

Pemanfaatan Media Informasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat

Nabilah Safira Putri*, Maman Chatamallah

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*nabilaspd25@gmail.com, maman.chatamallah@gmail.com

Abstract. The process of communication in the digital era has changed significantly and created a new mode of communication, especially in cyberspace, namely the internet. The internet contains media that can be used to disseminate information, one of which is the website. Researchers in their research will discuss "Utilization of Information Media at the Office of Education of West Java Province (Case Study on the disdik.jabarprov.go.id Website as a Form of Digitizing Public Services)". There is also the purpose of this study is to find out how the use of the website is carried out by the West Java Provincial Education Office as a digitalization of public services. In this study, researchers also used qualitative research methods with a case study approach, namely by examining the questions and problems that exist in this study. The subjects of this study were 3 people who were heads, public relations staff, and vocational school students. Data collection techniques that researchers will use in this study are interviews, documentation and literature study. There are also data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The data validity tests that the researchers carried out in this study were triangulation of sources, use of references, and increased persistence. The research results found by researchers are that the use of websites in digitizing public services is known to have obstacles and advantages. The obstacles that are felt are like miss communications that occurred between the Education Office of Prov. West Java and external parties as well as internal West Java Disdik itself, this can be caused by signal disturbances or not checking the meeting schedule again. But in all the obstacles there must be a solution such as reconfirming the meeting time or reminding fellow internal parties.

Keywords: *Digitalization, Public Service, Website.*

Abstrak. Proses komunikasi di era digital telah berubah secara signifikan dan menciptakan mode komunikasi baru, terutama di dunia maya yaitu internet. Internet didalamnya terdapat media yang bisa digunakan untuk menyebarkan informasi, salah satunya adalah website. Peneliti dalam penelitiannya akan membahas tentang "Pemanfaatan Media Informasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pada Website disdik.jabarprov.go.id Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik)". Adapula tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan website yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai digitalisasi pelayanan publik. Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, yaitu dengan menguji pertanyaan dan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Subyek penelitian ini adalah 3 orang yang merupakan kepala, staf Humas, dan siswa SMK. Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Ada juga teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Uji keabsahan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, penggunaan referensi, dan peningkatan ketekunan. Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti adalah pemanfaatan website dalam digitalisasi pelayanan publik diketahui memiliki hambatan dan keuntungan. Hambatan yang di rasakan yaitu seperti miss communications yang terjadi antara Disdik Prov. Jabar dan pihak luar maupun pihak internal Disdik Jabar itu sendiri, hal ini bisa disebabkan oleh gangguan sinyal maupun tidak mengecek kembali jadwal temu. Namun dalam semua hambatannya pasti memiliki solusi seperti mengkonfirmasi ulang waktu pertemuan ataupun mengingatkan kembali sesama pihak internal.

Kata Kunci: *Digitalisasi, Pelayanan Publik, Website.*

A. Pendahuluan

Proses berkomunikasi di jaman sekarang ini telah berubah secara signifikan dan menciptakan mode komunikasi baru, terutama di dunia digital. Hal ini dikarenakan adanya internet. Internet, seperti peradaban manusia, mengubah perilaku orang di seluruh dunia, dan dunia menjadi tak terbatas. Dalam internet terdapat media yang bisa digunakan untuk menyebarkan informasi, salah satunya adalah *website*.

Menurut Hendra (2012:145), WWW (*World Wide Web*) atau biasa kita sebut “net” adalah aplikasi situs yang paling banyak digunakan. Faktanya, situs web mungkin merupakan kerangka kerja di mana konten, gambar, suara, dan bentuk data lainnya yang disimpan di server web di Web ditampilkan sebagai *hypertext*. Penggunaan Internet dan situs web merambah hampir setiap sudut pandang kehidupan, baik itu sosial, ekonomi, instruktif, rekreasi, atau bahkan kesalehan. Website dapat berupa kumpulan halaman web yang berisi sejumlah besar substansi dalam bingkai konten, gambar, dan bahkan rekaman. Siapa saja dapat mengunjungi lokasi ini Jadikan lokasi Anda tempat favorit untuk dikunjungi klien Web.

