

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sajian Data**

##### **1. Konsep Pembaruan Website Pemda DIY**

Pemda DIY merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan kemajuan teknologi digital untuk melakukan publikasi informasi dan pelayanan publik. Berhubung untuk menyesuaikan teknologi digital saat ini dengan berbagai macam tampilan dan untuk mendukung *good governance*, Diskominfo DIY melakukan sebuah perubahan untuk website Pemda DIY, yaitu dengan membuat website baru yang lebih menyesuaikan teknologi saat ini juga menambahkan beberapa konten di dalamnya.

“Kalau kita menangani website itu sebagai wadahnya, jadi menangani ketersediannya. Website aktif atau tidak, bisa diakses atau tidak dan kita juga membuat website itu, tetapi kalau konten bukan di kita.” (Faradina Harumi, S.Kom wawancara 5 Januari 2018).

Pada tahun 2017 Bidang Manajemen Informatika Diskominfo DIY memiliki program kerja khusus pengelolaan website Pemda DIY, yaitu dengan membuat website baru. Hal ini dilakukan karena perkembangan teknologi yang sangat luas dan pesat disertai pemanfaatannya secara

menyeluruh telah membuka peluang bagi aksesibilitas dan pendayagunaan informasi dalam ruang lingkup luas. Kenyataan menunjukkan bahwa penggunaan teknologi khususnya teknologi informasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mendapatkan maupun menyajikan informasi yang tidak hanya cepat namun akurat. Selain itu, penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dirasakan manfaatnya jika disajikan dalam bentuk media yang memberikan kemudahan akses kepada penggunanya dan dapat menampilkan data secara cepat dan tepat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa, informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, Layanan Teknologi dan Manajemen Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai peran dalam menyediakan sarana komunikasi dinamis yang dapat diakses oleh masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat Yogyakarta pada khususnya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka dibutuhkan sebuah media yang dapat memberikan informasi yang tidak hanya cepat dan akurat, namun memberikan layanan yang maksimal dengan teknologi terbaru, sehingga dapat mempresentasikan Daerah Istimewa Yogyakarta

sebagai provinsi yang tidak hanya berbudaya namun juga unggul dalam teknologi (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprov.go.id).

### a. Perencanaan

Dalam melakukan pengelolaan website Pemda DIY yang baru tentunya Diskominfo DIY khususnya Bidang Manajemen Informatika memiliki strategi-strategi tersendiri. Pada tahapan perencanaan Diskominfo DIY pertama-tama menentukan tema besar terdahulu yaitu menyesuaikan dengan visi misi Gubernur DIY, yaitu :

- Visi : Daerah Istimewa Yogyakarta Yang Lebih Berkarakter, Berbudaya, Maju, Mandiri dan Sejahtera Menyongsong Peradaban Baru
- Misi :
  - Membangun Peradaban yang berbasis nilai-nilai kemanusiaan
  - Memperkuat perekonomian daerah yang didukung dengan semangat kerakyatan, inovatif dan kreatif
  - Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik
  - Memantapkan prasarana dan sarana daerah

Selanjutnya pemilihan tema ini juga disesuaikan dengan *branding* Kota Jogja yang baru yaitu “Jogja Istimewa” seperti yang kita ketahui dengan *font* yang khas dan berwarna merah, serta merubah tampilan *site map* yang lebih terstruktur. Sehingga pada tahapan perencanaan ini sudah mulai tergambar konsep website Pemda DIY yang baru.



“Pada perencanaan konsep kita bikin tema besar yang sama dengan visi misi Gubernur dan *branding* Jogja Istimewa. Jogja Istimewa kan logonya warna merah fontnya gitu dan bikin yang mirip-mirip yang sesuai dengan itu, kita juga cari vendor yang sesuai dengan jogjanya banget jadi tinggal menyesuaikan aja.” (Faradina Harumi, S.Kom wawancara 5 Januari 2018).

Selain menentukan tema, demi menghasilkan website yang maksimal sehingga mampu diakses dengan baik dan layak untuk dijadikan sebagai acuan mencari informasi seputar Pemda DIY. Pada tahapan perencanaan Bidang Manajemen Informatika juga cukup memperhatikan beberapa kriteria website yang baik. Seperti bagaimana agar website tersebut agar mudah diakses, tampilan yang lebih terstruktur, desain yang mengikuti perkembangan jaman serta konten yang lebih menarik sehingga pengguna tertarik untuk terus informasi terkait Provinsi DIY melalui website Pemda DIY.

Selain itu, pada pengelolaan konten Bidang Manajemen Informatika merencanakan agar setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dapat berkontribusi dalam mengirimkan tulisan-tulisan atau informasi-informasi terkait SKPD terkait. Sehingga diinginkan dalam pengelolaan website ini, seluruh pegawai Pemda DIY turut bersumbangsih serta direncanakan juga setiap SKPD nantinya akan dibentuk admin masing-masing untuk mengirim tulisan tersebut. Tidak hanya SKPD dalam perencanaan ini pula, masyarakat umum dilibatkan juga untuk mengirimkan artikel-artikel pada kolom yang disediakan (kolom opini). Namun pada bagian ini, penulis

tidak dapat langsung di publikasikan, dikarenakan perlu dilakukan monitoring dan editing terlebih dahulu (Faradina Harumi, S.Kom wawancara 5 Januari 2018).

Maksud dari pembaruan website ini adalah untuk *updateing* media informasi website [www.jogjaprovo.go.id](http://www.jogjaprovo.go.id) guna meningkatkan fitur performa dan kualitas website sehingga mempermudah penyaluran informasi kepada masyarakat dan meningkatkan jumlah serta antusias pengunjung website. Selanjutnya tujuan dari pembaruan website Pemda DIY ini adalah :

1. Mengubah peran website [www.jogjaprovo.go.id](http://www.jogjaprovo.go.id) sebagai portal akses ke domain website pemerintah DIY yang lain.
2. Menyajikan konten dan sistem yang mengadopsi pada teknologi terbaru untuk memaksimalkan penyaluran informasi kepada pengunjung website.
3. Menghasilkan sebuah website yang berorientasi pada pelayanan publik yang mudah diakses dan informatif (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id).

Selanjutnya target capain dari pembaruan website Pemda DIY ini diantaranya :

1. Menjadi rujukan dalam mencari informasi seputar DIY.
2. Sebagai tempat untuk mengajukan keluhan seputar DIY.

3. Sebagai tempat berbagi informasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
4. Sebagai wadah bagi seluruh instansi di DIY.

“...menjadi rujukan tujuan untuk mencari informasi tentang jogja, layanan apa saja yang disediakan oleh Pemda DIY larinya ke situ. Kedua, untuk mengajukan keluhan ya lewatnya website tersebut. Ketiga bisa menjadi tempat sharing informasi antar Organisasi Perangkat Desa (OPD) juga, jadi ketika mereka punya informasi yang layak disampaikan ke masyarakat ya bisa melalui website tersebut. Selanjutnya ya bisa dijadikan sebagai wadah bagi semua instansi di DIY.” (Anik Budiati, S.Kom wawancara 13 Desember 2017).

