

KOMUNIKASI PEMERINTAHAN DALAM MENYEBARKAN INFORMASI PUBLIK PADA DISKOMINFO KOTA BUKITTINGGI MELALUI WEBSITE

GOVERNMENT COMMUNICATIONS IN SPREADING PUBLIC INFORMATION ON DISKOMINFO BUKITTINGGI CITY THROUGH THE WEBSITE

M. Djorghi Adi Nugraha¹, Razie Razak²

^{1,2}Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Telkom University

¹mdjorghiadinugraha@telkomuniversity.ac.id, ²razierazak@telkomuniversity.ac.id

Diterima 1 Agustus 2022

Direvisi 18 Agustus 2022

Disetujui 18 Agustus 2022

ABSTRAK

Komunikasi pemerintah merupakan suatu proses penyampaian pesan maupun informasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik untuk memperoleh tujuan dan fungsi pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penyebaran dan pengelolaan informasi terhadap publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bukittinggi melalui *website*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik studi kasus. Peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, Diskominfo Kota Bukittinggi menggunakan komunikasi massa dalam melakukan proses penyampaian berbagai informasi terhadap publik. Informasi yang disampaikan terkait profil, pemerintahan, wisata, berita, siaran pers, pengumuman, dan lainnya. Dari berbagai informasi, berita merupakan sebuah informasi yang diprioritaskan disampaikan kepada publik. Informasi yang dipublikasikan terkait program dan kegiatan pimpinan. Berita yang dipublikasikan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi memiliki arti sebagai agenda media. Selain sengaja membuat sebuah informasi, Diskominfo Kota Bukittinggi menyeleksi informasi (*gatekeeper*) yang akan dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id*.

Kata Kunci: Komunikasi Pemerintah, Informasi Publik, Agenda Media, *Gatekeeper*

ABSTRACT

Government communication is a process of delivering messages and information carried out by the government to the public to obtain government goals and functions. The purpose of this study was to determine the implementation of the dissemination and management of information to the public, which was carried out by the Bukittinggi City Communication and Information Office through the website. This study uses qualitative research methods using case study techniques. The data collection carried out in this research is by conducting an interview, observing and conducting a documentation. Based on the results of research conducted by

researchers, the Bukittinggi City of Communication and Information Technology uses mass communication in the process of delivering various information to the public. The information submitted is related to profiles, government, tourism, news, press releases, announcements, etc. From a variety of information, news is an information that is prioritized to be conveyed to the public. Published information related to leadership programs and activities. The news published by the Bukittinggi City Communication and Information Office has the meaning of a media agenda. In addition to intentionally making information, the Bukittinggi City of Communication and Information Technology selects information (gatekeepers) to be published through the website *Bukittinggikota.go.id*.

Keywords: Government Communication, Public Information, Media Agenda, Gatekeeper

PENDAHULUAN

Bukittinggi merupakan kota wisata yang memiliki bangunan-bangunan bersejarah seperti Jam Gadang, Lobang Jepang, dan Benteng Fort De Kock. Bukittinggi juga memiliki keindahan alam yang dapat memikat wisatawan serta makanan khas yaitu nasi kapau yang dapat menggugah selera. Dengan banyaknya tempat bersejarah, memiliki keindahan alam, serta makanan yang khas, seharusnya pemerintah menyediakan informasi-informasi terkait hal tersebut. Diskominfo Kota Bukittinggi sebagai bagian dalam melakukan pengelolaan dan penyebaran informasi melalui *website* harus memaksimalkan hal tersebut. Idealnya *website bukittinggikota.go.id* menyediakan informasi seputar transportasi apa saja yang dapat digunakan untuk sampai ke titik lokasi wisata, sehingga dapat memudahkan pengunjung lokal maupun mancanegara untuk berwisata ke Kota Bukittinggi.

Dengan banyaknya tempat-tempat wisata dan kuliner khas di Kota Bukittinggi, sebaiknya *website bukittinggikota.go.id* menyediakan dan memanfaatkan fitur 360 derajat agar dapat memanjakan publik melihat wisata secara virtual. Dengan banyaknya potensi yang dimiliki sudah seharusnya Diskominfo Bukittinggi mengelola, memanfaatkan, dan menyebarkan sebuah informasi melalui *website* secara maksimal. Berikut beberapa perbedaan informasi yang tersedia di *website padang.go.id*, *bukittinggikota.go.id*, dan *agamkab.go.id*:

Tabel 1. Perbedaan Informasi Antar-Website

No	Informasi Tersedia	padang.go.id	bukittinggikota.go.id	agamkab.go.id
1	Sejarah Singkat	Ada	Ada	Ada
2	E-Gov	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
3	360 Derajat	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
4	Destinasi Wisata	Ada	Ada	Ada
5	Transportasi	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
6	Even dan Budaya	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
7	Kuliner	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
8	Berita	Ada	Ada	Ada
9	Kliping	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
10	Vidio	Ada	Tidak Ada	Ada
11	Peluang Investasi	Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
12	Siaran Pers	Tidak Ada	Ada	Tidak Ada

Sumber: Olahan Penulis

Dari tabel di atas bisa dilihat secara signifikan *website padang.go.id* lebih banyak memiliki informasi untuk disampaikan kepada publik dibanding *website bukittinggikota.go.id* maupun *agamkab.go.id*. Untuk *website bukittinggikota.go.id* dan *agamkab.go.id* hampir memiliki informasi yang sama di antara kedua *website* tersebut. Selain itu, peneliti melihat

bahwa Diskominfo Kota Bukittinggi saat ini belum memanfaatkan dan mengelola siaran pers dengan baik. Hal itu bisa dilihat dari informasi yang tersedia di *website*. Penulis melihat bahwa siaran pers pada *website bukittinggikota.go.id* tidak *update* dalam menyampaikan sebuah informasi terhadap publik. Informasi yang disampaikan melalui siaran pers pada *website bukittinggikota.go.id* terakhir diunggah pada 1 Januari 2021. Peneliti juga melihat pada *website bukittinggikota.go.id* belum tersedia jajak pendapat dari masyarakat terkait pengalaman berkunjung dan melihat *website*.