Dalam persiapan untuk menciptakan komunikasi dan inovasi, pemerintah dituntut untuk melaksanakan inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Untuk penerapannya, *e – government* dapat menjadi salah satu inovasi dalam pemberian pelayanan publik khususnya media *online*, saat ini teknologi digital sangat berguna untuk menunjang kinerja dan kesejahteraan karena dapat menghemat konsumsi sumber daya serta lebih efektif dan dapat lebih aktif dengan publiknya. Keadaan ini dimanfaatkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat untuk bisa memaksimalkan penyebaran informasi dan pelayanan ke seluruh masyarakat agar tidak terjadi berita – berita hoax.

Seperti yang dijelaskan Cahyadi (2003) bahwa ada beberapa manfaat yang dapat dirasakan dalam penerapan *e – government*, yang pertama adalah manfaat untuk perusahaan atau instansi yaitu penghematan biaya dalam melakukan pelayanan kepada publik seperti penghematan tenaga, waktu, dan bahkan kertas. Kemudian ada juga manfaat yang dirasakan publik yaitu data – data yang dicari akan lebih cepat diterima dan pelayanan untuk publik juga bisa dilakukan *full day (nonstop)*.

Menurut Sutabri dalam Trimahardhika dan Sutinah (2017:250), Data adalah informasi yang telah disiapkan, diperjelas serta diterjemahkan dan dimanfaatkan untuk pegangan memutuskan kesimpulan. Data sifatnya sangat vital karena merupakan kenyataan dan data tentang sesuatu yang dapat berdampak negatif jika disampaikan secara tidak tepat kepada orang lain, apalagi dapat merugikan kedua belah pihak. Menurut Anggraeni dan Irviani (2017:13), Informasi dapat berupa kumpulan data atau aktualitas yang disusun atau disiapkan sedemikian rupa sehingga memiliki arti bagi penerimanya. Data adalah sesuatu yang sangat penting dan diperlukan dalam membuat pilihan agar kesalahan tidak terjadi. Data terlalu kejam informasi yang telah ditangani menjadi sesuatu yang lebih berharga dan signifikan bagi penerima data.

Penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pemanfaatan Media Informasi Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus Pada Website disdik.jabarprov.go.id Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik)” karena penulis ingin tahu bagaimana Disdik Prov. Jabar memanfaatkan website untuk memberikan pengetahuan dan edukasi pada masyarakat, khususnya informasi tentang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat itu sendiri.

B. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Neuman (2015:115), Paradigma konstruktivisme merupakan cara untuk mengetahui dan menjabarkan aksi sosial yang memiliki makna. Paradigma ini selaras dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena hal ini bertujuan untuk mengetahui fenomena sosial yang mana menjadi bagian dari karakteristik paradigm konstruktivisme. Pada proses penelitian ini, peneliti melakukan hubungan dengan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat sebagai narasumber yang dapat memberikan data terkait topik penelitian ini.

Metode penelitian merupakan hal yang berusaha untuk dapat mengkaji rancangan teoritis dari berbagai metode, kekuatan, dan kelemahan pada suatu karya ilmiah dilanjutkan dengan memilah metode apa yang akan digunakan. Peneliti menggunakan metode penelitian

kualitatif. Sependapat dengan Bogdan dan Taylor (dalam Sujarweni, 2014:6) Metode kualitatif dapat menjadi strategi penelitian yang menghasilkan data realistik dalam bentuk kata – kata atau karya perilaku orang yang diamati. Teknik ini cenderung menemukan makna dalam data yang diperoleh dari penemuan – penemuan investigasi.