#### **b. Pelaksanaan**

Selanjutnya pada tahapan pelaksanaan, pembaruan website Pemda DIY ini menggunakan pihak ketiga atau yang disebut dengan *vendor*. Pada pembaruan website ini juga berlangsung dengan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Tahun Anggaran 2017 dengan waktu pelaksanaan selama tiga sampai empat bulan. Untuk menjalankan pelaksanaan pembaruan website Pemda DIY Diskominfo DIY mengacu pada Dokumen SOP Pengelolaan Portal Pemerintah DIY, Informasi lain yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta juga referensi hukum di antaranya adalah :

- a. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Yogyakarta, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 sebagaimana telah diubah dan ditambah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959;



- b. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Peraturan Presiden No 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah dan beserta perubahan dan aturan turunannya;
- d. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia;
- e. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
- g. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pokok-Pokok Pengeolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2008;
- h. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi DIY;
- i. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 16 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2007 tentang Petunjuk Lebih Lanjut Pengadaan

Barang/Jasa Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

- j. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tanggal 29 Desember 2016 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2017;
- k. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 66 Tahun 2016 tentang Standar Harga Barang dan Jasa (SHBJ) di Provinsi DIY;
- l. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 88 Tahun 2016 Tanggal 29 Desember tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun Anggaran 2017 (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprov.go.id).

Selanjutnya, berdasarkan data yang termuat pada Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprov.go id sebagai dokumen acuan kerja *vendor* bahwasanya untuk melaksanakan pengelolaan website dengan menggunakan pihak ketiga terdapat kriteria-kriteria yang harus dipenuhi, yaitu :

<b>Tenaga Ahli</b>	<b>Spesifikasi</b>	<b>Vol</b>
Analisis Sistem ( <i>Leader</i> )	Memiliki pendidikan minimal setara S1 di bidang ICT/Teknologi Informasi dengan pengalaman kerja di bidang analisis sistem minimal 5	1

	tahun disertai surat referensi	
<i>Database Engineer</i>	Memiliki pendidikan minimal setara S1 di bidang ICT/Teknologi Informasi dengan pengalaman kerja di bidang pemrograman web minimal 5 tahun disertai surat referensi	1
<i>Programmer</i>	Memiliki pendidikan minimal S1 di bidang ICT/Teknologi Informasi dengan pengalaman kerja di bidang pemrograman web minimal 5 tahun disertai surat referensi	1
<i>Desainer Sistem</i>	Memiliki pendidikan minimal setara S1 Teknologi Informasi dengan pengalaman kerja pengembangan dan pembangunan system informasi/ Website minimal 3 tahun disertai dengan surat referensi dari pemberi tugas	1
<i>Security &amp; Software Tester</i>	Memiliki pendidikan minimal setara S1 Teknologi Informasi dengan	1

	pengalaman kerja pengembangan dan pembangunan system informasi/ Website minimal 3 tahun disertai dengan surat referensi dari pemberi tugas.	
Administrasi	Memiliki pendidikan minimal SLTA dengan pengalaman kerja sebagai administrasi perkantoran minimal 1 tahun disertai surat referensi	1

Setelah mendapatkan klasifikasi *vendor* yang dibutuhkan sesuai kriteria di atas, pada pelaksanaan ini terdapat ruang lingkup materi yang harus dilaksanakan oleh *vendor* selama proses pengerjaan pembaruan website, yaitu :

1. Upgrade aplikasi guna peningkatan fitur dan layanan aplikasi
2. Redesign antar muka untuk menghadirkan trend desain saat ini yang populer
3. Modifikasi konten untuk menghasilkan data dan informasi yang lebih lengkap dan menarik
4. Instalasi dan pelatihan (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id).

Setelah mengetahui batasan-batasan materi yang perlu dipahami selama pelaksanaan, di tahapan ini terdapat peralatan dan fasilitas yang diperlukan

selama melakukan pelaksanaan pembaruan website Pemda DIY, di antaranya adalah :

1. Hardware yang digunakan yang digunakan untuk membangun Website seperti Komputer Server, Personal Computer / Laptop, Printer.
2. Software yang digunakan untuk membangun Website seperti software database MySQL5, Html, CSS, Ajax dan Java Script serta PHP5.
3. SVN Server dengan IP Publik yang dapat diakses oleh Dinas Komunikasi dan Informatika DIY dalam pengontrolan pembuatan Website.
4. Bandwith 3 Mbps minimal untuk SVN Server yang disediakan (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id).

Selanjutnya dalam pelaksanaan ini terdapat sebuah acuan spesifikasi teknis yang harus dilakukan oleh *vendor* selama proses pembaruan website Pemda DIY, yaitu :

1. Software yang digunakan dalam pengembangan website bersifat *open source*.
2. Website menggunakan database MySQL5 atau postgresSQL sebagai media penyimpanan data
3. Pemrograman Website menggunakan bahasa pemrograman PHP yang dibuat sesuai dengan rancangan sistem, tidak menggunakan temple CSM Gratis seperti Joomla, wordpress, Nuke, Drupal, dan sejenisnya demi faktor keamanan data dan kesesuaian penggunaan.

4. Website menjamin kemudahan dalam mendapatkan informasi maupun dalam menambahkan edit data pada website.
5. Rancangan menunjukkan posibiliti teknologi yang akan digunakan berdasarkan *feasibility* yang sudah dilakukan.
6. Website memiliki perlindungan terhadap spam dan serangan melalui *sql injection* atau serangan lain serta keamanan user dan password pengguna.
7. Website memiliki manajemen *error handling* untuk mengantisipasi ketidaktepatan pengguna software.
8. Website memiliki interoperabilitas ketika dibuka oleh user dengan berbagai macam browser yang dimiliki
9. Proses analisis dan pembuatan rancangan menggunakan konsep *Joint Application Development* yang menuntut keterlibatan *stakeholder* secara langsung dalam proses.
10. Website memiliki analisis data pada website menggunakan *google analytic* yang sudah terintegritas ke dalam pengelolaan website (Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id).

Selama melakukan proses pengerjaan website tentunya pihak Diskominfo DIY, khususnya Bidang Manajemen Informatika tetap melakukan monitoring baik langsung maupun hanya melalui komputer saja. Namun dalam memonitoring progresitas *vendor* tersebut pihak Bidang Manajemen Informatika mengundang perwakilan dari SKPD-SKPD untuk turut menilai dan memberikan saran terkait

pembaruan website, sehingga semua dapat berkontribusi dalam program pembaruan website Pemda DIY.

“*Vendor* bikinin aplikasi jogjaprovo yang kita minta, selama ini berjalan kita tuh mantau terus. Bikinnya sesuai apa enggak, dia naruhnya di semacam website tapi bukan yang *full version*. Jadi setiap mereka melakukan perubahan itu akan diupload dan kita bisa memantaunya lewat komputer kita. Jadi setiap sebulan satu kali mereka presentasi kepada kita sudah sampai mana progresnya dan dihadiri semua SKPD untuk meminta saran kurangnya apa, bagusnya gimana. Jadi kita mau semua itu berkontribusi untuk website jogjaprovo karena semua juga kan yang akan menggunakannya dan pembangunan ini dilaksanakan selama tiga sampai empat bulan.” (Faradina Harumi, S.Kom wawancara 5 Januari 2018).