Di saat pandemi Covid-19 ini, peneliti melihat tidak adanya ketersediaan sebuah data informasi maupun terintegrasi dengan Satgas Covid-19 terkait dengan jumlah kasus dan jumlah pasien yang sembuh. Sebaiknya *website bukittinggikota.go.id* dapat terintegrasi dengan Satgas Covid-19, sehingga masyarakat yang mengakses *website* dapat melihat data kasus maupun data sembuh pasien. Pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus dapat melihat potensi apa saja yang dapat dimaksimalkan dalam menyampaikan maupun menyebarkan sebuah komunikasi pemerintah terhadap masyarakat melalui berbagai jenis informasi agar masyarakat dapat menerima informasi tersebut dengan baik.

Komunikasi pemerintah merupakan sebuah cara dalam menjalankan sebuah hal terkait penyaluran dan perubahan sebuah informasi baik di dalam maupun di luar suatu organisasi (Silalahi, 2004). Komunikasi pemerintahan merupakan sebuah sikap antara pegawai pemerintah dalam menyebarkan sebuah informasi, ide maupun sebuah gagasan untuk internal organisasi maupun eksternal organisasi ataupun sebaliknya (Buluamang dan Handika, 2018). Komunikasi pemerintah bukan semata-mata sebagai sebuah media untuk pemerintah dalam memberikan sebuah informasi terkait suatu aturan khalayak, namun juga sebagai alat untuk menyinkronkan sebuah aktivitas secara sistematis dalam melahirkan sebuah kerjasama. Selain itu, informasi yang disampaikan oleh pemerintah akan memberikan *feedback* dengan bentuk adanya persepsi dari khalayak yang dapat menimbulkan stigma positif maupun negatif (Pratiwi, 2021). Komunikasi pemerintah disebut sebagai suatu proses penyebaran informasi diantara aparatur negara baik internal maupun eksternal jika informasi yang disampaikan pemerintah kepada masyarakat disampaikan dengan baik tentu informasi itu sukses dan dapat diterima oleh masyarakat.

Saat ini banyak negara-negara yang telah beralih menggunakan aplikasi digital dalam menyampaikan informasi terhadap publik, salah satunya adalah Belanda. Pendapat umum di Belanda adalah 80% warga Dutch memiliki akses ke internet dan dapat dengan mudah berkonsultasi dengan informasi pemerintah yang disampaikan secara *online* (van Deursen & van Dijk, 2009). Pemerintah Belanda telah membuat suatu gebrakan baru dengan membuat *My Government* aplikasi berbasis *email* dan *web* dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Ebbers dan van de Wijngaert, 2020). Sama halnya dengan Belanda, pemerintah Australia juga telah mengembangkan *web* pemerintah. *Website* yang dimiliki pemerintah Australia berisi terkait informasi publik dan layanan terkait pemerintah Australia kepada masyarakat (Henman & Graham, 2020). Saat ini Belanda dan Australia sama-sama menggunakan *web* dalam menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat.

Berbeda dengan Belanda dan Australia, pemerintah Portugal lebih mengoptimalkan informasi publik pada *platform Facebook*, terutama saat pandemi Covid-19. Saat ini tercatat dari 308 kota yang ada di Portugal, dan 304 di antaranya telah menggunakan *Facebook* sebagai saluran penyampaian informasi kepada publik (Padeiro et al., 2021). Sedangkan Spanyol salah satunya Kota Malaga, pemerintah daerah di sana lebih sering menampilkan wali kota untuk meningkatkan eksistensi (Sanders & Canel, 2015). Hal ini berbeda dengan pemerintah Portugal yang saat ini lebih efektif dalam menyebarkan informasi kepada publik melalui *platform Facebook*.

Di saat pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia sudah mulai mengoptimalkan penggunaan media digital salah satunya media sosial dan *website* dalam hal menyebarkan suatu

informasi terhadap publik. Keterbukaan informasi publik telah dilakukan oleh pemerintah bisa dilihat dari informasi yang diberikan atas kebijakan dan aturan dalam menghadapi pandemi yang disampaikan secara luas dan terbuka oleh pemerintah (Susila Wibawa, 2020).

Jakarta merupakan sebuah ibukota negara yang memiliki segudang infrastruktur dan fasilitas layanan yang lebih baik dibanding kota lainnya di Indonesia. Dikarenakan perkembangan teknologi dan penggunaannya sangat dirasakan di Jakarta berbeda dengan yang dirasakan oleh daerah lain di Indonesia. Jakarta memiliki aplikasi *smart city* yaitu *Qlue*, dimana warga sebagai anggota komunitas dapat menyampaikan keluhan tentang fasilitas umum sekaligus sebagai aktor sosial yang memberikan informasi kepada pemerintah dalam bentuk opini publik (Razak et al., 2021). Selain itu, pemerintah DKI Jakarta saat ini telah membuat sebuah aplikasi yang bernama Jaki. Jaki sendiri diharapkan mampu menuntaskan permasalahan yang ada di tengah masyarakat, dan setidaknya dapat mengurangi atau meminimalisasi masalah di Jakarta (Abrizal & Sudarsono, 2021). Jika daerah-daerah lain dapat mengikuti jejak pemerintah DKI Jakarta dalam mengelola sistem pemerintahan dan kota yang terintegrasi digital, tentu diharapkan memberikan perspektif yang baik dari masyarakat terhadap pemerintah dan juga masyarakat dapat merasa pemerintah terlibat membantu apa yang mereka sampaikan dan butuhkan.