Dari pemaparan di atas, dapat diperhatikan bahwa peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, namun metode penelitian saja tidak cukup untuk membedah penelitian ini secara mendalam, sehingga dibutuhkan pendekatan penelitian untuk dapat membantu menggali lebih dalam penelitian ini. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah studi kasus. Menurut Cresswell (2014), studi kasus adalah sebuah strategi penelitian untuk menganalisis suatu hal secara seksama dengan mengumpulkan informasi lengkap menggunakan data. Penelitian ini ditujukan untuk memahami konsep yang dibentuk oleh subjek di sekitar kejadian atau peristiwa. Pendekatan penelitian studi kasus adalah sebagai hal yang berperan dalam pemeriksaan terkait pertanyaan serta masalah dalam penelitian ini yang tidak dapat dihindari.

Dalam penelitian ini menggunakan studi kasus karena dirasa memiliki keunikan, yaitu pada proses berpindahnya era menjadi era digitalisasi (*e – government*) pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Subjek pada penelitian ini bisa juga dikatakan sebagai informan yang nantinya akan digali informasinya mengenai permasalahan objek penelitian yang akan diteliti. Peneliti telah menentukan subjek penelitian yang akan diwawancarai dan juga sebagai narasumber / informan, yaitu:

1. Pengelola Informasi dan Komunikasi Disdik Prov. Jabar
2. Ketua Pengelola Informasi dan Komunikasi Disdik Prov. Jabar
3. Siswa SMKN 15 Bandung

Tanpa adanya teknik pengumpulan data, penelitian ini tidak dapat dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data yang tepat langsung dari sumber yang berhubungan langsung dengan perusahaan. Joko Subagyo (2011:39) mengatakan bahwa *Interview* (wawancara) adalah tindakan agar memperoleh data secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai. Bertemu menyiratkan bahwa kita mengelola secara langsung dengan penanya atau dengan responden, dan latihan ini dilakukan secara lisan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu berupa foto – foto dan rekaman – rekaman yang dapat menjadi data / bukti penting. Seperti kata Narimawati, S. D. Anggadini, L. Ismawati (2010:39), dokumentasi merupakan pengolektifan informasi yang dilakukan dengan menyelidiki laporan – laporan yang ada di dalam perusahaan.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu pijakan secara ilmiah dimana dapat dikaitkan dengan nilai, aturan, atau tradisi yang muncul dalam situasi sosial yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012), menulis studi kepustakaan dapat berupa survei terhadap tulisan, serta sumber – sumber logis lainnya yang saling terkait dengan konvensi, nilai, dan aturan yang tercipta dalam lingkungan sosial yang dipertimbangkan. Penyusunan penelitian ini menggunakan beberapa referensi yang bersumber dari buku – buku penting dan catatan harian serta dapat menunjang perencanaan penelitian ini.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Era digitalisasi (*e – government*) dalam Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat merupakan sebuah upaya dimana berpindahnya era dimana semuanya bisa dilakukan secara *offline*, menjadi *online* akibat adanya pandemi covid – 19. Hal itu membuat banyak sekali sebab akibat yang dialami oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam perpindahannya.

Kegiatan yang dilakukan dalam digitalisasi pelayanan publik

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup sendiri. Mereka membutuhkan kehadiran orang lain untuk berinteraksi dan bertukar pesan. Untuk hal tersebut, orang membutuhkan kemampuan berkomunikasi. Komunikasi seringkali menjadi figur yang paling diperhitungkan atau kemenangan dalam mendukung kemenangan. Komunikasi yang menarik adalah salah satu kebutuhan vital bagi hubungan terbuka dalam menyampaikan pesan kepada orang terbuka.