Setelah pembaruan website Pemda DIY telah berhasil untuk direalisasikan, Diskominfo DIY melakukan pelatihan penggunaan website yang diselenggarakan dengan melibatkan Bidang Manajemen Informatika dan Bidang Humas. Pelatihan ini dilakukan untuk terus meningkatkan pengetahuan terkait pengelolaan website demi tercapainya progres kerja yang baik. Selain itu dalam pelatihan ini juga dilakukan percobaan dalam menjalankan fitur-fitur baru yang terdapat pada website Pemda DIY.

### **c. Evaluasi**

Selama melakukan beberapa tahapan proses yang dilaksanakan oleh Bidang Manajemen Informatika untuk melakukan pembaruan website Pemda DIY, evaluasi pada program ini dilakukan bersamaan ketika dilaksanakannya monitoring bersama *vendor*. Sehingga ketika *vendor* mempresentasikan hasil kinerjanya dan tentunya ketika hal itu belum sesuai dengan maksud dan tujuan

dari perencanaan, pihak Bidang Manajemen Informatika akan mengevaluasi dan mencoba memaparkan kembali konsep yang diinginkan. Selain itu, evaluasi yang telah dilakukan adalah perihal anggaran program. Namun evaluasi anggaran ini tidak dilakukan oleh Bidang Manajemen Informatika, melainkan Sub Bagian Program Data dan TI Diskominfo DIY kepada Bappeda pada evaluasi rutin triwulan. Dikarenakan di setiap SKPD untuk perencanaan program dan anggaran yang diajukan oleh setiap bidang, akan masuk pada Sub Bagian Program Data dan TI untuk diajukan kepada Bappeda dan disetujui.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Joe Don Charles Kepala Sub Bagian Informasi Dinas Pariwisata DIY bahwasanya dalam segi tampilan website Pemda DIY perlu melakukan perbaikan serta disarankan untuk merangkul masyarakat luar sebagai pengguna, sehingga bisa diketahui perkembangan seperti apa yang sedang marak pada saat ini. Hal serupa juga dinyatakan oleh Andini juga Wahyu sebagai pengguna website Pemda DIY bahwa dalam segi tampilan masih terlalu standar sehingga diperlukannya pembaruan dalam segi tampilan.

“Kalau dari segi tampilan standar mungkin harus bekerja sama dengan orang-orang luar seperti anak-anak muda. Kan sekarang itu orang mau dapat informasi yang instan. Jadi dalam sekilas dia baca itu langsung dapat informasi yang orang itu inginkan.” ( Joe Don Charles wawancara 11 Januari 2018).



Selebihnya terkait dengan *loading time* selama mengakses website mereka menyatakan sudah sangat baik, dengan waktu yang singkat mereka sudah bisa mendapatkan informasi yang diinginkan. Bahkan dalam wawancara dilakukan pada 11 Januari 2018, Joe cukup mengapresiasi kinerja Kepala Diskominfo DIY yang menjabat saat ini. Dikarenakan sudah cukup banyak perubahan yang dilakukan serta terdapatnya perencanaan-perencanaan yang baik ke depan yang telah ia ketahui. Hal serupa dinyatakan pula oleh Andini juga Wahyu pada wawancara 12 Januari 2018, loading yang cepat sangat membantunya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat. Namun Wahyu mengatakan terdapat kendala ketika mengakses melalui aplikasi browser yang berbeda sehingga terdapat susunan yang berbeda.

## **2. Manajemen Konten dan Layanan Publik**

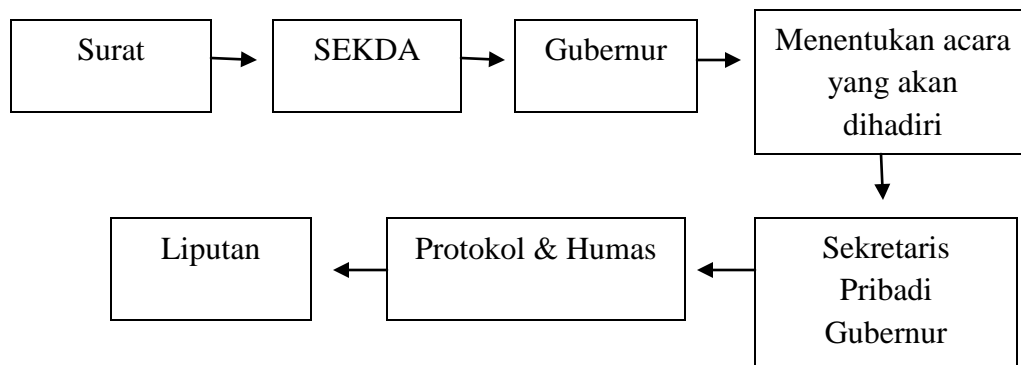
Konten dan pelayanan publik yang termuat pada website Pemda DIY sebagian besar dikelola oleh Bidang Hubungan Masyarakat (Humas). Hal ini merupakan pembagian tugas yang sudah jelas tertera tugas dan fungsinya yang tertera pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2015. Selain itu, produk publikasi yang dihasilkan oleh Bidang Humas antara lain Majalah Jogjawara, penyiaran berkala melalui media elektronik lokal dan TV bandara, pemberitaan melalui media massa lokal, serta videotron. Bidang Humas juga melakukan pendokumentasian berupa foto dan video yang diarsipkan.

Pada pengelolaan website Pemda DIY, Bidang Humas berfungsi sebagai penyedia konten. Untuk mewujudkan website yang lebih representatif dan informatif. Selain itu, Bidang Humas juga memiliki akun media sosial facebook, instagram, twitter, youtube sebagai *tools* media sosial (Dokumen Grand Desain Bidang Humas Tahun 2016).

### **a. Perencanaan**

Konten yang termuat pada website Pemda DIY merupakan hasil liputan yang dilakukan oleh Bidang Humas Diskominfo DIY khususnya Seksi Publikasi Dokumentasi dan Media Massa. Pada hal ini sebagai konten yang dikelola merupakan agenda kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur DIY, sehingga liputan yang dilakukan oleh Bidang Humas berdasarkan agenda Gubernur dan Wakil

Gubernur yang telah ditentukan (Arief Lukman Hakim, SE wawancara via online 13 Januari 2018).



Sebelum melakukan liputan ke lapangan, yang perlu disiapkan adalah SDM yang akan terjun langsung ke lapangan yaitu satu reporter, satu *videographer* dan satu *photographer* di mana ketiganya diambil dari anggota Seksi Dokumentasi Publikasi dan Media Massa, selanjutnya mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan selama melaksanakan liputan.

Selain agenda Gubernur dan Wakil Gubernur DIY, konten yang termuat pada website Pemda DIY juga merupakan agenda-agenda atau informasi-informasi terkait SKPD, seperti agenda wisata, lowongan pekerjaan. Pada hal ini SKPD mengirimkan materi informasi yang akan dimuat pada website Pemda DIY kepada Kepala Bidang Humas untuk dipelajari terlebih dahulu, untuk selanjutnya Kepala Bidang Humas mengirimkan kepada Admin website yang ada di Bidang Humas untuk dipublikasikan. Sehingga masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi terkait

kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur DIY namun informasi penting lainnya yang ada di DIY (Dra. Amiarsih Harwani, SH. MS wawancara 8 Januari 2018).

