

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara demokrasi yang mana negara demokrasi adalah suatu sistem dalam pemerintahan yang melibatkan rakyat secara keseluruhan, itu berarti masyarakat diberi kebebasan berpendapat dan kebebasan informasi serta pemerintah dituntut menjadi pemerintahan yang transparan dalam hal penyebaran informasi.

Di era keterbukaan informasi pada saat ini pemerintah wajib menyebarluaskan informasi mengenai segala bentuk kegiatan dan kebijakan yang dijalankan oleh badan publik karena hak memperoleh informasi adalah hak asasi manusia seperti yang diabadikan dalam UU KIP No. 14 Tahun 2008 bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Penyelenggaraan kinerja badan publik dituntut untuk mengembangkan dimensi keterbukaan, *accountable*, transparan dan mudah diakses. Oleh sebab itu dalam suatu instansi atau lembaga pemerintah wajib menyebarluaskan informasi mengenai kegiatan atau kebijakan para pejabat terkait, karena masyarakat berhak mengetahui informasi dari pembuat dan pelaku kebijakan.

Era reformasi birokrasi saat ini penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat sebagai pengguna jasa. Kepuasan total dari masyarakat pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan tersebut

diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan prima kepada publik, melalui instrumen pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah (Dwiyanto, Agus dkk:2002:65)

Dalam era informasi *digital* saat ini, bentuk penyampaian informasi secara *digital* membuat informasi tersebut diperoleh lebih cepat, lebih efektif dan lebih akurat. Penggunaan *mobile device* dan *smartphone* yang semakin meningkat di masyarakat menambah daftar panjang alasan instansi pemerintah untuk ikut ambil bagian dalam menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Penggunaan *website* resmi adalah simbol kemapanan pengetahuan, kemampuan instansi pemerintah menggapai masyarakat dan bentuk sosialisasi kegiatan yang berkontribusi terhadap kehidupan bermasyarakat. Sekaligus menciptakan pemerintah yang baik (*good governance*) di mata masyarakat.

Good governance atau pemerintah yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Untuk mewujudkan kelima pilar tersebut, maka perlu dilakukan berbagai metode sebagai alatnya yaitu dengan penciptaan *E-Government* atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Menurut Pemerintah Indonesia *E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat *digital* lainnya yang dikelola untuk pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang menerapkan sistem *E-Government* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang telah tertuang dalam Peraturan Walikota (Parwal) No. 78 tahun 2007 mengenai *E-Government*. Sejalan dengan itu Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta menerapkan sistem *E-Government* dengan terbentuknya *website* resmi DPRD Kota Yogyakarta pada tahun 2008. Penggunaan *website* ini sebagai portal informasi dan

komunikasi. *Website* hadir sebagai alternatif penyedia informasi dan komunikasi yang cakap dan berguna sebagai perpanjangan tangan instansi pemerintah untuk menggapai lapisan masyarakat yang menggunakan teknologi *internet* dalam mencari informasi.

Gambar 1.1 Official Website DPRD Kota Yogyakarta



Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada tanggal 12 maret 2016)

Dalam hal ini, sub bagian humas dan publikasi di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta merupakan perantara dalam menginformasikan berbagai kinerja yang dilakukan DPRD melalui berbagai media, sehingga masyarakat dapat langsung mengaksesnya, demikian juga halnya informasi balik (*feedback*) dari masyarakat melalui jaring aspirasinya akan bisa menjadi bahan perbaikan kebijakan DPRD Kota Yogyakarta.

Menurut Rachmadi (1992:77) Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak/publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah/tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada publik (masyarakat) tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah di mana humas itu berada dan berfungsi.

Humas sebagai pelaksana, pengelola dan pelayanan semua bentuk informasi DPRD Kota Yogyakarta, peran Humas sangat dibutuhkan karena Humas merupakan ujung tombak instansi terkait khususnya di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD Kota Yogyakarta. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih diarahkan dalam bentuk model memfasilitasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta, maka dari itu pemanfaatan berbagai media harus dioptimalkan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kinerja para legislatif seperti yang diketahui bahwa *mindset* masyarakat terhadap kinerja para legislatif sangat buruk, maka dari itu sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam penyebaran informasi seharusnya lebih optimal dalam menginformasikan kinerja dari legislatif. Pentingnya penyebaran informasi ini selain untuk menciptakan transparansi dalam birokrasi juga agar masyarakat dapat mengetahui aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh perwakilan dari mereka sehingga dapat menciptakan citra positif DPRD di mata publik.

Selama ini sub bagian humas dan publikasi dalam menyebarluaskan informasi dan komunikasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta melalui media konvensional dan media baru (*new media*). Akan tetapi, penyampaian informasi dan komunikasi melalui media baru *official website* (situs resmi) tidak berjalan dengan baik. Padahal penggunaan *website* resmi sebuah instansi pemerintah selain sebagai akses resmi masyarakat terhadap instansi tersebut, juga berfungsi sebagai bentuk transparansi penyampaian kegiatan yang telah dilakukan, sedang berlangsung dan yang akan dilakukan oleh instansi tersebut.