Ada berbagai macam komunikasi yang dilakukan dalam Dinas Pendidikan Prov. Jabar yaitu yang paling utama dan paling umum adalah komunikasi verbal. Selain itu ada juga komunikasi non – verbal, ada komunikasi tertulis, dan komunikasi visual. Dalam komunikasi yang tertulis dan visual ini Dinas Pendidikan Prov. Jabar menggunakan website (disdik.jabarprov.go.id) sebagai salah satu sarana komunikasinya dan menjadi wadah penting dalam proses digitalisasi pelayanan publiknya.

Berbicara tentang digitalisasi pelayanan publik menggunakan media informasi, website Dinas Pendidikan Prov. Jabar berperan cukup penting dalam pelaksanaan digitalisasi tersebut serta juga dalam penyebarluasan informasi agar tidak terjadi hoax yang dapat merugikan kedua belah pihak. Terdapat media informasi lain yang digunakan dalam proses digitalisasi pelayanan publik ini selain website yaitu, *E – Clip*, *Lapor*, *Zimbra mail*, dan juga *Social Media*.

Strategi komunikasi yang digunakan dalam digitalisasi pelayanan publik

Strategi komunikasi Dinas Pendidikan Prov. Jabar tentunya tidak hanya lewat komunikasi verbal / lisan saja, tetapi juga Dinas Pendidikan Prov. Jabar membutuhkan komunikasi tertulis dan visual apalagi pada era digitalisasi seperti ini yang berarti membutuhkan peranan dunia digital seperti website dan media sosial untuk menunjang keberhasilan serta kelancaran komunikasi dalam pemerintahan, terutama dari pemerintahan kepada publiknya.

Dalam proses pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar tersebut, disebutkan beberapa media cetak dan media sosial yang digunakan untuk menjalankan strategi tersebut. Media – media sosial tersebut adalah sebagai berikut:

1. Media Cetak

Dalam media cetak ini terdapat Majalah dan Brosur yang pernah menjadi salah satu strategi komunikasi Dinas Pendidikan Prov. Jabar. Namun, majalah dan brosur ini sedang berhenti beroperasi karena adanya pandemi covid – 19.

2. Media Online

Media *online* ini berupa media yang berbasis telekomunikasi. Dalam media online ini yang sekarang menjadi strategi komunikasi dalam proses digitalisasi pelayanan publik yang sekarang sudah menuju ke era digital (*e – government*). Hal tersebut dikarenakan dalam media *online* ini publik bisa langsung memberikan timbal balik kepada pemerintah melalui fitur komentar. Adapun media – media *online* tersebut adalah:

- a. Facebook ([facebook.com/disdikjabar](https://www.facebook.com/disdikjabar))
- b. Twitter (twitter.com/disdik_jabar)
- c. Instagram ([Instagram.com/disdikjabar](https://www.instagram.com/disdikjabar))
- d. Tiktok ([tiktok.com/disdik_jabar](https://www.tiktok.com/disdik_jabar))
- e. Youtube ([youtube.com/disdikjabar](https://www.youtube.com/disdikjabar))
- f. Website (<https://disdik.jabarprov.go.id>)

Media – media *online* diatas memiliki tujuan dan fungsi yang sama yaitu sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik dan juga sebagai wadah dalam penyebarluasan informasi mengenai Pendidikan ataupun Disdik Jabar. Namun, walaupun media – media sosial di atas mengambil peran yang cukup besar dalam pelayanan publik dan penyebarluasan informasinya, tetap saja Disdik Jabar membutuhkan *website* untuk pelayanan lebih baik dan kelengkapan informasi penting yang hanya bisa disebarkan secara singkat dalam media sosial.

Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi hambatan dan bagaimana solusi untuk hambatan tersebut dalam menerapkan strategi komunikasinya

Dalam setiap tindakan komunikasi tentunya tidak lepas dari adanya hal – hal yang menghambat, seperti halnya komunikasi yang selama ini dilakukan oleh Dinas Pendidikan Prov. Jabar. Setelah melaksanakan program kerja yang cukup panjang dengan persiapan yang berbeda – beda dan perencanaan lebih awal terhadap pelaksanaan program kerja, tidak dapat dipungkiri bahwa semua perencanaan yang matang dan pemanfaatan yang maksimal dari semua program kerja akan terus menerus memiliki celah dan menimbulkan hambatan di dalamnya.