## **b. Pelaksanaan**

Pada tahapan pelaksanaan yaitu mempersiapkan konten yang akan dipublikasikan, yaitu mengedit berita yang telah didapatkan selama melakukan liputan dan memilih foto selama kegiatan berlangsung dan selanjutnya memasuki tahapan editing dan pemilihan foto untuk dipublikasikan, hal ini bisa dilakukan oleh semua SDM yang ada pada Seksi Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa, terkecuali jika ada mahasiswa sedang melaksanakan program magang tidak diperkenankan untuk langsung mempublikasikannya.

Selain melalui website, konten ini juga dipublikasikan melalui akun sosial media yang dimiliki Bidang Humas seperti instagram, twitter dan facebook yang bisa di akses langsung melalui *home page* website Pemda DIY. Sehingga selain melalui website pelayanan publik oleh Pemda DIY bisa langsung melalui akun media sosial yang tersedia dan akan langsung direspon oleh admin yang telah ditentukan.

“Sejauh ini setau saya belum ada yang berkomentar melalui website, biasanya langsung melalui akun sosial media seperti instagram dan itu langsung kita beri *feedback* karena kan ada adminnya sendiri.” (Dra. Amiarsih Harwani, SH. MA wawancara 8 Januari 2018).

Di tahap pelaksanaan pengelolaan konten ini diakui banyak sekali kekurangan yang dihadapi oleh internal Bidang Humas sendiri. Hal ini dikarenakan keterbatasan SDM yang belum mengetahui esensi dalam menjalankan praktik kehumasan secara profesional. Sehingga kegiatan yang berjalan hingga saat ini dilakukan pada umumnya saja dan tanpa adanya sebuah *standart operating procedure* (SOP) kerja internal bidang. Selama ini Bidang Humas hanya fokus dalam memberikan informasi

seputar kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur dan belum maksimal dalam menjalankan peran sebagai Humas Pemda DIY (Dokumen Grand Desain Kehumasan Pemda DIY 2016). Semestinya tugas humas pemerintah tidak jauh berbeda dengan humas swasta, yang berbeda disini humas pemerintah merupakan sebagai pedoman oleh wartawan yang tidak dapat meliput suatu kegiatan, sehingga mereka akan mengambil berita dari situs website Pemda DIY. Namun yang disayangkan disini terkadang pegawai belum mengetahui perihal publikasi yang harus dilakukan pada website, sehingga yang terjadi disini pelaksanaan pengelolaan konten yang dilakukan hanya sebatas liputan dan publikasi saja tanpa adanya sebuah analisis terlebih dahulu (Dra. Amiarsih Harwani, SH. MA wawancara 8 Januari 2018).

“padahalakan setahu saya, yang namanya reporter itu tidak hanya menulis apa yang disampaikan oleh pembicara. Misalkan Pak Gubernur menyampaikan terkait “jangan aji mumpung ketika liburan” kan banyak orang yang jualan di Malioboro itu kalau liburan nutuk harga. Nah sebaiknya kan tidak hanya menyalin apa yang disampaikan Pak Gubernur, tapi harus di analisa kenapa Pak Gubernur bisa menyampaikan seperti itu. Selain itu juga saya perhatikan ketika liputan itu tidak sampai selesai, ketika sudah mendapatkan data yang dia mau ya sudah selesai padahalakan liputan itu harus sampai selesai kalau aja ada moment penting yang terlewatkan.” (Dra. Amiarsih Harwani, SH. MA wawancara 8 Januari 2018).

### **c. Evaluasi**

Pada kurun waktu kurang lebih hampir satu tahun ini Bidang Humas tidak melakukan evaluasi rutin yang biasanya dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan satu kali (triwulan) dikarenakan terdapat permasalahan internal pada Bidang Humas sendiri. Namun untuk evaluasi khusus konten, hal ini dilakukan secara spontan oleh

Kepala Bidang Humas melalui grup whatshapps yang telah ada. Contohnya, ketika terdapat kesalahan pada penulisan nama pembicara, penulisan nama lokasi liputan. Hal ini langsung ditindaklanjuti oleh Kepala Bidang Humas untuk segera diperbaiki oleh editor yang sekaligus sebagai admin website di Bidang Humas.

## **B. Pembahasan**

### **1. Tahapan Perencanaan Strategi Pembaruan Website**

Pada perencanaan pembaruan website Pemda DIY ini sudah mulai sejak tahun 2016 silam untuk dianggarkan pada program kerja di tahun 2017. Hal ini dilakukan dikarenakan untuk terus dapat memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih luas serta memberikan peluang kepada masyarakat umum untuk turut berkontribusi dalam pengelolaan website Pemda DIY. Selain itu mengingat semakin tingginya pengakses teknologi digital untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat, maka dengan ini Diskominfo DIY mencoba untuk memfasilitasi masyarakat umum khususnya Yogyakarta agar tetap bisa mengakses informasi terkait DIY dengan cepat, akurat dan nyaman.

Program pembaruan website Pemda DIY ini di bawah tanggung jawab Diskominfo DIY dan menjadi bagian tugas Bidang Manajemen Informatika untuk melaksanakan pengembangan dan pengelolaan aplikasi, keamanan informasi, basis data, serta penerapan dan pengembangan *e-government*. Bidang Manajemen Informatika dibagi menjadi dua seksi yaitu Seksi Aplikasi

dan Keamanan Informasi dan Seksi Pengembangan *E-Government*. Pada program pembaruan website Pemda DIY ini semua turut berkontribusi.

Pada perencanaan ini Bidang Manajemen Informatika menentukan tema sbesar terlebih dahulu untuk diangkat sebagai pengembangan website yang baru. Tema besar yang diambil merupakan visi misi Gubernur DIY juga *branding* Jogja Istimewa. Sehingga dalam pembuatan Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id juga *Standar Operating Procedure* (SOP) mengacu pada tema besar yang telah ditentukan. Selain itu mereka juga memperhatikan beberapa kriteria website yang baik, yaitu :

1. *Usability* : pada bagian ini Bidang Manajemen Informatika mencoba mengkonsep suatu website yang mudah diakses juga mudah dipelajari oleh pengguna. Sehingga walaupun membuat sebuah website dengan konsep yang berbeda mereka tidak ingin jika masyarakat kesulitan dalam mengaksesnya. Konsep layanan yang diterapkan pada website kini lebih mudah dipelajari dan lebih mudah digunakan oleh seluruh kalangan. Sehingga kini masyarakat tidak perlu memasuki *home page* tetapi bisa memilih layanan yang dibutuhkan pada *landing page*. Menurut penulis hal ini cukup membantu masyarakat agar dapat mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama para pengguna website Pemda DIY bahwasannya hingga saat ini, dalam mengakses website tidak pernah mengalami kendala dalam artian bahwa sejauh ini website Pemda DIY sudah



berjalan dengan cukup baik dikarenakan menurut pengguna tidak terdapat kendala juga mudah untuk dipelajari dalam mengakses informasi.