Penggunaan *website* resmi juga menjadi portal informasi yang terpercaya dan dapat dipertanggung-jawabkan oleh masyarakat yang menggunakannya. Sejauh ini *content website* DPRD Kota Yogyakarta berupa produk hukum yang dihasilkan oleh DPRD Kota Yogyakarta, Program Legislasi Daerah (Prolegda) dalam tahun berjalan, rencana dan hasil uji publik terhadap Rencana Peraturan Daerah (Raperda), data anggota DPRD, Aspirasi Masyarakat dan Alat Kelengkapan Dewan. Selain itu dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta juga memuat informasi

dan berita terkini mengenai kinerja para dewan yang akan berlangsung dan yang telah berlangsung, seperti kunjungan kerja, agenda *talk show* dan berbagai kegiatan yang dilakukan para dewan.

Tabel 1.1 *Content Website* DPRD Kota Yogyakarta

No	<i>Content Website</i>	Keterangan
1.	Header	Kepala <i>website</i> DPRD Kota Yogyakarta
2.	Menu Navigasi	Menu arah <i>website</i> , berisi tab yang mempermudah pengunjung untuk mengakses menu-menu penting atau informasi yang sering dikunjungi dalam webiste DPRD Kota Yogyakarta, misalnya aspirasi warga, produk hukum, prolegda, dan kontak.
3.	Menu Navigasi (Internal DPRD Kota Yogyakarta)	Menu arah <i>website</i> , berisi tab yang mempermudah pengunjung untuk memperoleh informasi tentang anggota dewan, fraksi-fraksi dari anggot dewan, sekretariat dewan dan sebagainya.
4.	<i>Event Calendar</i>	Kalender standar yang digunakan untuk menunjukan tanggal ke pengunjung, dan berguna memberikan informasi tentang kegiatan yang akan dilakukan oleh DPRD Kota Yogyakarta.
5.	Berita	Memuat informasi seputar kegiatan DPRD Kota Yogyakarta, agenda kegiatan yang telah dilaksanakan dan sekaligus menjadi tempat publikasi aktif DPRD Kota Yogyakarta. Hal ini berguna untuk meningkatkan citra DPRD Kota Yogyakarta dalam pandangan masyarakat.
6.	Pengumuman	Berisi pemberitahuan kegiatan seputar <i>talkshow</i> , sosialisasi dan pendekatan sosial kepada masyarakat. Masyarakat dapat menemukan informasi mengenai kegiatan yang akan berlangsung dalam menu pengumuman ini.
	Varia Dewan	Memuat tulisan, opini dan pandangan-

7.		pandangan anggota dewan dalam menyikapi permasalahan seputar kota Yogyakarta dan sekitarnya.
8.	Buku Tamu	Memuat opini, informasi dan kritik serta saran para warga Kota Yogyakarta dan pengunjung seputar kejadian dan kegiatan yang telah atau akan dilakukan oleh kota Yogyakarta.
9.	Link Terkait	Berisi tautan situs-situs resmi pemerintahan yang saling berkaitan satu sama lain, misalnya situs Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas), Departemen Keuangan dan sebagainya.
10.	Jajak Pendapat	Survey (<i>polling</i>) sederhana untuk mendapatkan informasi seputar kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 18 maret 2016)

Penyebaran informasi yang hanya difokuskan melalui media konvensional oleh sub bagian humas dan publikasi Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta, menyebabkan kinerja sub bagian humas dan publikasi tidak berjalan optimal karena masalah internal yang bersifat teknis. Penyebaran informasi melalui media konvensional mengahruskan narasumber terlibat langsung. Hal ini tidak selalu berjalan sesuai rencana, karena bisa saja anggota dewan yang bersangkutan tiba-tiba membatalkan agenda karena berbagai alasan. Celah inilah yang bisa dipenuhi oleh media penyebaran informasi modern (*website*).

Tahun 2012 hingga 2015 merupakan awal mula *website* DPRD Kota Yogyakarta mulai beroperasi sebagai media informasi dan komunikasi untuk masyarakat, pada tahun tersebut *website* mulai mendapatkan perhatian dari masyarakat dengan adanya berbagai keluhan yang masuk di *website*, keluhan-keluhan itu tidak hanya berasal dari warga Kota Yogyakarta melainkan warga DIY secara keseluruhan, akan tetapi pada awal-awal penggunaan *website*

untuk pelayanan publik tidak berjalan optimal padahal humas mempunyai potensi dalam mengembangkan aspirasi dan keluhan-keluhan masyarakat yang masuk dalam *website* tersebut.