Di Indonesia, instansi yang berada di pemerintahan daerah yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), memiliki tugas untuk menginformasikan sebuah pesan kepada masyarakat. Seksi komunikasi publik melaksanakan suatu kebijakan keterbukaan data publik selaku pegawai pelayanan data publik yang mempunyai tanggung jawab melakukan dari mulai perencanaan sampai penyebarluasan data publik, serta pula layanan yang berhubungan dengan media (Indah & Hariyanti, 2018). Sebaliknya seseorang yang mengelola sebuah *website* pada Diskominfo ialah seksi informasi publik.

Diskominfo Kota Bukittinggi saat ini membuat dan mengelola *website*. Di balik itu Diskominfo Bukittinggi masih kekurangan pegawai dan kurang aktif dalam mengunggah konten di media sosial maupun *website*. Hal itu terlihat dari sedikitnya informasi yang disediakan melalui siaran pers pada *bukittinggikota.go.id*. Departemen atau instansi yang berada di daerah memiliki pengaruh yang sangat terbatas dalam melakukan komunikasi pemerintahan dikarenakan ada yang tidak memiliki struktur organisasi, staf terlatih, atau anggaran yang sesuai (Ebbers & van de Wijngaert, 2020). Selain itu penulis merasa Diskominfo kekurangan anggaran akibat terjadi pemotongan anggaran di tengah pandemi Covid-19, sehingga bisa menyebabkan tidak optimal dalam menyampaikan informasi. Penulis juga melihat bahwa kurangnya minat masyarakat untuk melihat konten yang disampaikan di media sosial dikarenakan minimnya *like* dan komen pada media sosial yang mereka miliki.

Namun untuk *website* tidak terlihat poling pendapat dari masyarakat terkait pengalaman menggunakan *website bukittinggikota.go.id*, apakah baik maupun kurang baik selain itu tidak adanya informasi seputar data pasien Covid-19 yang tersedia pada *website bukittinggikota.go.id*. Komunikasi yang dilakukan kepada publik yang telah dilakukan pemerintah dalam mengatasi pandemi ini belum memuaskan. Pola komunikasi yang dilakukan pemerintah kurang membuat masyarakat sadar (Mulyani et al., 2021). Salah satu tantangan utama yang dihadapi sektor publik adalah mengarahkan warga untuk mengakses layanan publik melalui saluran digital dan mendorong pengguna untuk terlibat secara positif dengan saluran digital dan menciptakan lingkungan baru (Tangi et al., 2021).

Peneliti melakukan penelitian terkait *website bukittinggikota.go.id* untuk mengetahui bagaimana proses penyebaran dan penyampaian informasi publik pada Diskominfo Kota Bukittinggi melalui *website*. Selain proses pengelolaan dan penyebaran, penulis juga ingin mengetahui terkait apa saja informasi yang dipublikasikan melalui *bukittinggikota.go.id*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma yang memandang suatu ilmu sosial yang menguraikan secara terstruktur terkait *socially meaning full action* lewat peninjauan yang dilakukan secara spontan serta rinci perihal seseorang yang terlibat secara wajar pada sebuah kebiasaan disebut sebagai paradigma konstruktivis (Dwi Nahla, 2018). *Constructivist* terdiri atas (1) *relativist* yang merupakan realitas tampil sebagai konstruksi yang dipahami secara beragam berdasarkan pengalaman serta konteks lokal dan spesifik para individu yang bersangkutan, (2) *subjectivist* adalah peneliti dan realitas/fenomena yang diteliti menyatu sebagai satu *entitas*. Temuan penelitian merupakan hasil interaksi antara peneliti dengan yang diteliti dan (3) *Dialectic/hermeneutic* merupakan sebuah konstruksi individu digali dan dibentuk secara alamiah, secara *hermeneutik*, serta diperbandingkan secara *dialektik* (Helmi, 2020). Metode kualitatif dalam pendekatan penelitian studi kasus akan digunakan oleh peneliti sebagai metode pada penelitian ini. Studi kasus dapat terjadi pada institusi maupun organisasi yang kegiatannya dilakukan untuk memperoleh proses dan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang maupun organisasi. Peneliti akan melakukan penelitian langsung di lapangan pada Diskominfo Kota Bukittinggi untuk mengetahui bagaimana mereka mengelola dan memproses sebuah informasi untuk disampaikan kepada publik melalui *website*. Peneliti melakukan sebuah penelitian dari 22-26 Maret 2022 di Kantor Diskominfo Kota Bukittinggi, Jalan Kusuma Bhakti, Kubu Gulai Bancah, Kecamatan Mandiangin, Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Proses terhadap penelitian kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta melakukan verifikasi. Hal tersebut disampaikan oleh Miles dan Huberman (Rijali, 2018):

1. Pengumpulan data: Pengambilan data yakni sebuah turunan pada analisis data. Pengambilan sebuah data pada penelitian kualitatif bisa dilakukan dengan sebuah hal yang disampaikan, sebuah sikap serta data lanjutan. Contohnya sebuah dokumen atau sumber-sumber lainnya.
2. Reduksi data: Reduksi data ialah tata cara memilih, pemfokusan pengamatan terhadap penyederhanaan, mengabstrakkan serta perubahan data yang agresif yang mencuat dari catatan-catatan yang tercantum pada lokasi penelitian. Reduksi informasi merupakan upaya merumuskan informasi, setelah itu menentukan informasi pada unit rancangan yang spesifik, jenis spesifik, serta tema yang spesifik.
3. Penyajian data: Aktivitas yang dilakukan ketika gabungan dari sebuah informasi yang tertata dapat membuat sebuah peluang, sehingga terjadi pengambilan kesimpulan serta pengumpulan suatu aktivitas disebut dengan penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: Penarikan sebuah kesimpulan dilakukan periset setiap saat selama berada di tempat penelitian.