2. *System Navigasi* : pada bagian ini Bidang Manajemen Informatika mencoba mengubah *site map* yang ada pada website, sehingga dalam segi tampilan lebih terstruktur juga mudah untuk dipelajari. Selain itu juga berkaca dari website lama bahwa tampilan yang kurang terstruktur bahkan terkadang mengalami kesulitan ketika ingin mendapatkan informasi yang cepat.
3. *Graphic Design* : bagian desain merupakan suatu hal yang sangat diperhatikan oleh Bidang Manajemen Informatika. Bagian desain ini pula turut dikerjakan oleh *vendor* yang telah berpengalaman dan sesuai dengan tema besar yang telah ditentukan. Sehingga dapat lebih mengerti desain yang sesuai untuk tampilan website dengan tidak meninggalkan tema besar yang sudah tersusun, seperti visi misi Gubernur DIY dan *branding* Jogja Istimewa. Namun berdasarkan pengguna website yang telah penulis wawancarai bahwasannya tampilan website Pemda DIY masih terlalu standar dan biasa saja. Jon Don Charles sebagai salah satu pengguna aktif website Pemda DIY dan sebagai Pegawai Pemerintahan DIY menyarankan agar pihak Diskominfo DIY dapat merangkul para kaula muda untuk melakukan kerja sama terkait trend desain yang lebih diminati masyarakat. Hal serupa juga disampaikan oleh pengguna website lainnya Wahyu juga Andini bahwa tampilah desain yang ada pada website Pemda DIY perlu ditingkatkannya kreativitas.

4. *Content* : Bidang Humas merupakan bidang pengelolaan sebagian konten yang ada pada website Pemda DIY, namun setelah adanya pembaharuan ini konten yang termuat pada website tidak hanya publikasi dari Bidang Humas saja, dikarenakan kini melibatkan semua pegawai Pemerintah DIY juga masyarakat umum. Pada pembaruan website ini terdapat beberapa yang ditambahkan pada bagian konten. Contohnya saja, seperti kolom opini yang bisa diisi oleh masyarakat umum, hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya terkait apapun demi sebuah perbaikan baik di dalam tata pemerintahan maupun non pemerintahan. Tidak hanya itu, tetapi seperti artikel-artikel menarik yang layak untuk dipublikasikan . Selanjutnya berita agenda kegiatan terkait Pemda DIY yang termuat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait kegiatan yang dilakukan pihak Pemda DIY sebagai Pemerintah Provinsi. Sehingga diharapkan melalui website Pemda DIY bisa menjadi jendela informasi seputar DIY untuk masyarakat umum terkhusus masyarakat Yogyakarta. Berikut ini merupakan contoh halaman opini dan berita yang termuat pada website Pemda DIY :

Gambar 3.1



Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 3.2



Sumber : jogjaprov.go.id

Yang masih menjadi perhatian disini bahwa berdasarkan hasil wawancara penulis bersama pengguna website mengatakan, konten yang termuat pada website Pemda DIY terutama berita, merupakan sebuah hal yang menarik dan bermanfaat. Namun disini pihak pengelola diperlukannya untuk memperhatikan juga melakukan perbaikan penulisan pada judul berita yang menarik, agar masyarakat tertarik untuk membacanya. Maka dengan ini perlunya sebuah perbaikan pada pengelolaan konten baik seperti pada segi penulisan dan pembuatan judul. Hal ini sangatlah penting dikarenakan konten merupakan suatu hal yang paling inti di dalam situs website, di mana kualitas sebuah website dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan konten yang termuat di dalamnya. Dengan ini penulis menyimpulkan bahwasannya pengelolaan konten yang dilakukan oleh Diskominfo DIY khususnya Bidang Humas belum maksimal dan diperlukannya perhatian lebih untuk dilakukan pelatihan-pelatihan penulisan baik berita dan membuat judul berita.

5. *Compatibility* : Pada bagian ini pula cukup diperhatikan oleh Bidang Manajemen Informatika bahkan sudah dilakukan praktik percobaan sebelumnya dengan menggunakan aplikasi browser yang berbeda-beda. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengakses website dengan menggunakan aplikasi browser apa saja yang dimiliki, sehingga tetap bisa mendapatkan informasi yang sama, nyaman juga mudah untuk dipelajari. Hal ini sesuai dengan hasil data wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan para

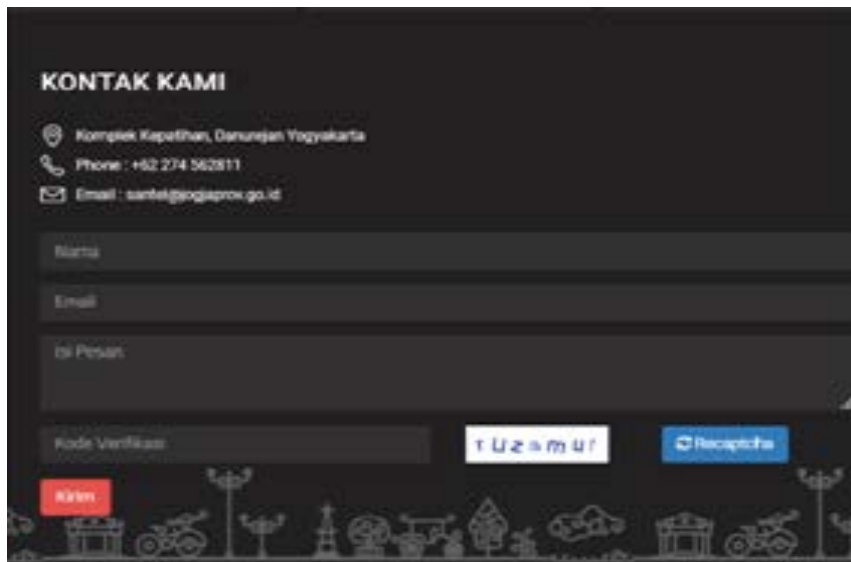
pengguna website bahwasannya tidak terjadi kendala ketika mengakses website dengan menggunakan berbagai aplikasi browser apapun.

6. *Loading time* : *Loading time* merupakan bagian yang sangat penting juga untuk diperhatikan dalam pengelolaan website, di mana user akan merasakan nyaman atau tidak dalam mengakses jika ia bisa mendapatkan informasi yang ia inginkan dengan cepat, sehingga video yang digunakan pada website Pemda DIY menggunakan *compre maximum*. Kecepatan waktu yang dirasakan ketika mengakses website ini dirasakan langsung oleh para pengguna, bahkan Joe Don Caharles selaku pengguna aktif sekaligus sebagai Pegawai Pemerintah DIY mengapresiasi kinerja Kepala Diskominfo DIY yang saat ini. Namun hal berbeda di sampaikan oleh Wahyu Prihandini selaku pengguna website Pemda DIY yang pernah mengalami kendala saat mengakses, dikarenakan memang terdapat banyak sekali pengakses pada waktu yang bersamaan sehingga terdapat gangguan pada sistem. Penulis menyimpulkan bahwa pengelolaan *loading time* yang dilakukan oleh Bidang Manajemen Informatika sudah cukup baik, dikarenakan sejauh ini tidak terdapat kendala yang cukup parah terkecuali saat pengakses yang banyak dan bersamaan, namun hal itu pula langsung segera ditangani oleh pihak Bidang Manajemen Informatika.
7. *Functionality* : seberapa baik situs yang diakses oleh user ditentukan oleh teknologinya dan programmer, pada pengelolaan website Pemda DIY yang baru ini menggunakan bahasa pemrograman PHP. Sejalan ini menurut para

pengguna website Pemda DIY yang telah berhasil penulis wawancarai tidak terdapat permasalahan dalam mengakses dan mudah dipelajari. Disini penulis menyimpulkan bahwasannya functionality yang dikelola oleh Diskominfo DIY khususnya Bidang Manajemen Informatika telah berfungsi dengan baik.