Website yang ada saat ini sudah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan publikasi kegiatan DPRD Kota Yogyakarta, namun ada beberapa kendala seperti Sumber Daya Manusia (SDM) dengan keahlian teknis (pemrograman) dan waktu (*timing*) dalam mengelola *website* masih belum memadai serta kurangnya kesadaran pentingnya *website* sebagai media informasi dan komunikasi dari pihak pengelola *website*, sehingga masih banyak yang perlu diamati dan dijadikan bahan pertimbangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam mengelola *website* sebagai media informasi dan komunikasi serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mengelola informasi tersebut melalui *website*. Penelitian ini dilakukan di bagian Perundang-undangan dan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta karena ada sub-bagian Humas dan Publikasi. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan data-data pendukung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, bisa didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai media informasi dan komunikasi ?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai media informasi dan komunikasi ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui peran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai media informasi dan komunikasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai media informasi dan komunikasi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat baik secara akademis maupun praktis.

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan referensi studi lebih lanjut tentang pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi.

2. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan masukan untuk Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dan instansi-instansi terkait lainnya tentang pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi.

E. Kajian Teori

1. Humas Pemerintah

1.1 Definisi Humas Pemerintah

Humas dalam lembaga pemerintah (departemen, lembaga non-departemen, Badan Usaha Milik Negara/BUMN) merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat (Rachmadi, 1992:77). Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau lebih meningkatkan pelayanan umumnya melalui program kerja humas (Ruslan, 2002:323).

Peran humas saat ini sangat penting dalam menunjang kinerja suatu instansi di mana humas itu bernaung, humas sebagai perantara antara instansi dan publik sangat memainkan peranan penting dalam menyebarkan informasi mengenai kinerja para pembuat kebijakan serta menjadi penampung dari berbagai keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa humas pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu, yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya.

Keberadaan humas dalam dalam organisasi pemerintah sangat penting sebagai penyampaian informasi atau kebijaksanaan dari pemerintah kepada publik dalam rangka mendapat dukungan dari publik mengenai hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan maupun kebijaksanaan pemerintah. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, keinginan-keinginan publik sebagai sasarannya (Ruslan, 1999:34)

Humas merupakan sebuah profesi yang didalamnya terdapat tugas dan peranan yang erat kaitanya dengan kegiatan komunikasi serta dimengerti publik. Humas dituntut untuk bisa menciptakan komunikasi dua arah. Humas dituntut mampu menciptakan suatu keadaan yang dapat menguntungkan antara instansi dan publiknya.

1.2 Peran Humas Pemerintah

Humas pemerintah merupakan subsistem dari sistem penerangan secara keseluruhan dan merupakan bagian dari kegiatan komunikasi sosial. Humas pemerintah merupakan bagian dari organisasi sesuatu departemen/lembaga non departemen yang memainkan peranan yang cukup penting. Dalam melaksanakan peran dan fungsinya, humas tidak terlepas dari bagian-bagian lain dari sesuatu badan atau lembaga pemerintah.

Tidak jauh berbeda dengan humas perusahaan, humas pemerintah juga mempunyai peran pelaksana dari fungsi manajemen, tetapi dalam pelaksanaan fungsi dan tugas humas yang berbeda seperti yang di sebutkan oleh Ruslan (2002:35) bahwa perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas pemerintah dan humas non pemerintah yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dengan kegiatan publikasi, promosi dan juga periklanan tetapi lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan pada umumnya.

Humas di lembaga swasta memiliki struktur organisasi yang lebih ketat, sehingga peranannya sangat spesifik. Sedangkan, humas pemerintah bertugas di samping bertugas meyelenggarakan dan mengkoordinasikan lalu-lintas arus informasi ke dalam dan ke luar, ia juga berfungsi sebagai penyaring atau *filter* dari komunikasi timbal-balik dengan tujuan untuk menciptakan dan membina stabilitas sosial (Rachmadi, 1992:80).

Perkembangan peran humas dalam suatu organisasi atau perusahaan, menurut Dozier D. M (1992) merupakan salah satu kunci untuk memahami fungsi humas, peranan humas dalam organisasi dapat dibagi dalam empat kategori (Betty, 2012:9-10) :

1. Penasehat Ahli

Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya

2. Fasilitator Komunikasi.

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen untuk mendengar apa yang diharapkan dan diinginkan publiknya.

3. Fasilitator Pemecah Masalah.

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan masalah merupakan salah satu fungsi manajemen, hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga tindakan mengambil eksekusi dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4. Teknisi Komunikasi.

Peranan teknisi komunikasi ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan.

Public Relations sebagai alat manajemen modern, maka secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi (Ruslan, 1999). Ruslan juga mengatakan bahwa peranan umum PR/Humas dalam manajemen suatu badan/organisasi itu terlihat adanya aktivitas pokok, yaitu :

1. Mengevaluasi sikap atau opini publik.
2. Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas PR/Humas.

1.3 Fungsi dan Tugas Humas Pemerintah

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayugunan Aparatur Negara Nomor 12 Tahun 2007 bahwa fungsi humas pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi

pelayanan informasi kepada publik, menindak lanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.