Hambatan Internal untuk Dinas Pendidikan Prov. Jabar yang belakangan ini jelas adanya adalah perpindahannya ke era digitalisasi yang diakibatkan oleh adanya Pandemi Covid – 19 ini yang menyebabkan Dinas Pendidikan Prov. Jabar kesulitan dalam menyesuaikan diri. Banyaknya kegiatan atau akses yang berubah menjadi *online* seperti pelayanan, absensi, apel pagi, pertemuan (meeting), hingga acara – acara sosialisasi, membuat Dinas Pendidikan Prov. Jabar sedikit kesulitan dengan perubahan yang serentak tersebut. Dalam hal itu mengingat bahwa Pandemi Covid – 19 belum bisa dipresiksikan kapan berakhirnya, para pegawai Dinas Pendidikan Prov. Jabar sudah mulai terbiasa dan sering melatih kebiasaannya untuk menggunakan platform *online* seperti Zoom Meeting, Gmeet, dan platform – platform online lainnya sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik yaitu Lapor, Zimbra mail, Website, dan Media sosial.

Hambatan Eksternal untuk Dinas Pendidikan Prov. Jabar biasanya adalah terjadinya kesalahpahaman seperti beberapa media yang datang ke kantor untuk melaksanakan kerjasama atau juga untuk berlangganan media cetak namun ada beberapa diantara mereka yang datang ke kantor tidak sesuai janji atau adanya miss communication yang mengharuskan pegawai yang sedang melaksanakan WFH (work from home) datang ke kantor untuk melakukan pertemuan tersebut jika tidak janji temu tersebut terpaksa di reschedule. Selain itu, ada juga hambatan eksternal antara pemerintah dan masyarakat yaitu dalam digitalisasi pelayanan ini pastinya masih ada masyarakat yang tidak memiliki internet atau telepon dan kurang mengerti era digital yang mengharuskan mereka datang ke Disdik Prov. Jabar untuk mengajukan pengaduan yang terkadang tidak membuat janji temu dahulu.

Untuk mengatasi hal tersebut, Dinas Pendidikan Prov. Jabar menghimbau pihak media untuk selalu memastikan janji temu atau juga mengkonfirmasi janji temu yang telah disepakati sebelum datang ke kantor, dan juga untuk masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan dihimbau untuk membuat janji dahulu baik melalui *online* maupun *offline*. Dengan terlaksananya hal tersebut, setidaknya pasti dapat meminimalisir kesalahpahaman yang sering terjadi antara Humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar dengan pihak eksternal.

Selain adanya hambatan internal dan eksternal, ada juga hambatan substansi yang artinya adalah kurangnya perhatian atasan kepada bawahan dalam memfasilitasi sarana penunjang pekerjaan yang baik. Dalam hal ini dapat disebutkan contohnya yaitu pada divisi humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar. Komputer yang digunakan dalam divisi humas Disdik Jabar masih berupa PC (*Personal Computer*) yang merupakan komputer zaman lama dibandingkan dengan divisi lain. Selain itu, dalam proses peliputan berita untuk dimasukkan kedalam situs – situs Disdik Jabar juga kadang terkendala oleh kamera yang sulit berfungsi. Hal – hal tersebut yang menyebabkan kinerja humas Disdik Jabar yang terkendala.