8. *Interactivity* : selain media publikasi, informasi tentunya website Pemda DIY juga sebagai media pelayanan publik. Maka diperlukannya sebuah kolom atau sebuah wadah untuk user menyampaikan keluhan juga meminta informasi yang dibutuhkan dengan ini, pada website Pemda DIY ini disediakan kolom Kontak Kami beserta Hotline sehingga user menjadi lebih terfasilitasi, layanan ini seperti yang telah tersedia pada halaman *landing page* dan *home page*. Sehingga dengan adanya fasilitas ini akan terjadinya komunikasi dua arah antara pengguna bersama pihak-pihak yang berwenang. Berikut ini adalah kolom Kontak Kami untuk melakukan intraksi dengan pihak Pemda DIY yang ada di *home page* website Pemda DIY :

Gambar 3.3



Sumber : jogjaprovo.go.id

Permintaan keterbukaan informasi ini pernah dilakukan oleh Wahyu Prihandini sebagai masyarakat pengguna website Pemda DIY untuk meminta informasi terkait lowongan pekerjaan. Selanjutnya Wahyu mengatakan bahwa hal tersebut mendapatkan balasan melalui alamat email pribadinya dengan tanggapan yang cukup memuaskan baginya. Hal ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan Pemda DIY terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi yang diperlukan. Di mana sudah terjadinya sebuah publikasi yang telah dilakukan pemerintah melalui konten-konten yang telah dijelaskan diatas dan dilanjutkan adanya sebuah interaksi juga pengaduan dari masyarakat yang memiliki kepentingan dan langsung ditindak lanjuti oleh pemerintah sehingga masyarakat tadi bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Melalui kolom inteaktifitas atau kontak kami ini

membuktikan adanya sebuah kerja sama antara pemerintah dan masyarakat yang memiliki kepentingan. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik melalui website yang dilakukan oleh Pemda DIY sudah cukup baik, bahwasanya telah menyediakan kolom interaktivitas untuk memfasilitasi masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi lebih terkait DIY.

Berdasarkan teori kriteria website yang baik yang telah dijabarkan oleh penulis pada kajian pustaka bahwasanya pada perencanaan ini Bidang Manajemen Informatika belum memperhatikan bagian *accessibility*. Sehingga menurut penulis tidak semua masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan informasi yang sama. Dikarenakan pada hal ini sebaiknya pengelola tidak hanya terfokuskan kepada penggunaan masyarakat pada umumnya saja, namun perlu memperhatikan juga pada masyarakat yang memiliki hambatan fisik dan memberikan fasilitas yang khusus.

Hal ini juga sesuai dengan kriteria membangun website pemerintah yang telah tercantum pada Buku Panduan Website Pemerintah Daerah Depkominfo bahwa tidak adanya diskriminasi bagi pengguna dalam artian website bisa diakses tanpa membedakan fasilitas komputer yang dimiliki masyarakat. Contoh lain pada pengguna yang memiliki hambatan fisik dalam panca inderanya secara total, tentunya halaman web harus bisa diakses dengan Screen Reader atau Speech Browser atau pengguna yang memiliki hambatan fisik pada pendengaran sehingga tidak dapat menikmati informasi dengan audio, alternatifnya adalah dengan



menyediakan informasi dalam berbentuk teks. Sehingga masyarakat lebih terfasilitasi dan bisa mendapatkan informasi yang sama juga merata.

## **2. Tahapan Pelaksanaan Pembaruan Website**

Selanjutnya dalam Dokumen Kontrak Pekerjaan Update Portal Jogjaprovo.go.id bahwasanya pengerjaan website Pemda DIY selama enam puluh hari kalender atau sama dengan dua bulan, namun berdasarkan hasil data wawancara yang didapatkan oleh penulis pengerjaan ini memakan waktu empat bulan dikarenakan terpotong dengan hari libur Hari Raya Idul Fitri tahun 2017. Hal ini penulis menyimpulkan, terdapat ketidak disiplin waktu karena tidak sinkron dengan dokumen acuan kerja yang semestinya. Selebihnya, untuk segi spesifikasi teknis yang harus dilakukan oleh *vendor*, materi yang harus dikerjakan sudah seimbang dengan hasil wawancara yang dilakukan bersama informan.

Di tahapan pelaksanaan, *vendor* telah melakukan berdasarkan kontrak acuan kerja yang telah diberikan pihak Bidang Manajemen Informatika dan menjalankan evaluasi ketika monitoring berlangsung. Hal ini dilakukan dikarenakan Bidang Manajemen Informatika menginginkan suatu yang maksimal untuk proses pembaharuan website Pemda DIY disisi lain juga dikarenakan *vendor* sering salah mengartikan kalimat yang termuat pada Dokumen Kontrak Acuan Kerja. Selain memonitoring secara langsung, pihak Bidang Manajemen Informatika juga melakukan monitoring secara tidak langsung melalui komputer yang tersedia di kantor, di mana *vendor* selalu mengunggah hasil kinerjanya

melalui sebuah website yang belum *full version* sehingga pada proses ini sebelum melakukan presentasi dan evaluasi pihak Bidang Manajemen Informatika dapat langsung menilai kinerja yang telah dilakukan. Bahkan pada beberapa kesempatan Bidang Manajemen Informatika juga mengundang perwakilan dari SKPD yang ada di DIY untuk keterlibatan dalam proses pembaharuan website, hal ini dilakukan guna untuk mendapatkan hasil yang maksimal juga sesuai dengan target capaian yang diinginkan.

Pada kesempatan ini dari perwakilan SKPD memberikan saran dan masukannya terhadap pembaharuan website dan seperti yang telah di jelaskan diatas bahwasanya SKPD kini turut terlibat dalam pengelolaan konten yang ada di website Pemda DIY maka dengan ini perlunya pengetahuan kebijakan baru yang ditentukan. sesuai dengan maksud dari pembaruan website bahwa mengubah peran website [www.jogjaprovo.go.id](http://www.jogjaprovo.go.id) menjadi portal akses ke domain website pemerintah DIY, pada hal ini juga terpantau website SKPD mana saja yang lebih sering diakses oleh masyarakat. Hal ini dilakukan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah untuk mengakses informasi juga mendapatkan pelayanan.

Hal ini telah diterangkan diatas bahwa dalam membangun website pemerintah perlunya dilakukan sebuah kerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Sehingga diharapkan pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mudah, yang telah dirancang sesuai kebutuhan dan kepentingan masyarakat oleh pengelola.

Kemudahan ini dibuktikan dengan fitur layanan yang disediakan pada *landing page* website Pemda DIY hal ini sangat mempermudah bagi pengguna yang ingin mendapatkan informasi secara cepat. Sehingga ketika pengguna akan mencari informasi yang dibutuhkan, tidak perlu memasuki halaman website tetapi cukup memilih fitur layanan yang telah disediakan pada *landing page* atau menuliskan kebutuhan yang diinginkan pada kolom *search*.