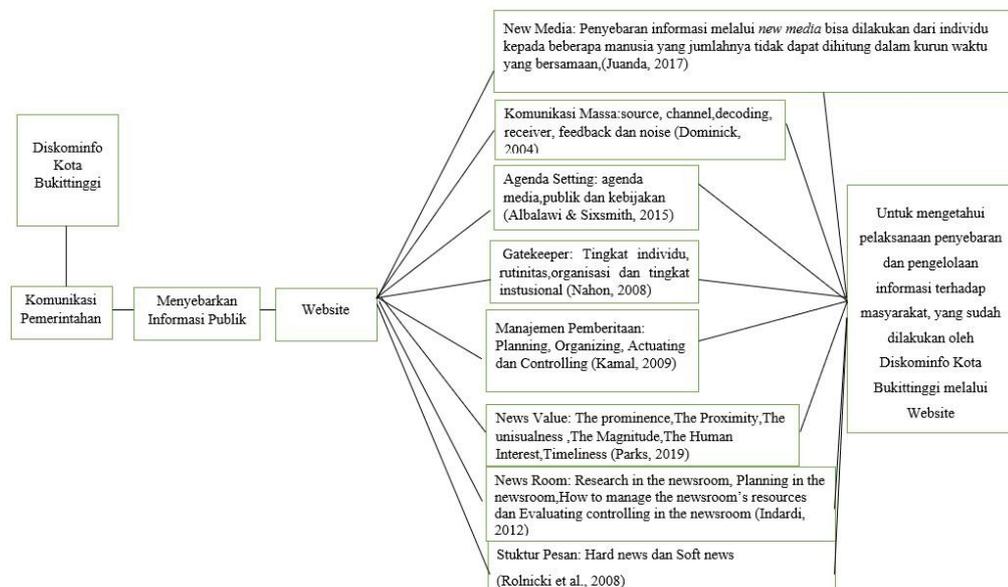
Peneliti akan melakukan pengumpulan data dengan melakukan sebuah wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dari hasil pengumpulan data peneliti akan melakukan pemilihan maupun memilih sebuah informasi. Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti dapat melihat mana informasi yang dapat sesuai dengan penelitian. Selanjutnya peneliti akan menyajikan data dari hasil informasi informasi yang diperoleh dari berbagai pengumpulan data. Penyajian data merupakan data yang disampaikan sesuai dengan apa yang peneliti teliti. Setelah itu peneliti akan menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Kesimpulan dapat berubah apabila tidak ditemukan informasi yang mendukung bukti-bukti yang valid. Selain itu, kesimpulan dapat dilakukan saat mengumpulkan berbagai data di tempat penelitian.

Peneliti akan menggunakan triangulasi metode untuk melakukan suatu pengamatan terhadap apa yang peneliti teliti dengan menggunakan metode wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penelitian ini melihat bagaimana proses yang ingin dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi dalam melakukan komunikasi pemerintah dengan menyampaikan

sebuah informasi terhadap publik melalui *website*. Komunikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi dalam proses penyebaran sebuah informasi kepada publik melalui *website* dari satu orang kepada banyak orang.

Teori *new media* sendiri dalam penyebaran informasi melalui seseorang kepada banyak orang dalam waktu bersamaan dengan menggunakan teknologi digital. Dalam menyampaikan berbagai informasi dibutuhkan persiapan dalam melakukan penyebaran informasi terhadap publik. Agar proses komunikasi dapat dilakukan dengan baik terhadap publik dibutuhkan sebuah komunikasi massa yang di dalamnya ada *source, channel, decoding, receiver, feedback*, dan *noise*. Hal itu dilakukan agar proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh publik.

Peneliti beranggapan pentingnya merancang sebuah informasi agar dapat diketahui oleh publik dengan melakukan *agenda setting* yang di dalamnya terdapat agenda media, agenda publik, dan agenda kebijakan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat tahu informasi terkait Pemerintah Kota Bukittinggi. Selain *agenda setting* peneliti ingin mengetahui terkait *gatekeeper*. Apakah *gatekeeper* merupakan seorang pimpinan daerah dan dalam pengelolaan informasi Diskominfo Kota Bukittinggi berhubungan dengan organisasi pemerintahan maupun organisasi lain? Hal itu dirasa karena *gatekeeper* bisa dilihat dari individu, rutinitas, organisasi, institusional maupun terkait tatanan sistem sosial. Proses manajemen pemberitaan dapat dilakukan dengan cara *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Penulis juga ingin mengetahui terkait bagaimana struktur informasi yang dipublikasikan terhadap publik apakah menggunakan *hard news* atau *soft news*. Ini dikarenakan pada pemerintahan struktur yang biasa digunakan ialah *hard news*. Berikut kerangka pemikiran pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Olahan Penulis

HASIL PENELITIAN

a) Pra-Produksi

1) Sumber berita (*Source*)

Fokus sumber pemberitaan pada publikasi *website bukittinggikota.go.id* terkait tokoh pemerintahan daerah yang terdiri dari kepala daerah, satuan kera perangkat daerah (SKPD) Kota Bukittinggi. Dinas Komunikasi dan Informatika

(Diskominfo) Kota Bukittinggi merupakan admin dari pemerintah kota, baik dalam mengelola media sosial maupun *website*. *Website bukittinggikota.go.id* merupakan sebuah *website* resmi terkait pemerintah Kota Bukittinggi dan merupakan sebuah *platform* resmi yang dimiliki pemerintah untuk menginformasikan hal-hal yang terkait dengan pemerintahan

2) Seleksi Informasi dan Antar-Dinas

Informasi yang akan dipublikasikan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi terhadap publik akan disesuaikan dengan program maupun kegiatan pimpinan (wali kota) terutama berita. Penyeleksian informasi disesuaikan dengan program kegiatan dan kebijakan daerah untuk diprioritaskan disampaikan kepada publik. Informasi terkait pengumuman dan regulasi Diskominfo akan menerima permohonan publikasi dari SKPD terkait, selanjutnya Diskominfo akan mengecek informasi yang akan dipublikasikan. Setelah hal tersebut dilakukan informasi tersebut dapat dipublikasikan pada *website bukittinggikota.go.id*.