Rachmadi (1992:82) menyebutkan bahwa dalam rangka pelaksanaan fungsinya, humas pemerintah itu pada dasarnya melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya. Dalam hal ini, khalayak yang menjadi sasaran terdiri dari:
 1. Khalayak intern ataupun karyawan di lingkungan instansinya sendiri, dan
 2. Khalayak ekstern, seperti media massa, instansi lain, pemuka-pemuka masyarakat dan masyarakat umum.

- b. Menyelenggarakan dokumentasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh instansinya.

- c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat. Dalam rangka ini, humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat. Dari dialog yang dilakukan oleh humas dengan masyarakat itu akan lahir tanggapan-tanggapan dan pendapat masyarakat yang merupakan input yang amat berharga bagi instansinya.

- d. Mengumpulkan data dan informasi. Data dan informasi dapat diperoleh secara aktif, yaitu dengan mengumpulkan dan menghubungi pihak/narasumber yang kompeten, dan dapat juga dilakukan secara pasif, yakni menerima dari pelbagai sumber. Hasil pengumpulan data kemudian diolah, dianalisis dan dibuat kesimpulannya. Pengolahan data dan informasi yang diperoleh dari pelbagai sumber dalam masyarakat itu terutama untuk masukan kepada pejabat pengambil keputusan. Dalam memproduksi informasi perlu diperhatikan:

1. Sifat informasi, yang bersifat :
 - a) Rahasia/tidak rahasia.
 - b) Tinggi rendahnya nilai aktualitas bagi khalayak.
 - c) Jangkauan kepentingan masyarakat.
 2. Golongan sasaran yang dituju.
 3. Media yang dimiliki.
 4. Media yang digunakan atau dimanfaatkan.
- e. Mengkoordinasikan lalu-lintas informasi di dalam lingkungan instansinya.
- d. Mengatur Penyelenggaraan konperensi pers, *press tour*, *press interview* dengan pimpinan.

Menurut Edward L. Bernay dalam bukunya *Public Relations*, (1919 PR & V.21/231) dalam (Rumanti, 2002:210) yang menjelaskan humas tersebut mempunyai tiga fungsi utama, yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan informasi (timbang-balik, komunikasi dua arah) kepada masyarakat, secara pribadi/kelompok;
2. Memberi persuasi dalam pengertian mengubah sikap dan tingkah laku publik terhadap organisasi/perusahaan demi keuntungan kedua bela pihak.
3. Mengintegrasikan sikap dan perbuatan organisasi dengan sikap dan perbuatan publik atau sebaliknya.

2. E-Government

2.1 Pengertian E-Government

E-government merupakan sistem pemerintah yang berbasis teknologi internet, dalam sistem *e-government* ini masyarakat dipermudahkan untuk memperoleh informasi yang mudah diakses dan pemerintah memberikan pelayanan publik secara *online* dengan maksud mempermudah

masyarakat dalam mendapatkan informasi secara praktis dan bisa diakses kapan saja. Berikut ini adalah definisi *e-government* menurut beberapa ahli, diantaranya :

E-Government didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajid, 2002:22)

Pemerintah elektronik (juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, untuk urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintah. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan. (Anggrahini, Rochayanti, dkk 2008:150)

Penerapan *e-government* dimaksudkan untuk mempercepat proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat di mana pemanfaatan Teknologi Informasi Komunikasi ditunjukkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menghidupkan aktivitas masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih baik, serta berfungsi menjadi portal, informasi, interaksi, dan transaksi bagi pemerintah dengan masyarakat maupun pihak-pihak lain (Indrajid, 2002:32)

2.2 Implementasi dan Tujuan *E-Government*

Menurut Anggrahini, Rochayanti, dkk (2008:150) ruang lingkup dari implementasi *e-government* yaitu :

1. Membangun teknologi berbasis internet guna menambah akses memberikan pelayanan jasa dari pemerintah kepada masyarakat.

2. Keterhubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat bisa mengakses berbagai informasi/memperoleh pelayanan dari pemerintah.
3. Keterhubungan elektronik di lingkungan internal maupun eksternal untuk berbagai aplikasi.

Pada pelaksana *e-government*, informasi, komunikasi dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan melalui internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam. Artinya pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, pelayanan dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari. Informasi dapat diperoleh di kantor, rumah bahkan lewat ponsel dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintah atau tempat-tempat pelayanan umum.

Perubahan yang diharapkan dengan adanya *e-government* tentu untuk memperbaiki struktur pelaksanaan pemerintah yang lebih responsif, proses yang lebih efisien, tercapainya akuntabilitas, maupun pemberian layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Untuk memaksimalkan penerapan *e-govermment* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah disarankan untuk melakukan beberapa alternatif kebijakan di bawah ini :

1. Secara teknis pemerintah daerah harus mengembangkan *e-government* yang sudah mereka miliki menuju tahapan yang lebih kompleks dan mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara online.
2. Mengambil langkah-langkah dan inisiatif untuk berekperimentasi dan melakukan inovasi terhadap aplikasi-aplikasi yang diperoleh dari pemerintah pusat, seperti SIPKD dan SIKD serta SIAK untuk kepentingan pelayanan publik secara online.

3. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dengan menambah jumlah personil atau aparat yang menguasai teknologi informasi.
4. Melakukan perubahan terhadap cara kerja dan mentalitas pegawai dengan melakukan pelatihan-pelatihan secara berkala supaya dapat meningkatkan penguasaan terhadap teknologi informasi (dishubkominformasi.patikab.go.id).

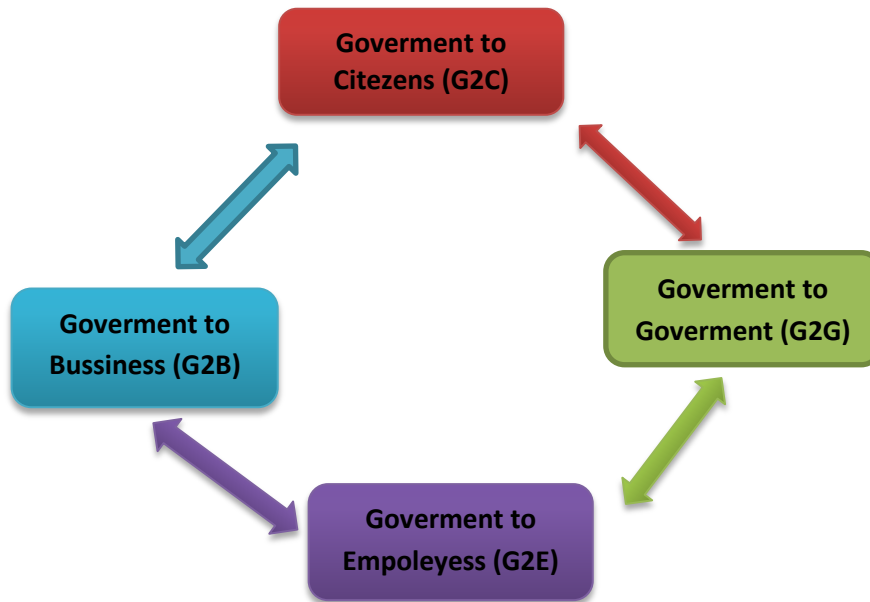
Adapun tujuan *e-government* ini adalah sebagai berikut:

- 1) Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- 2) Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah dan lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini.
- 3) Menunjang *good government* dan keterbukaan.
- 4) Meningkatkan pendapatan asli daerah (Anwar, Oetojo, 2004:66).

Sistem *e-government* juga tidak hanya menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizens*), akan tetapi juga penghubung antara *Government to Government* (G2G), *Government to Bussiness* (G2B) serta *Government to Empoleyess* (G2E).

Berikut ini yang di paparkah oleh Loura bahwa *e-government* melahirkan 4 model penghubung sebagai berikut :

Gambar 1.2 Model Hubungan *E-Government*



Sumber:<http://rechtsvinding.bphn.go.id/artikel/ART%208%20JRV%203%20NO%203%20P%20ROTECT.pdf> (diakses pada tanggal 8 april 2016)

Berikut ini merupakan pengertian dari model hubungan *e-government* yang telah dipaparkan di atas :

1. *Government to Citizen* merupakan layanan *e-government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya apilakasi ini untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Bussiness* merupakan layanan *e-government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk mempermudah interaksi antara badan usaha dengan pemerintah.
3. *Government to Government* merupakan suatu kebutuhan berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berkaitan dengan diplomasi namun lebih jauh daripada itu yaitu untuk memperlancar kerjasama antar negara seperti dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.
4. *Government to Employess*, dalam hal ini aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

Sesuai dengan yang tertera dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003, bahwa wujud nyata dari dari aplikasi *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs *website* pemerintah daerah.

Dalam buku Panduan Kominfo (2002:3) bahwa dari aplikasi tersebut dapat diketahui bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu: (<http://diskominfo.tarakankota.go.id/data/Buku-Panduan-Pengembangan-Situs-Web-Pemerintah-Daerah-USDRP.pdf> diakses pada tanggal 8 april 2016)

- 1) Tingkat 1 merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs *website* sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs *web* untuk internal dan publik.

- 2) Tingkat 2 merupakan tingkat pematangan yang berupa pembuatan situs *web* informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- 3) Tingkat 3, tingkat pemantapan yang berisi pembuatan situs *web* yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilita aplikasi dan data dngan lembaga lain.
- 4) Tingkat 4 adalah tingkat pemanfaatan yang berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Bussiness (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

2.3 Pengertian Website

Website merupakan lokasi di dunia maya yang terhubung dengan internet yang berbentuk halaman-halaman informasi. Menurut Lukmanul (2004:4) *web* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dengan lingkup lokal maupun jarak jauh, Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan *link* dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu *page* ke *page* lain (*hyper text*), baik diantara *page* yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. Pages diakses dan dibaca melalui *browser* seperti *Netscape Navigator*, *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome* dan aplikasi *browser* lainnya. Sedangkan menurut Hanson (2000:4) *web* adalah *system hypermedia* yang berarea luas yang ditunjukkan untuk akses secara *universal*. Salah satu kuncinya adalah kemudahan tempat seseorang atau perusahaan dapat menjadi bagian dari *web* berkontribusi pada *web*.

