itu diperlukan koordinasi yang baik antara tim Humas dan PPID agar dapat mensukseskan pelayanan publik yang cepat, tepat dan optimal.

Proses terakhir dalam manajemen humas adalah mengevaluasi program. Dalam hal ini Diskominfo menyadari bahwa dibutuhkan pengembangan lebih lanjut terkait aplikasi SI VOTUN Jabar.

“Apalagi SI VOTUN aplikasi pertama untuk penyandang disabilitas di Jawa barat bahkan di Indonesia, sehingga kami harap aplikasi ini bisa berguna untuk penyandang disabilitas dan kedepannya kami kami ingin bisa digunakan oleh seluruh masyarakat disabilitas di Indonesia tidak terbatas di Jawa Barat saja.” (Hasil wawancara dengan Bapak Hadi pada tanggal 20 April 2022)

“Untuk menjawab pesan ini pada saat bulan puasa kemarin kita agak keteteran karena minimnya SDM yang kita miliki, namun setelah ini kami ingin mengupayakan lagi dan menjadi bahan evaluasi kami untuk peningkatan pelayanan.” (Hasil wawancara dengan Bapak Hadi pada tanggal 20 April 2022)

Maka dari itu aplikasi tersebut sedang dalam proses pengembangan saat ini. Agar nantinya aplikasi SI VOTUN lebih banyak memiliki manfaat tidak hanya untuk disabilitas tunanetra di Jawa Barat melainkan untuk seluruh disabilitas di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kesamaan hak yang sama setiap masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali. Lalu peran PPID dan Humas dalam menyebarkan informasi serta memberikan pelayanan publik sedang ditingkatkan lagi, karena kurangnya sumber daya manusia atau SDM membuat tim dari PPID dan Humas memiliki keterbatasan yang dapat mengganggu jalannya pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis peneliti melihat bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar melalui aplikasi SI VOTUN untuk masyarakat penyandang disabilitas. Hal yang ditemukan dalam penelitian ini adalah penyebaran informasi publik saat ini yang dilakukan oleh Diskominfo Jabar tidak hanya untuk masyarakat umum saja tetapi untuk masyarakat penyandang disabilitas juga diperhatikan oleh badan publik atau instansi pemerintah. Diskominfo berinovasi untuk memberikan kemudahan kepada penyandang disabilitas dalam informasi publik. Pemanfaatan *E-Government* juga sudah dimanfaatkan dengan baik oleh Diskominfo karena dapat memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan oleh peneliti pada bab sebelumnya, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa strategi penyebaran informasi yang dilakukan oleh Diskominfo untuk masyarakat penyandang disabilitas tunanetra yaitu, Dalam pemanfaatan *E-Government* yang dilakukan oleh Diskominfo selaku badan publik sudah berhasil dimanfaatkan dalam pelaksanaannya. Dalam pemanfaatan *E-Government* Diskominfo juga berinovasi untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat penyandang disabilitas tunanetra di Jawa Barat. Dari pemanfaatan *E-Government* yang dipaparkan oleh Dash dan Pani (2016) terlihat sudah dijalankan dan dimanfaatkan dengan baik. Dengan *E-Government* tentunya sangat membantu proses penyebaran informasi publik yang dilakukan Diskominfo melalui media digital kepada masyarakat umum maupun masyarakat disabilitas tunanetra melalui aplikasi SI VOTUN. Lalu, Dalam proses manajemen kehumasan terkait penyebaran informasi yang dilakukan Diskominfo sejalan dengan proses manajemen humas yang disampaikan oleh Cutlip dalam Aryani & Nugraha (2019) yaitu mengidentifikasi permasalahan, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan dan berkomunikasi dan mengevaluasi program. Diskominfo sebagai badan publik yang bertugas menyebarkan informasi kepada masyarakat melihat adanya permasalahan dalam penyebaran informasi khususnya bagi masyarakat penyandang disabilitas karena tidak adanya media yang ramah untuk mereka. Maka rancanglah aplikasi SI VOTUN yang diharapkan mampu mempermudah mendapatkan informasi publik. Informasi tersebut didapatkan dari koordinasi antar badan publik atau media internal sehingga Diskominfo dapat memberikan informasi secara cepat dan mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, & Warsono. (2019). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Aryani, D. P., & Nugraha, A. R. (2019). Proses Public Relations Dalam Kegiatan Layanan Kendaraan Konseling Silih Juara (Kekasih Juara) Oleh Seksi Promosi Dan Pemberdayaan Masyarakat Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Common*, 3(1), 52–70. <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1021>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran -4/E*. Pustaka Pelajar.
- Dash, S., & Pani, S. K. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Computer Science*, 85, 843–855. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>
- Handayani, M. R. (2016). Audiobook Islami Untuk Penyandang Disabilitas Slb Kategori a. *At-Taqaddum*, 8(2), 109. <https://doi.org/10.21580/at.v8i2.1167>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. *Gava Media*.
- Karolina, C. M., & Aulianto, D. R. (2019). Pengalaman Penggunaan Talkback Dan Whatsapp Pada Smartphone Untuk Menunjang Komunikasi Para Penyandang Cacat Tuna Netra. *Jurnal Visi Pustaka*, 21(3), 205–214.
- Kinanti, K., & Hardiyanti, S. (2022). Strategi Komunikasi Humas KPCPEN Dalam Kepercayaan Masyarakat Di Indonesia. 5(2), 286–298. *Jurnal Ekspresi dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 5, No 2, Juli 2022
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *As Siyazah*, 5(2), 44–54.
- Morissan. (2019). Riset Kualitatif. Prenadamedia Group
- Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *UnikasiJurnal Acta Diurna Kom*, VI(3), 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378>
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan & Praktik Di Indonesia*. Prenadamedia Group
- Tugas & fungsi Komisi Informasi Pusat. (2022). 16 Maret <https://komisiinformasi.go.id/?portfolio=tugas-dan-fungsi>
- Uljanatunnisa, & Mahdalena, V. (2022). Peran Public Relations PT Astra Internasional, TBK pada Program CSR "Nurani Astra" Di Masa Pandemi Covid-19. 5(2), 170–180. *Jurnal Ekspresi dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 5, No 2, Juli 2022
- Waluyo, L., Nadya, R., & Falih, N. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Digital UPN Veteran Jakarta. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(2), 163–169. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i2.3750>. *Jurnal Ekspresi dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 5, No 2, Juli 2022