Selanjutnya perlu diketahui, fitur-fitur yang disediakan pada *landing page* adalah hasil analisis informasi apa saja yang lebih sering diakses oleh masyarakat. Seperti pendidikan, kesehatan, bisnis, pariwisata, transportasi. Tidak hanya itu, dalam pelaksanaan ini pula konten yang termuat pada website juga telah dimodifikasi lebih lengkap dan juga menarik sesuai dengan SOP Pengelolaan Portal Pemerintah DIY. Hal ini juga diperlukannya isi atau konten yang efektif sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Menurut penulis pelaksanaan ini sudah cukup efektif dikarenakan, walupun Bidang Manajemen Informatika menggunakan pihak ketiga dalam pembaruan website Pemda DIY, namun tetap dilakukan monitoring terus menerus baik langsung dan tidak langsung serta melibatkan delegasi dari pihak SKPD untuk menampung ide-ide kreatif demi mendapatkan hasil yang maksimal. Berikut ini merupakan tampilan *landing page* yang ada pada website Pemda DIY, jadi ketika pengunjung membuka website tidak akan langsung memasuki *home page*, tetapi bisa langsung memilih layanan langsung melalui fitur-fitur layanan yang disediakan :

Gambar 3.4



Sumber : jogjaprovo.go.id

Berdasarkan hasil wawancara bersama informan dan dokumen acuan yang digunakan untuk melaksanakan pembaruan website Pemda DIY, disini Diskominfo DIY khususnya Bidang Manajemen Informatika sebagai pembuat website dan aplikasi tidak menggunakan referensi dari cara membangun website pemerintah dari Depkominfo yang telah penulis terangkan pada bagian kajian pustaka. Hal ini tentunya sangat disayangkan karena pembaruan ini merupakan terkait website pemerintah daerah yang menjadi salah satu media terpercaya untuk mengakses informasi terkait daerah tersebut. Namun pelaksanaan yang telah dilakukan sudah ada beberapa yang telah terpenuhi sesuai dengan cara pembangunan website pada pemerintah daerah.

Jika dibandingkan dengan website pemerintah daerah lain contohnya Pemda DKI Jakarta dan Pemda Jawa Timur yang sama-sama selaku peserta dalam ajang penghargaan *Great Performing Website* Pemda Tingkat 1 tentunya website Pemda DIY jauh lebih menarik juga terstruktur. Hal ini dikarenakan website Pemda DKI Jakarta ketika mengakses langsung masuk pada *home page* yang langsung menampilkan semuanya, sehingga bentuk pelayanannya kurang terlihat rapih. Selanjutnya pada website Pemda Jawa Timur yang sama-sama memiliki *landing page* sebelum memasuki *home page* website, desain yang dimiliki disini tampak masih pada umumnya saja belum menunjukkan kelebihan yang ada pada di daerah tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembaruan website Pemda DIY ini dapat dikatakan berhasil meskipun masih terdapat suatu hal yang belum diperhatikan dan maksimal seperti yang telah penulis terangkan diatas.

### **3. Tahapan Evaluasi Pembaruan Website**

Di tahapan evaluasi yang sejatinya dilakukan paling akhir pada setiap kegiatan. Namun demi bisa mendapatkan hasil yang maksimal dan sejalan dengan konsep yang telah dicanangkan pada perencanaan, Bidang Manajemen Informatika tidak melakukan evaluasi di akhir. Namun secara berkala, jadi pada setiap *vendor* mempresentasikan progres kerjanya saat pertemuan monitoring, selalu dilakukan evaluasi ketika terdapat sesuatu yang mengganjal ataupun tidak sejalan dengan yang tertera pada kontrak acuan kerja yang dimaksudkan oleh

Bidang Manajemen Informatika, dikarenakan terkadang *vendor* salah mengartikan kalimat yang tertera pada dokumen kontrak acuan kerja.

Berbeda dengan dana anggaran yang telah diperoleh untuk melaksanakan program pembaruan website ini, pada bagian ini dievaluasi oleh Sub Bagian Program Data dan TI Diskominfo DIY kepada Bappeda DIY pada evaluasi rutin tiga bulan satu kali (triwulan). Menurut penulis hal ini sudah cukup baik dan sesuai dengan tugasnya, Bidang Manajemen Informatika hanyalah teknisi atau sebagai pelaksana untuk melakukan pengembangan dan pengelolaan aplikasi. Sehingga proses ini sudah cukup terstruktur jika dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing.

#### **4. Perencanaan Dalam Manajemen Konten**

Konten yang termuat pada website Pemda DIY serta pelaksana layanan publik merupakan tanggung jawab Bidang Humas, sesuai dengan tugasnya yang termuat pada Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2015 yaitu mempunyai tugas menyelenggarakan hubungan masyarakat. Konten yang fokus dikelola oleh Bidang Humas adalah kegiatan-kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur DIY. Pada pengelolaan konten ini merupakan tugas dari Seksi Dokumentasi Publikasi dan Media Massa. Sehingga pada setiap agenda liputan yang berdasarkan agenda Gubernur dan Wakil Gubernur DIY, SDM yang terlibat adalah dari seksi tersebut. Mulai dari reporter, videographer, photographer, editor dan admin website, selain mempersiapkan SDM untuk melaksanakan liputan tentunya terdapat peralatan

yang dibutuhkan pula untuk pendukungnya yaitu kamera digital, handycam dan juga alat perekam suara yang semuanya fasilitas milik Bidang Humas.

Selanjutnya selain kegiatan Gubernur dan Wakil Gubernur DIY, sebagai bentuk memberikan layanan informasi kepada masyarakat konten yang dikelola oleh Bidang Humas juga terkait kebijakan-kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Gubernur DIY serta informasi-informasi penting terkait SKPD. Pada hal ini sudah cukup berjalan dengan baik dikarenakan sudah mengikuti prosedur yang tepat, di mana pihak SKPD mengirimkan materi informasi yang akan dipublikasikan kepada Kepala Bidang Humas untuk dipelajari dan selanjutnya diserahkan kepada admin untuk dipublikasikan.

Pada tahapan perencanaan ini, dapat diambil garis besar sudah cukup baik yang dilakukan Bidang Humas dalam perencanaan pengelolaan konten pada website Pemda DIY. Dikarenakan SDM yang bekerja untuk melaksanakan liputan sudah sesuai dengan tugas yang tertera pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 69 Tahun 2015 serta jumlah SDM yang melakukan liputan pula sudah cukup untuk menghasilkan konten yang maksimal dengan dukungan peralatan yang ada.

## **5. Tahapan Pelaksanaan Pengelolaan Konten**

Seperti yang telah penulis paparkan di atas bahwasanya yang melaksanakan pengelolaan konten pada website Pemda DIY adalah Bidang Humas pada Seksi Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa. Di mana setelah melaksanakan liputan berita yang telah didapatkan akan memasuki proses editing

oleh editor dan memilah-milah foto yang akan dipublikasikan. Editor di sini adalah baik kepala seksi dan staff yang ada pada Seksi Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa begitu pula dengan admin. Terkecuali jika terdapat mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tidak diperkenankan untuk langsung mempublikasikan hasil liputan tersebut. Berikut ini merupakan contoh berita yang termuat pada halaman website Pemda DIY :

Gambar 3.5



Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 3.6



Produk Hukum

Situs Tautan

Tanggap Darurat

Video Jogja

Wisata

#### ARSIP BERITA

Desember 2017

November 2017

Oktober 2017

September 2017

Agustus 2017

YOGYAKARTA (18/12/2017)-jogjaprovo.go.id- Gebyar Kenukunan 2017 serta Launching E-Government oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY, dilaksanakan di GOR UNY Yogyakarta.