Agar *website* bermanfaat dengan baik, maka diperlukan pengelolaan yang baik. Louis K. Falk (dalam Lukmanul 2004:10) memberikan beberapa tips seputar pengelolaan *website* melalui enam aturan, yaitu :

1. Setiap *link* yang ditawarkan harus *online* (*no dead links*)

Link yang tidak aktif dan terjadi terus menerus akan mengecewakan para pengunjung *website* yang berimbas pada jatuhnya kepercayaan *public*.

2. Tersedia kontak informasi (*contact information*).

Ketersediaan kontak informasi sebagai salah satu sarana untuk mendapatkan informasi yang lebih, menjadi salah satu indikator profesionalisme sebuah organisasi.

3. Penataan tempat informasi (*placement of information*)

Kebiasaan membaca dari kiri ke kanan menjadi salah satu pertimbangan dalam penataan konten *website*, maka dari itu informasi yang lebih penting normalnya ditempatkan di sebelah kiri agar mendapatkan perhatian dari pengakses.

4. Pewarnaan (*use of color*)

Penggunaan warna selain agar informasi lebih mudah dibaca juga bertujuan untuk menambah daya tarik *website*, dengan catatan pemilihan warna tidak mengganggu upaya membaca informasi.

5. Mudah penggunaan.

Informasi dalam *website* mesti siap tersedia dan ditempatkan dalam urutan logis. *Hyperlink* harus akurat dan ditandai secara jelas. Setiap level dalam *website* seharusnya memungkinkan pengakses untuk kembali lagi pada level sebelumnya dan melangkah ke level selanjutnya (*previous & forward level*). *Link* menuju *homepage* juga harus tersedia guna mempermudah pengakses.

6. Bertujuan.

Tujuan *website* akan menentukan kualitas dan tipe informasi di dalamnya. *Website* dibagi menjadi tiga kategori :

- a. *Presence model*, digunakan untuk alat promosi.

- b. *Informational model*, dipenuhi dengan beragam materi pesan, termasuk informasi untuk pers.
- c. *E-commerce model*, di desain untuk menciptakan dan menjaga penjualan.

2.3 Fungsi Website

Secara umum situs *web* mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi komunikasi.

Situs *web* yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs *web* dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman *web (server side)* maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail, form contact, chatting form* dan yang lainnya.

2. Fungsi informasi.

Situs *web* yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi teks dan grafik yang dapat di *download* dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elem bergerak seperti *schokwave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan informasi seperti *news, profile company, library, reference*, dan lain-lain.

3. Fungsi *entertainment*.

Situs *web* juga dapat dimiliki fungsi *entertainment/hiburan*. Bila situs *web* kita berfungsi sebagai sasaran hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan *downloadnya*. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online, film online*, dan sebagainya.

4. Fungsi transaksi

Situs *web* dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa atau lainnya. Situs *web* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, komunitas tertentu melalui transaksi elektronik.

2.4 Jenis Situs Website.

Ada beberapa jenis situs web yang dikelompokkan sesuai dengan tujuannya yaitu sebagai berikut :

1. Personal *website* merupakan *website* yang berisi informasi pribadi seseorang
2. *Corporate website* adalah *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan.
3. Portal *website* adalah *website* yang mempunyai banyak layanan, mulai dari layanan berita, e-mail, dan jasa-jasa lainnya.
4. Forum *website* adalah sebuah *web* yang bertujuan sebagai media diskusi.

Untuk kasus *website* pemerintah Indonesia bisa dikatakan sudah berkualitas apabila memenuhi standar isi minimal *website* yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, yaitu :

1. **Selayang Pandang.** Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah yang bersangkutan (sejarah, motto, daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi)
2. **Pemerintah Daerah.** Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *e-mail*, dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Peminan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.
3. **Geografi.** Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan, semua data dalam

bentuk numeris, atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber data diperoleh.

4. **Peta Wilayah dan Sumber Daya.** Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional-Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta), dan juga sumber daya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumber daya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk para pengguna.
5. **Peraturan/Kebijakan Daerah.** Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs *website* pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.
6. **Berita.** Berita yang dimaksudkan disini adalah berita yang langsung diterbitkan dari lingkungan lembaga pemda setempat, bukan berita yang diambil dari surat kabar lokal. Dan diharapkan berita yang telah diterbitkan oleh situs *website* pemda tersebut menjadi acuan atau referensi untuk berita yang akan diterbitkan oleh surat kabar lokal setempat.
7. **Buku Tamu.** Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web pemerintah daerah bersangkutan.