3) Agenda Media

Diskominfo Kota Bukittinggi menyampaikan berbagai agenda terkait pemerintahan Kota Bukittinggi yang ditujukan terhadap publik. Agenda Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu menyampaikan berbagai informasi terkait pimpinan, wisata, pengumuman, berita, dan lainnya. Namun jika ada informasi yang perlu disampaikan secepatnya pihak Diskominfo akan langsung melakukan publikasi terhadap kegiatan tersebut. Sekiranya per minggu ada tiga atau empat berita yang dapat dipublikasikan terhadap publik. Selain menyampaikan berbagai informasi Diskominfo Kota Bukittinggi juga membuat sebuah informasi agar diketahui oleh masyarakat. Selain hal tersebut Diskominfo Kota Bukittinggi memperhatikan tampilan yang menarik dan nyaman untuk dilihat dengan pemilihan warna yang *soft*, diharapkan akan membuat publik tertarik untuk membaca dan mengakses *website bukittinggikota.go.id*.

4) Prioritas Publikasi

Kegiatan yang menjadi prioritas untuk dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id* ialah seputar agenda pimpinan. Agenda pimpinan yang menjadi prioritas ialah seputar program kegiatan dan kebijakan daerah

5) Jenis Berita

Diskominfo Kota Bukittinggi menyampaikan berbagai berita. Terdapat 10 buah berita yang disampaikan melalui *website bukittinggikota.go.id* dari tanggal 24 Februari sampai dengan 24 Maret. Di dalamnya ada informasi yang disampaikan seputar kegiatan walikota terdapat empat berita: satu berita terkait musrenbag, satu berita terkait umkm, satu berita terkait kopri, satu berita terkait penghargaan peringkat 3 ketahanan pangan 2021 duta genre Kota Bukittinggi dan satu berita terkait miras yang berhubungan dengan SKPD terkait.

6) Release Berita

Release berita yang dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id* terkait proyek infrastruktur yang ada di Kota Bukittinggi. Untuk pengumuman informasi yang di release terkait izin usaha sedangkan regulasi sangat perlu disampaikan terhadap publik. Karena kewajiban bagi pemerintah untuk menyampaikan sebuah informasi terhadap publik dan publik mempunyai hak dalam mendapatkan sebuah informasi.

7) News Value

Nilai berita yang ada pada pemberitaan Diskominfo Kota Bukittinggi adalah *timeliness dan prominence*. Pada *timeliness* semua informasi harus secepatnya dan sesegera mungkin untuk dipublikasikan terhadap publik yang ada di Kota

Bukittinggi. Sedangkan pada *prominence* terkait pimpinan Pemerintah Kota Bukittinggi. Diskominfo Kota Bukittinggi merupakan pengelola *website bukittinggikota.go.id* yang melakukan suatu publikasi informasi yang harus sesegera mungkin untuk menyampaikan sebuah informasi terhadap publik baik terkait pimpinan (wali kota).

8) News Room

Tim liput Diskominfo selalu melakukan kegiatan publikasi dengan cara lebih mengoptimalkan terkait pemberitaan kegiatan maupun program pimpinan. Setelah bahan-bahan informasi didapatkan Pranata Humas Diskominfo Kota Bukittinggi, pihaknya akan merangkum dan mengevaluasi hal tersebut untuk dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id*.

9) Tujuan

Tujuan utama penyampaian informasi yang dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id* ialah agar Pemerintah Kota Bukittinggi mendapatkan citra dan reputasi yang baik dimata publik. Selain itu tujuan penyampaian informasi adalah agar publik tahu dan mendapat hak memperoleh informasi karena pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewajiban yang harus dijalankan dalam memberikan berbagai informasi yang terbuka terhadap publik. Jika sebuah tujuan ingin tercapai pemerintah harus aktif dalam penyampaian informasi. Hal tersebut tertuang dalam maklumat pelayanan publik Diskominfo Kota Bukittinggi jika pemerintah telah menjalankan maklumat ini dengan baik, informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada publik.

10) Target Audiens

Kota Bukittinggi merupakan sebuah Kota yang terletak Di Provisini Sumatera Barat. Kota Bukittinggi merupakan sebuah Kota wisata dan memiliki sejarah panjang di Indonesia dan memiliki berbagai bangunan bersejarah seperti jam gadang. Masyarakat asli kota bukittinggi berasal dari suku kurai. Kota Bukittinggi masih sangat kental dengan budaya Minangkabau. Hal tersebut bisa dilihat dari berbagai bangunan seperti gonjong, makanan, bahasa, dan lainnya. Masyarakat banyak yang berdagang di wilayah Bukittinggi maupun luar Kota Bukittinggi dengan berjualan nasi kapau dan usaha lainnya. Dalam menyampaikan sebuah informasi melalui *website bukittinggikota.go.id*, Diskominfo menargetkan kepada berbagai kalangan masyarakat Bukittinggi dan di luar kota yang ingin mengetahui informasi terkait Pemkot Bukittinggi.