Dalam mengatasi hal tersebut, humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar mengajukan semua kebutuhan sarana dan prasarana kepada atasan. Dalam menunggu respon dari atasan, humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar tidak hanya diam menunggu, tetapi mereka berinisiatif untuk membawa sarana dan prasarana sendiri. Sebagian sarana dan prasarana tersebut adalah seperti membawa laptop sendiri, atau juga membawa kamera sendiri yang dapat membantu keberhasilan kinerja.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, hal tersebut merupakan hambatan – hambatan yang terjadi di dalam divisi humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar. Namun selain itu, terdapat juga hambatan – hambatan dalam membuat konten – konten yang akan dipublikasikan ke media sosial. Mengatasi hal tersebut, humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar biasanya melakukan riset terdahulu mengenai *trend* yang sedang *happening* di media sosial. Dengan adanya riset tersebut

bisa lebih memudahkan humas Disdik Jabar dalam mendapatkan ide kreatif untuk membuat konten di media sosial.

Selain hambatan – hambatan dalam mempublikasikan konten media sosial, ada juga hambatan yang terjadi dalam mengoperasikan digitalisasi pelayanan di website Dinas Pendidikan Prov. Jabar. dapat diartikan bahwa salah satu situs yang berperan sangat penting dalam digitalisasi pelayanan publik Dinas Pendidikan Prov. Jabar dapat dikatakan hilang dikarenakan oleh pihak eksternal yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut sudah mulai di atasi oleh pihak humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar dengan segera membuat situs web baru yang tujuan awalnya untuk tetap bisa menyebarkan informasi – informasi penting tentang Pak Kadis (Kepala Dinas) maupun tentang pendidikan. Namun saat ini sudah mulai bisa dijadikan sebagai wadah dalam proses digitalisasi pelayanan publik tetapi masih belum maksimal fungsinya dikarenakan adanya hal penting lain yang harus diutamakan akhir – akhir ini.

Dari penjelasan – penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa sebuah proses komunikasi tentunya tidak terlepas dari adanya hambatan. Hambatan – hambatan tersebut bisa datang dari mana saja, baik dari pihak komunikator (pemberi pesan) maupun dari pihak komunikan (penerima pesan). Maka dari itu, strategi sangat diperlukan dalam berkomunikasi baik itu satu arah maupun dua arah terutama strategi komunikasi dalam memaksimalkan website sebagai wadah digitalisasi pelayanan publik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kegiatan yang dilakukan dalam digitalisasi pelayanan publik
Humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar memiliki tugas pokok yang salah satunya yaitu menyusun rencana sekaligus melaksanakan program kegiatan di bidang humas terkait pelayanan kepentingan masyarakat yang ada hubungannya dengan pemerintah dan penyampaian informasi. Sejalan dengan hal tersebut, terciptanya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan publiknya merupakan hal yang sangat penting sehingga tugas pokok humas tersebut berusaha direalisasikan oleh humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar dengan menjalankan beberapa program yang selaras dengan tugas pokok tersebut untuk proses digitalisasi pelayanan publik, contohnya seperti program kerja Protokoler, Majalah, E-Clip, Laporan, Zimbra mail dan Liputan. Semua kegiatan tersebut termasuk dalam bentuk digitalisasi pelayanan publik, terutama kegiatan Laporan, Zimbra mail, dan Liputan yang nanti hasilnya akan dicantumkan dalam website disdik.jabarprov.go.id
2. Strategi komunikasi yang digunakan dalam digitalisasi pelayanan publik
Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Prov. Jabar adalah dengan menggunakan komunikasi massa, komunikasi antarpribadi, dan komunikasi kelompok serta menjaga pola komunikasi tersebut dengan baik sehingga publik tetap memberikan kesan yang baik kepada humas Disdik Jabar terutama dalam proses digitalisasi pelayanan publik. Dalam menjaga pola komunikasi yang baik ini Dinas Pendidikan Prov. Jabar menggunakan akun – akun media sosial untuk menjadi wadah informasi dan berita yang akan disampaikan dari pemerintah ke publiknya dan juga untuk menjadi jembatan sarana kedalam website Disdik Jabar tempat proses digitalisasi pelayanan publik.
3. Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam mengatasi hambatan dan bagaimana solusi untuk hambatan tersebut dalam menerapkan strategi komunikasinya
Faktor – faktor yang dapat menghambat strategi komunikasi humas Dinas Pendidikan Prov. Jabar dalam digitalisasi pelayanan publik tersebut terdapat 3 hambatan yaitu hambatan internal, hambatan eksternal, dan hambatan substansi. Dalam hambatan internal itu adanya perubahan era yang mendadak dan menyeluruh ke era digitalisasi yang terkadang dapat menghambat kinerja seperti harus menggunakan media informasi digital karena pada masa pandemi ini lebih banyak orang yang harus berdiam diri dirumah sehingga banyak mengakses media digital.
Hambatan eksternal yang biasa ditemukan yaitu adanya miss communication antara humas dengan media atau juga dengan masyarakat, selain itu juga website lama Disdik