Selain isi minimal yang telah disebutkan di atas, KemKominfo juga menyatakan bahwa isi lainnya atau tambahan yang ingin disajikan pada situs *website* pemerintah daerah tersebut diserahkan sepenuhnya kepada kepada masing-masing *manajer* situs *website* pemerintah daerah atau penanggung jawabnya. Isi tambahan tergantung pada kondisi setempat dan ketersediaannya data serta informasi yang dimiliki oleh daerah yang bersangkutan tersebut.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *e-government* pada instansi pemerintah mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dari badan publik terkait serta aplikasi dari sistem *e-government* ini yang sudah dimiliki hampir seluruh instansi yang ada di Indonesia adalah *website*.

3. Pelayanan Publik

3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu sistem di negara demokrasi yang mana dari rakyat, untuk rakyat dan oleh rakyat, oleh sebab itu pelayanan publik di negara-negara demokrasi merupakan suatu kewajiban birokrasi dalam melayani masyarakatnya. Menurut Kurniawan (2005:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh badan publik yang bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan itu Lijan (2006:6) mengemukakan kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

3.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik Pada *E-Government*

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:47-51) bahwa seiring dengan perubahan zaman dan kecanggihan teknologi, terdapat beberapa macam jenis pelayanan yang pemerintah dapat tawarkan melalui media *e-government*, yaitu :

1) **Publish.** Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Didalam kelas *publish* ini terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakatnya.

Contoh jenis pelayanan ini;

- a. Masyarakat dapat melihat dan mengunduh berbagai produk hukum dari pemerintah setempat.
- b. Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah bangunan/perusahaan. Dan lain sebagainya

2) **Interact.** Berbeda dengan kelas *Publish* yang bersifat pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, diantaranya adalah;

- a. Bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *search engine* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja).
- b. Pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya. Maupun tidak langsung seperti melalui *e-mail*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya.

3) **Transact.** Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak yang lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan, yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih

rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang berinteraksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

- a. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui individu atau perusahaan secara *online* melalui internet
- b. Melalui aplikasi *e-Procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara *online* melalui internet

F. Riset Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang *website* antara lain :

1. Amri Amrullah (2009) yang membahas tentang Pemanfaatan Situs *Website* Pariwisata Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Optimasi Promosi Program Visting Jogja yang Berbasis *e-tourism*. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian tersebut dilaksanakan di Dinas Pariwisata DIY. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi di Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi DIY tidak berdampak baik dengan harapan tata kelola pariwisata yang efektif dan efisien. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah dari judul penelitian, kajian teori yang digunakan, objek penelitian serta pembahasan dalam penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini lebih membahas seberapa besar pengaruh penggunaan situs *website* pariwisata daerah vistingjogja.com bagi promosi pariwisata yang berbasis *e-tourism*. Sedangkan penelitian peneliti, lebih membahas bagaimana peran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* www.dprd-

jogjakota.go.id dan lebih memaksimalkan penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

2. Nima Hikmawati (2014) yang membahas tentang Pemanfaatan *Website* Sebagai Sarana Pengelolaan Tanggapan dan Keluhan Masyarakat di Kabupaten Sleman. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian tersebut dilaksanakan di bagian humas sekretariat daerah kabupaten sleman. Jumlah informan tiga orang. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa tata kelola Pemerintah Kabupaten Sleman merupakan cerminan tata kelolah pemerintah yang baik. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah dari judul penelitian, kajian teori yang digunakan, objek penelitian serta pembahasan isi penelitian tersebut. Dalam penelitian peneliti, peneliti lebih membahas bagaimana seharusnya Humas sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih memaksimalkan penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta untuk masyarakat sebagai sasaran dari pembuatan situs *website* tersebut. Sedangkan penelitian ini lebih memmfokuskan mengenai pemanfaatan konten “suara warga” sebagai tanggapan dan keluhan masyarakat di Kabupaten Sleman untuk dijadikan bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Sleman.
3. Dina Fadiyanti (2010) yang membahas tentang Pemanfaatan Situs *Website* Universitas Sumatera Utara dengan Pendapat Publik Mahasiswa. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian tersebut dilaksanakan di Universitas Sumatra Utara (USU) dengan 30 responden. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara pemanfaatan situs *website* universitas sumatera utara (USU) dengan pendapat publik mahasiswa. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah metode penelitian yang digunakan, pada penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan 30 responden

sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan 4 informan. Selain itu terdapat perbedaan dari segi kajian teori yang digunakan, judul penelitian, objek penelitian serta pembahasan dalam penelitian tersebut.

Dalam penelitian peneliti, peneliti lebih membahas bagaimana peran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta dan lebih memaksimalkan penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta untuk masyarakat sebagai sasaran pembuatan situs *website* tersebut. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai pendapat mahasiswa USU dengan berbagai kebijakan yang dikeluarkan USU. *Website* tersebut juga dijadikan bahan diskusi antara pihak USU dengan Mahasiswanya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dimana untuk mendeskripsikan atau mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif keadaan dan permasalahan yang mungkin dihadapi dengan cara wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. Seperti yang didefinisikan oleh Nawawi (2007:35) bahwa penelitian deskriptif yaitu prosedur penelitian masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Moleong (2001:6) dalam jenis penelitian deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka-angka. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, foto, video record, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya, yang kemudian dianalisis sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.