11) Infografis

Pada *website bukittinggikota.go.id* tersedia infografis terkait wilayah Bukittinggi berdasarkan peta dan kecamatan yang ada di kota ini. Infografis untuk mempermudah publik memahami dan melihat elemen yang ditampilkan secara visual terkait peta Kota Bukittinggi. Jika ditampilkan dalam bentuk narasi tentu akan membuat publik bingung dan tidak tertarik. Untuk itu penting penggunaan infografis dalam menyampaikan informasi. Data yang diperoleh dari *website bukittinggikota.go.id* jumlah penduduk Kota Bukittinggi sebanyak 119.183 jiwa dan terbagi atas tiga kecamatan.

12) Channel

Diskominfo Kota Bukittinggi mengelola *website bukittinggikota.go.id* untuk menyebarkan sebuah informasi terhadap publik dengan menyampaikan berbagai informasi. *Website* dipilih karena dapat menghubungkan publik dengan Pemerintah Kota Bukittinggi dengan menyampaikan berbagai informasi terkait Kota Bukittinggi dimanapun dan kapanpun.

b) Produksi

1) Manajemen Pemberitaan

Dalam mengelola pemberitaan dibutuhkan sebuah perencanaan dan pengorganisasian yang baik. Diskominfo Kota Bukittinggi melakukan *actuating* publikasikan terhadap pemberitan yang dianggap penting dan langsung diliput hingga dilakukan proses publikasi. Diskominfo telah mulai melakukan *planning* untuk mengembangkan inovasi dan melakukan *organizing* seperti menjalin komunikasi yang baik antar instansi di lingkungan pemerintahan karena saling berhubungan dalam membuat sebuah pemberitaan.

2) Manajemen Media

Dalam pengelolaan *website* hanya dilakukan oleh Danil, selaku Pranata Humas Diskominfo Kota Bukittinggi. Proses manajemen pemberitaan untuk dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id* adalah: (1) Danil akan mengordinasikan mana informasi yang akan diliput sesuai dengan kegiatan maupun program pemerintah; (2) Tim liputan akan meliput kegiatan yang akan dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id*; (3) Setelah peliputan selanjutnya pengeditan gambar dan mempersiapkan tulisan dalam pemberitaan; (4) Selanjutnya menyeleksi berita tersebut kapan ditayangkan atau dilakukan evaluasi sebelum dipublikasikan; (5) SKPD terkait meminta bantuan agar dapat mempublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id*, dan (7) Diskominfo akan menyesuaikan untuk dilakukan publikasi.

3) Manajemen SDM

Dalam melakukan manajemen sumber daya manusia (SDM) dibutuhkan sebuah pelatihan agar menambah kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan pengelolaan *website*. Pentingnya melakukan peningkatan kemampuan dan keterampilan melalui sebuah pelatihan agar kebaruan dalam penyampaian informasi dan tampilan. Jika kemampuan dan keterampilan ditingkatkan tentu dalam pengelolaan informasi dapat berjalan baik karena telah melakukan kebaruan informasi. Karena saat ini perkembangan teknologi semakin cepat. Untuk itu dibutuhkan keterampilan dan kemampuan yang inovatif agar dalam melakukan pengelolaan *website* dapat dikelola dengan baik.

4) Stuktur Pesan

Stuktur pesan yang digunakan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi ialah dengan memperhatikan bahasa maupun kata-kata yang ingin disampaikan terhadap publik. Bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan terhadap publik yaitu bahasa *formal* yang tidak kaku yang menyesuaikan dengan penulisan. Selain itu pesan yang disampaikan memiliki arti tersirat karena lebih menonjolkan bahasa indonesia dibanding bahasa asing. Pesan yang disampaikan informatif dan mengedukasi masyarakat.

5) Pesan

Pesan yang disampaikan oleh Pemkot Bukittinggi melalui *website* seputar kegiatan dan program pemerintah, SKPD terkait Kota Bukittinggi. Informasi yang disampaikan terkait profil, pemerintahan, wisata, berita, siaran pers, pengumuman dan Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (IPKD). Dari berbagai informasi, berita merupakan sebuah informasi yang diprioritaskan kepada publik.

6) Interst Publik

Publik tertarik dalam mengakses informasi yang disampaikan oleh Diskominfo Kota Bukittinggi jika informasi tersebut diketahui oleh publik. Jenis informasi yang menarik perhatian publik ialah terkait pimpinan, infrastuktur, dan SKPD. Hal tersebut dilihat dari banyaknya informasi yang dipublikasikan terkait

pimpinan dan *feedback* yang disampaikan masyarakat terkait dengan gangguan, pengaduan, dan komplain terhadap pemerintah.

7) Noise

Diskominfo Kota Bukittinggi juga ingin menambah menu jajak pendapat pendapat dan video. Saat ini hanya mencantumkan link yang terhubung ke media sosial *Youtube*. Saat ini menu pada *website bukittinggikota.go.id* tidak *support* terkait gambar bergerak dan suara. Selain itu *website bukittinggikota.go.id* dirasa ketinggalan zaman dan saat ini perlu *upgrade* fitur dan menu karena saat ini terbatas. Karena ada beberapa hal yang menjadi catatan bagi *website bukittinggikota.go.id* yaitu *support* gambar bergerak dan suara. Selain kendala pada *website*, terdapat kendala pada beberapa pesan yang ingin dipublikasikan terhadap publik karena berbagai faktor. Salah satunya *artikel* belum bergerak maksimal karena Diskominfo keterbatasan SDM, selain *artikel* informasi terkait *siaran pers* tertinggal dan tidak aktif.