Jabar sempat di hack yang menyebabkan pihak humas harus segera membuat website untuk tetap terlaksananya pelayanan publik digital. Dalam hambatan substansi biasanya terjadi kurangnya perhatian dari atasan kepada bawahan seperti kurang mengupgrade sarana dan prasarana penunjang kinerja pegawai seperti komputer, kamera, dll. Namun dalam hal tersebut Humas Disdik Jabar mencoba mengatasi hal tersebut dengan membawa laptop pribadi dan kamera pribadi

Acknowledge

Terima kasih peneliti ucapkan kepada seluruh pihak terkait yaitu, informan yang sudah bersedia untuk digali informasinya.

Daftar Pustaka

- [1] Abdulloh, Rohi. 2015. *Web Programming is Easy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [2] Agusvianto, Hendra. 2017. *Sistem Informasi Inventori Gudang Untuk Mengontrol Persediaan Barang Pada Gudang Studi Kasus: PT. Alaisys Sidoarjo*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- [3] Anggraeni, E. Y. & Irviani, R. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. 1 Penyunting. Yogyakarta: Andi.
- [4] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [5] Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- [6] Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [7] Cresswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- [9] Kasemin, K. 2017. *Paradigma Teori Komunikasi dan Paradigma Penelitian Komunikasi*. Malang: MNC Publishing.
- [10] Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- [11] Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- [12] Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta: Genesis.
- [13] Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian Naturlistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- [14] Neuman, W. L. 2015. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks
- [15] Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [16] Sobur, Alex. 2013. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [17] Subagyo, P. Joko. 2011. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- [18] Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [21] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [22] Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [23] Indah, Tiara. 2018. *Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik oleh Dinas Kominfo Pemerintahan Kota Tasikmalaya*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

- Retrieved from <https://journal.uii.ac.id/jurnal-komunikasi/article/view/10967>
- [24] Josi, Ahmat. 2017. Penerapan Metode Prototyping dalam Pembangunan Website Desa (Studi Kasus Desa Sugihan Kecamatan Rambang). *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 9 No. 1. Retrieved from <http://jurnal.univbinainsan.ac.id/index.php/jti/article/view/108>
- [25] Trimahardhika, R., & Sutinah, E. 2017. Development dalam Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Informatika*, Vol. 4 No. 2(2), 250. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ji/article/view/2226>
- [26] Nurshabrina, Dinda. 2018. Pemanfaatan Website Dinas KOMunikasi dan Informatika Asahan dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat di Kabupaten Asahan. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Retrieved from <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/882/Pemanfaata%20Website%20Dinas%20Komunikasi%20dan%20Informatika%20Asahan%20dalam%20menyebarkan%20Informasi%20Internet%20Sehat%20di%20Kabupaten%20Asahan.pdf;jsessionid=C4FFD7AFD65A99FC84449D0675DA1A3D?sequence=1>.
- [27] Handar, Muhamad (2022). *Penyusunan Program Ngapel oleh Iprahumas Indonesia*. *Jurnal Riset Public Relation* 2(2). 67-74.