Gubernur DIY yang diwakili oleh Wakil Gubernur DIY KGPAA Paku Alam X, menyampaikan bahwa bangsa Indonesia sudah terbiasa dengan berbagai perbedaan dan menerima perbedaan dengan prinsip hidup berdampingan secara damai. Tetapi dengan maraknya isu SARA, ujaran kebencian, diskriminasi, konflik yang artinya isu perbedaan primordial, menjadi tantangan bagi tercapainya kerukunan dan kebersamaan sebagai satu nusa, satu bangsa dan satu bahasa.

KGPAA Paku Alam X berharap Kementerian Agama mampu menjadi ujung tombak dan menjadi gerda terdepan dalam mengelola konflik-konflik primordial maupun ideologi, serta berkemampuan mengelola keragaman, dalam mewujudkan oase dan mozaik indah yang tetap harmonis, rukun, serta penuh kedamaian dengan semangat persatuan. Dan lebih jauh mampu melayani masyarakat secara optimal, efektif, dan etesien, mengingat pegawai Kemenag adalah sebagai dinamisator, agen perubahan sosial dan modernisasi.

Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin dalam sambutannya menyampaikan apresiasi kepada Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY yang telah menginisiasi, memprakarsai, memulai, pengamplikan di berbagai hal ini. Dan menjadikan Kanwil DIY sebagai percontohan bagi kanwil-kanwil yang lain. Oleh karena itu Menteri Agama RI berharap DIY betul-betul menjadi Yogyakarta yang Istimewa, karena keistimewaan Jogja tidak hanya sloganitas, tidak hanya semboyan saja, serta dapat menjadi teladan, untuk ditiru oleh kanwil-kanwil lain di seluruh Indonesia.

Ditandai dengan pemukulan gong, Launching E-Government resmi dibuka oleh Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifudin didampingi oleh KGPAA Paku Alam X.

Sumber : jogjaprovo.go.id

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaan ini belum berjalan dengan baik dikarenakan faktor SDM yang memang tidak memiliki keahlian khusus dalam pengelolaan konten yang baik. contohnya saja pada gambar yang telah dicantumkan diatas bahwa masih terdapat kesalahan dalam penulisan judul berita “Laucing E-Government” yang seharusnya ditulis “*Launching E-Government*” dengan kurangnya keahlian khusus yang di miliki SDM, sehingga pelaksanaan yang dilakukan selama ini hanyalah sekedar dilaksanakan untuk memenuhi tugas saja, namun tidak ditelaah dengan baik juga belum ada ide kreatif untuk membuat judul konten yang lebih menarik. Masih banyak sekali kesalahan dalam penulisan konten, foto-foto yang kurang menarik, hal ini perlu dilakukan sebuah perbaikan dari segi SDM untuk diberikan pelatihan khusus terkait pengelolaan konten baik dalam segi penulisan juga analisis. Dikarenakan konten berita yang termuat pada website Pemda DIY merupakan acuan informasi bagi masyarakat juga wartawan-wartawan media cetak maupun online.

Data ini sesuai dengan hasil wawancara bersama salah satu pengguna website Pemda DIY, di mana menurutnya konten yang ada pada website Pemda DIY termasuk konten yang bermanfaat untuk dibaca namun judul berita yang kurang menarik sehingga hanya pengguna yang memiliki kepentingan saja yang membacanya. Selain melalui website konten-konten ini dipublikasikan pula pada akun sosial media yang dimiliki Bidang Humas seperti facebook, twitter dan instagram, yang bisa langsung diakses pada *home page* website Pemda DIY. Hal

ini dilakukan untuk mendukung konten yang ada pada website, dikarenakan mengikuti perkembangan teknologi digital saat ini banyak masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Berikut ini Contohnya fitur akun media sosial Bidang Humas yang dapat langsung diakses pengguna melalui homepage website Pemda DIY :

Gambar 3.7



Sumber : jogjaprovo.go.id

Sehingga bisa disimpulkan sangat jarang sekali masyarakat untuk meminta informasi atau pengaduan melalui website melainkan melalui akun media sosial yang dimiliki Bidang Humas. Berdasarkan teori pelayanan publik melalui website yang telah dipaparkan penulis, bahwasannya Bidang Humas Seksi Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa telah melaksanakan ketiganya dengan baik, yaitu dilakukannya publikasi terkait informasi-informasi yang dimiliki atau sejauh ini adalah berita-berita kegiatan gubernur dan wakil gubernur. Selanjutnya terjadinya interaksi dari masyarakat atau pengakses website untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan yang terakhir adanya sebuah interaksi dua arah dari pihak Pemda dan pengguna website yang memiliki kepentingan baik melalui website dan akun media sosial yang dimiliki Bidang Humas. Namun jika

disandingkan dengan fungsi yang termuat pada Pergub DIY Nomor 69 Tahun 2015 terdapat beberapa point yang belum terlaksanakan yaitu :

- Penyiapan bahan kebijakan teknis publikasi, dokumentasi dan media massa;
- Penyiapan bahan penyusunan kebijakan publikasi di lingkungan Pemerintah Daerah
- Pemantauan publikasi pemerintah dan non-pemerintah

Hal ini dikarenakan faktor SDM yang kurang memiliki keahlian di dalamnya juga belum adanya *Standar Operating Procedure* (SOP) di Bidang Humas baik untuk program kegiatan terlebih pengelolaan konten. Sehingga hal ini mengakibatkan kinerja pegawai yang belum maksimal dalam menjalankan fungsi yang semestinya.

## **6. Tahapan Evaluasi Pengelolaan Konten**

Faktor permasalahan yang terjadi di internal Bidang Humas menjadikan tidak berjalannya proses evaluasi internal bidang selama kurang lebih satu tahun belakang ini. Sehingga evaluasi yang dilakukan hanyalah pengelolaan konten ini yang dilakukan pada grup akun sosial media internal Bidang Humas yang tersedia hingga saat ini namun tidak untuk kegiatan lainnya. Evaluasi ini biasa dilakukan oleh redaktur atau Kepala Bidang Humas terkait penulisan yang kurang tepat, kebijakan baru Gubernur yang belum termuat, selanjutnya hal ini akan ditindaklanjuti oleh yang bertugas.

Hal ini cukup menjadi perhatian yang sangat penting menurut penulis, dikarenakan sebuah evaluasi bagi setiap internal bidang sangatlah penting untuk dilakukan, untuk mengontrol progres kerja yang dilakukan SDM, perbaikan-perbaikan apa saja yang perlu dilakukan sehingga dapat seimbang dengan tugas dan fungsi humas pemerintah yang semestinya, seperti yang telah termuat pada Dokumen Grand Desain Humas Pemerintah DIY tahun 2016.