c) **Pasca-Produksi**

Saat ini masyarakat dapat menyampaikan keluh kesah yang mereka rasakan melalui *website bukittinggikota.go.id*. *Website bukittinggikota.go.id* telah menyediakan layanan yang dapat diisi masyarakat terkait apa yang mereka rasakan baik terkait berita yang disampaikan, regulasi maupun hal lainnya. Sekiranya total pengunjung *website bukittinggikota.go.id* ada sekitar 1.773.227 dan pengunjung harian ada di kisaran 356-787 pengunjung namun *feedback* yang masuk minim. *Feedback* yang disampaikan masyarakat bisa dianggap penting karena dapat mengukur kinerja pemerintah daerah berdasarkan komplain, keluhan maupun kinerja yang buruk. Jika komplain atau *feedback* masyarakat kurang maka masyarakat menerima apa yang dilakukan oleh pemerintah. Untuk itu kinerja pemerintah dianggap baik dan berhasil dalam menyampaikan informasi melalui *website bukittinggikota.go.id*. Jika *feedback* yang disampaikan melalui website terkait pengaduan dan gangguan akan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait untuk melihat dan memproses laporan tersebut. Sehingga apa yang disampaikan masyarakat dapat ditangani dan tidak ada lagi kendala maupun gangguan yang masyarakat sampaikan. Jika *feedback* yang disampaikan masyarakat seputar SKPD terkait maka *feedback* yang disampaikan masyarakat melalui *website* lebih kepada pengaduan dan gangguan yang mereka rasakan.

PEMBAHASAN

Diskominfo Kota Bukittinggi telah menyediakan layanan informasi berbasis *online* yang dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id*. Pendapat umum di Belanda adalah bahwa 80% warga Dunch memiliki akses ke internet dan dapat dengan mudah berkonsultasi dengan informasi pemerintah secara *online* (van Deursen & van Dijk, 2009). Sejalan dengan pernyataan tersebut, masyarakat Kota Bukittinggi dapat mengakses *website bukittinggikota.go.id* dimana dan kapanpun. Selain itu masyarakat dapat memberikan *feedback* yang ingin disampaikan terkait pemerintah melalui *website*. Tercatat pada 24 Maret 2022, *website bukittinggikota.go.id* memiliki total pengunjung ada di kisaran 1.773.227, dan pengunjung harian ada 356-787, namun *feedback* yang masuk tidaklah banyak.

Website yang dimiliki pemerintah Australia berisi terkait informasi publik dan layanan terkait pemerintah Australia kepada masyarakat (Henman & Graham, 2020). Sejalan dengan *website* yang dimiliki Pemerintah Australia, *website bukittinggikota.go.id* telah mengelola dan mempublikasikan informasi maupun layanan yang tersedia terkait pemerintah dan kepala daerah. Sedangkan Spanyol salah satunya Kota Malaga, pemerintah daerah lebih sering menampilkan wali kota untuk meningkatkan eksistensi (Sanders & Canel, 2015).

Sama halnya dengan Kota Malaga, Pemerintah Kota Bukittinggi juga sering menampilkan program maupun kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah (wali kota) dan dinas terkait. Wali kota menjadi *image* dan wajah dari Pemerintah Kota Bukittinggi. Informasi terkait pimpinan diprioritaskan untuk dipublikasikan melalui *website bukittinggikota.go.id* terkait kegiatan maupun program pemerintah. Saat ini informasi yang tersedia pada *website bukittinggikota.go.id* adalah profil, pemerintahan, wisata, berita, dan lain-lain. Diskominfo Kota Bukittinggi telah mengoptimalkan penggunaan *website* terkait kegiatan maupun program pemerintah untuk dilakukan publikasi. Saat ini *website bukittinggikota.go.id* lebih optimal dibanding media sosial yang dikelola oleh Diskominfo.

Penulis merasa Diskominfo kekurangan anggaran akibat terjadi pemotongan anggaran di tengah pandemi Covid-19, sehingga bisa menyebabkan tidak optimal dalam menyampaikan informasi. Namun untuk *website* tidak terlihat poling pendapat dari masyarakat terkait pengalaman menggunakan *website bukittinggikota.go.id* apakah baik maupun kurang baik. Diskominfo melakukan pelatihan untuk membuat kebaruan dalam menyampaikan informasi terhadap publik. Jika informasi tersebut terkait kegiatan dinas, maka Diskominfo akan menerima surat izin publikasi dari (SKPD tersebut agar dilakukan penyeleksian informasi. Diskominfo juga menentukan kapan informasi dipublikasikan terhadap publik.

Selain itu, Diskominfo juga membuat sebuah inovasi dan memproduksi serta menyampaikan komunikasi yang baik antar-instansi di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi agar dapat membuat sebuah pemberitaan. Diskominfo juga melakukan publikasi terhadap pemberitaan yang dianggap penting dan langsung dilakukan peliputan hingga dilakukan proses publikasi baik terkait wali kota, SKPD maupun Musrenbang. Proses yang dilakukan oleh Diskominfo melalui sebuah tim peliputan terkait kegiatan atau acara pemerintah daerah baik dari bahan-bahan dokumentasi dicatat dan dirangkum lalu dibuat sebuah berita rilis.