2. Objek dan Lokasi Penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret Tahun 2016. Peneliti mengambil tempat penelitian di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang beralamat di JL. Ipda Tut Harsono 43 Yogyakarta – 55165 , kode pos 5000 YK . Telp/Fax: (0274)540650,540651.

3. Teknik Pengambilan Informan

Dalam penelitian ini penelitian menggunakan teknik pengambilan informan melalui teknik *purposive sampling* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). *Purposive sampling* merupakan sampel yang ditunjukkan langsung kepada objek penelitian dan tidak diambil secara acak, tetapi sampel bertujuan untuk memperoleh narasumber yang mampu memberikan data secara baik dengan tujuan untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar rancangan teori yang muncul (Moleong, 2001:164).

Dalam Penelitian ini ada beberapa informan yang akan dijadikan sumber data melalui wawancara, yaitu bagian Perundang-Undangan dan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dan Masyarakat dan sumber data yang dijadikan adalah masyarakat Kota Yogyakarta. Secara lebih detail berikut ini adalah penjelasan tentang informan-informan tersebut.

a) Kepala Bagian Perundang-Undangan dan Humas Masyarakat Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta.

Bapak Prihanta, SH

Informan merupakan kepala bagian Perundang-Undangan dan Humas yang bertanggung jawab atas penyebaran informasi mengenai Kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

b) Kepala Sub-Bagaian Humas dan Publikasi.

Bapak Hary Sukma P, S.IP

Informan merupakan kepala sub bagian humas dan publikasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi seputar DPRD Kota Yogyakarta.

c) Masyarakat Kota Yogyakarta yang mempunyai akses internet.

Informan merupakan masyarakat Kota Yogyakarta yang memiliki akses internet minimal 6 jam sehari dan menjadi sasaran pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi.

4. Teknik Pengumpulan data

Seorang periset harus melakukan kegiatan pengumpulan data, kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya riset. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Dalam riset kualitatif dikenal teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, kuesioner, dan *focus group discussion*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek) (Berger, 2000:111). Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data penunjang penelitian. Data-data yang dimaksud adalah berkaitan dengan data primer atau data sekunder. Data primer dapat diperoleh secara langsung, sedangkan data-data yang sifatnya sekunder diperoleh melalui peninggalan tertulis, yang dapat diperoleh melalui beberapa jenis media (Nawawi, 2007:141).

5. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian. Analisis penelitian deskriptif menggunakan pengolah data kualitatif, yaitu berupa uraian-uraian yang menjelaskan permasalahan, dalam pengolahan data tersebut tidak diperlukan data-data berupa angka. Hasil data dari penelitian kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan, Patton (dalam Moleong, 2006:103).

Langkah-langkah analisis data dari penelitian deskriptif, sebagai berikut :

a. Pengumpulan data.

Mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian seperti wawancara, mengumpulkan dokumen-dokumen berupa buku, majalah, literatur dan sumber-sumber lain yang menjadi penunjang penelitian.

b. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemutusan atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan, reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan,

membuang data yang tidak perlu, mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, mengkode data, menelusur tema dan membuat gugus-gugus.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyusunan, pengumpulan informasi ke dalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi semacam ini akan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Kesimpulan.

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang sudah direduksi dalam laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah dan mampu menjawab permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

6. Uji Validitas Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuai yang lain, data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data sumber (Moleong, 2010:33). Triangulasi cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Sebelum data disajikan dalam laporan, maka data-data tersebut di uji validitasnya terlebih dahulu menggunakan triangulasi. Dalam penelitian ini jenis validitas yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Menurut Patton dalam (Moleong, 1987:178) triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan adat berbeda dalam metode kualitatif dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

7. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah penyajian dari hasil analisis data dan mempermudah proses analisis penelitian. Penelitian ini akan disusun secara sistematis yang terdiri dari empat (4) bab, yaitu :

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan terkait latar belakang masalah mengenai *website* sebagai media informasi dan komunikasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang dilakukan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Tinjauan teori yang dipakai adalah Humas Pemerintah, *e-Government*, *website* dan Pelayanan Publik. Metodologi penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, objek dan lokasi penelitian di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis data. Bab ini disajikan sebagai sebuah pendahuluan dan pengantar ini dari pembahasan penelitian.

b. **BAB II GAMBARAN UMUM DPRD KOTA YOGYAKARTA DAN SEKRETARIAT DPRD KOTA YOGYAKARTA**

Pada bab ini tentang gambaran umum DPRD Kota Yogyakarta serta gambaran umum dan profil Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Bab ini bertujuan memberikan informasi yang mendukung tentang obyek penelitian seperti profil, visi, misi, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

c. **BAB PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai sajian data dan hasil analisis dari peneliti yang dikaji melalui metodologi yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu tentang Pemanfaatan *Website* Sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

d. BAB IV PENUTUP.

Isi dari bab empat yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk obyek yang diteliti maupun pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.