SIMPULAN

Pada penelitian yang dilakukan didapat sebuah *Prominence* yang terdiri dari kepala daerah dan SKPD Kota Bukittinggi. Agenda media yang dipublikasikan terkait pemerintahan, IPKD, dan wisata. Sedangkan agenda yang dipublikasikan oleh pemerintah terkait dengan kegiatan maupun program pimpinan dan informasi terkait dengan Pemerintahan Kota Bukittinggi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bukittinggi membuat sebuah *Planning* untuk mengembangkan sebuah inovasi dan melakukan pembuatan informasi maupun pemberitaan dan melakukan sebuah *organizing* dengan cara menjalin komunikasi yang baik antarinstansi di lingkungan Pemerintah Kota Bukittinggi agar dapat membuat sebuah pemberitaan. Diskominfo Kota Bukittinggi juga melakukan *actuating* publikasi terhadap pemberitaan yang dianggap penting dan langsung dilakukan peliputan hingga dilakukan proses publikasi. Informasi yang akan dipublikasikan terhadap publik akan diseleksi sesuai dengan agenda yang dimiliki pemerintah untuk diprioritaskan dilakukan sebuah publikasi terhadap publik terkait program dan kegiatan kepala daerah akan langsung dilakukan publikasi, jika SKPD melakukan permintaan publikasi melalui *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrizal, A. M. R., & Sudarsono, A. B. (2021). Komunikasi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Aplikasi JAKI. *Jurnal IKOM USNI*, 2, 1–13.
- Buluamang, Y. M. O., & Handika, L. P. (2018). Komunikasi Pemerintahan Antar Perangkat Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(1), 57–72. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i1.481>
- Dwi Nahla, S. S. (2018). *Peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik* [Telkom

- University].
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/142506/slug/peran-dinas-komunikasi-informatika-statistik-dan-persandian-kota-bekasi-dalam-implementasi-undang-undang-keterbukaan-informasi-publik.html>
- Ebbers, W. E., & van de Wijngaert, L. A. L. (2020). Paper beats ping: On the effect of an increasing separation of notification and content due to digitization of government communication. *Government Information Quarterly*, 37(1).
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101396>
- Helmi, M. (2020). Penemuan Hukum oleh Hakim Berdasarkan Paradigma Konstruktivisme. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 111–132. <https://doi.org/10.24815/kanun.v22i1.14792>
- Henman, P., & Graham, T. (2020). The structure of the online state: towards a web ecology perspective. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101440.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101440>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12.
- Mulyani, N. A., Bakti, I., & Sjoraida, D. F. (2021). Pola Komunikasi Pemerintah Kota Bandung di Masa Krisis Pandemi Covid-19 Pola Komunikasi Pemerintah Kota Bandung di Masa Krisis Pandemi Covid-19. *ResearchGate*, 9(February), 339–347.
- Padeiro, M., Bueno-Larraz, B., & Freitas, Â. (2021). Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal. *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620>
- Pratiwi, V. P. (2021). Akun Twitter BNPB _ RI Sebagai Media Komunikasi Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosial Politik*, 8090, 212–226.
<https://doi.org/10.22219/sospol.v7i2.16116>
- Razak, R., Muhamad, R., & Pawito. (2021). *Gamification : Stimulating User Smart City Application*. 9(2), 159–164.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777–784.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.014>
- Silalahi, U. (2004). KOMUNIKASI PEMERINTAHAN: MENGIRIM DANMENERIMA INFORMASI TUGAS DAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik*, 3.
- Susila Wibawa, K. C. (2020). Peranan Komisi Informasi Dalam Mengawal Keterbukaan Informasi Publik Di Masa Kedaruratan Kesehatan (Pandemi) Covid-19. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 3).
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5080/2694>.
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26(2), 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.11.002>
- Abrizal, A. M. R., & Sudarsono, A. B. (2021). Komunikasi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam Menangani Pengelolaan Aduan Masyarakat pada Aplikasi JAKI. *Jurnal IKOM USNI*, 2, 1–13.
- Buluamang, Y. M. O., & Handika, L. P. (2018). Komunikasi Pemerintahan Antar Perangkat Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(1), 57–72. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i1.481>

- Dwi Nahla, S. S. (2018). *Peran Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi dalam Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik* [Telkom University].
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/142506/slug/peran-dinas-komunikasi-informatika-statistik-dan-persandian-kota-bekasi-dalam-implementasi-undang-undang-keterbukaan-informasi-publik.html>
- Ebbers, W. E., & van de Wijngaert, L. A. L. (2020). Paper beats ping: On the effect of an increasing separation of notification and content due to digitization of government communication. *Government Information Quarterly*, 37(1).
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101396>
- Helmi, M. (2020). Penemuan Hukum oleh Hakim Berdasarkan Paradigma Konstruktivisme. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 111–132. <https://doi.org/10.24815/kanun.v22i1.14792>
- Henman, P., & Graham, T. (2020). The structure of the online state: towards a web ecology perspective. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101440.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101440>
- Indah, T., & Hariyanti, P. (2018). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Kominfo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Komunikasi*, 12.
- Mulyani, N. A., Bakti, I., & Sjoraida, D. F. (2021). Pola Komunikasi Pemerintah Kota Bandung di Masa Krisis Pandemi Covid-19. *ResearchGate*, 9(February), 339–347.
- Padeiro, M., Bueno-Larraz, B., & Freitas, Â. (2021). Local governments' use of social media during the COVID-19 pandemic: The case of Portugal. *Government Information Quarterly*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620>
- Pratiwi, V. P. (2021). Akun Twitter BNPB _ RI Sebagai Media Komunikasi Pemerintah Indonesia di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sosial Politik*, 8090, 212–226.
<https://doi.org/10.22219/sospol.v7i2.16116>
- Razak, R., Muhamad, R., & Pawito. (2021). *Gamification: Stimulating User Smart City Application*. 9(2), 159–164.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777–784.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.014>
- Silalahi, U. (2004). KOMUNIKASI PEMERINTAHAN: MENGIRIM DAN MENERIMA INFORMASI TUGAS DAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik*, 3.
- Susila Wibawa, K. C. (2020). Peranan Komisi Informasi Dalam Mengawal Keterbukaan Informasi Publik Di Masa Kedaruratan Kesehatan (Pandemi) Covid-19. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 3).
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5080/2694>.
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101543.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2009). Improving digital skills for the use of online public information and services. *Government Information Quarterly*, 26(2), 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.11.002>