

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sajian Data.

Pada Bab III, peneliti akan memaparkan data yang diperoleh, mengenai peran Humas dalam memanfaatkan *website* sebagai media informasi dan komunikasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta. Data yang diperoleh peneliti berupa wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan dan dokumentasi sebagai data pendukung. Setelah penyajian data, peneliti akan melanjutkan dengan melakukan analisis data yang telah diperoleh, dengan cara menganalisis data sesuai dengan sajian teori yang ada pada Bab I.

1. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta.

a. Peran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta

Hubungan masyarakat atau Humas sangat dibutuhkan dalam suatu instansi, lembaga atau organisasi pemerintah. Hal ini dikarenakan Humas berupaya dalam menyelenggarakan komunikasi timbal-balik antara instansi dengan publiknya agar dapat menentukan sukses tidaknya usaha instansi dalam upaya meraih citra positif. 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 menyebarluaskan informasi mengenai kinerja para pembuat kebijakan serta menjadi penampung dari berbagai keluhan dari masyarakat.

Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta merupakan suatu jabatan fungsional di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang lebih diarahkan dalam model memfasilitasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta dan mempublikasi

mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan para dewan tersebut, peran humas sendiri untuk memberikan fasilitas kepada DPRD di bidang kehumasan dan publikasi seperti yang dikatakan Bapak Prihanta selaku Kepala Bagian Perundang-undangan dan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta :

“peran kami untuk memberikan fasilitas dan dukungan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD di bidang kehumasan dan publikasi mbak”. (Hasil wawancara dengan Kabag Perundang-undangan dan Humas 6 juni 2016).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mendasar pada Peraturan Walikota (Parwal) Nomor 59 Tahun 2008, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang bertindak sebagai fasilitator dalam artian bahwa berbagai kegiatan atau kebijakan yang dilakukan dewan, Humas selalu menyiapkan apa saja yang dibutuhkan dewan, mengkoordinasi dengan beberapa pihak dalam penyelenggaraan kegiatan yang akan dilakukan DPRD Kota Yogyakarta, melakukan peliputan dalam penyelenggaraan kegiatan serta mempublikasikan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh DPRD Kota Yogyakarta, seperti yang disampaikan Bapak Prihanta dalam wawancara berikut :

“Humas dalam menjalankan tugas dan fungsi, kami mendasar pada Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2008. kurang lebih seperti menyiapkan bahan kebijakan dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan kehumasan dan publikasi, melaksanakan koordinasi dan mengatur agenda kegiatan pimpinan dewan, memfasilitasi peliputan pendokumentasian dan publikasi kegiatan dewan, melaksanakan fasilitasi hubungan antara DPRD dengan pers serta melaksanakan pengelolaan *website*.” (hasil wawancara Kabag Humas dan Perundang-undangan 6 juni 2016).

Berdasarkan wawancara di atas bahwa Humas di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mempunyai peran yang sangat penting yang berkaitan dengan berbagai kegiatan yang akan dilakukan DPRD Kota Yogyakarta karena humas di Sekretariat DPRD berperan sebagai ‘pelayan’ sebagaimana yang

telah tertuang dalam Peraturan Walikota (Parwal) Nomor 59 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta merupakan unsur pelayan terhadap DPRD Kota Yogyakarta. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, Humas Sekretariat juga melakukan beberapa aktivitas seperti menjadi penerimaan tamu baik itu tamu DPRD maupun tamu Sekretariat hingga mengelola *website*, seperti yang dipaparkan Bapak Prihanta berikut ini:

“Humas mempunyai aktifitas seperti menjadi penerima tamu, baik itu tamu DPRD maupun tamu Sekretariat DPRD, lalu melakukan dokumentasi kegiatan dewan, sosialisasi kegiatan dewan seperti sosialisasi produk hukum DPRD di media cetak dan di *website*, pengelolaan *website*, pengelolaan SIM agenda dewan, terus kami merangkum atau kliping berita terkait DPRD dari media cetak, serta memfasilitasi jumpa pers’ (hasil wawancara Kabag Humas dan Perundang-undangan 6 juni 2016).

Berdasarkan wawancara di atas bahwa salah satu aktivitas yang dilakukan Humas adalah mengelola *website*, itu berarti Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak hanya bertindak sebagai ‘pelayan’ DPRD Kota Yogyakarta, namun Humas juga berperan sebagai ‘jembatan’ antara DPRD dengan masyarakat dalam menyampaikan atau menginformasikan dan menyebarkan berbagai kegiatan atau kebijakan yang dilakukan DPRD Kota Yogyakarta karena DPRD merupakan perwakilan rakyat yang telah diberi kepercayaan sepenuhnya untuk menjadi wakil rakyat dalam menjalkan amanat sebagai wakil rayakat, maka dari itu Humas berupaya untuk menyebarkan informasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta melalui beberapa media yang telah dimanfaatkan, salah satunya adalah *website*. *website* merupakan portal informasi resmi sebuah instansi atau lembaga pemerintah dalam menginformasikan atau menyebarluaskan mengenai kebijakan yang dilakukan para pemandu kepentingan.

b. Peran Humas Dalam Megelola *Website*

Seperti yang sudah disampaikan di atas bahwa salah satu media yang dimanfaatkan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam menyebarkan informasi perihal dengan kinerja para anggota DPRD Kota Yogyakarta adalah *website*. pemilihan media internet jenis *website* ini dikarenakan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta menyadari bahwa di era globalisasi pada saat ini masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Yogyakarta sudah aktif mengenai perkembangan teknologi informasi serta *website* yang dianggap mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat untuk mengaksesnya. Alasan inilah yang melatarbelakangi Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta berupaya memaksimalkan pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi tentang kinerja DPRD Kota Yogyakarta, seperti yang diungkapkan Bapak Harry selaku Kasubag Humas dan Publikasi :

“seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi dimana masyarakat kota yogyakarta sudah melek IT dan itu membutuhkan suatu informasi yang *update* dan bisa diakses sehingga kita mengembangkan *website*, tidak Cuma dengan media cetak dan *press release*, karena masyarakat bisa langsung mengaksesnya mau di rumah atau di mana-mana juga bisa”. (hasil wawancara 8 juni 2016)

Pemanfaatan *website* ini dinilai Humas lebih efisien dan aktual dalam memberikan informasi dibandingkan dengan media lain seperti majalah dan koran, walaupun Humas Sekretariat DPRD sendiri juga masih menyebarkan informasi melalui koran dan mempunyai majalah internal yang masih aktif dalam memberitakan kinerja DPRD ini akan tetapi, Humas menilai penyebaran informasi melalui *website* dapat memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya kapan pun dan dimanapun. Proses penyampaian berita yang cepat dalam hitungan detik dan berita yang diposting bisa disunting apabila

terdapat kekeliruan dan kesalahan serta berita yang sudah diposting dalam jangka waktu yang sudah lama sekalipun masih tetap tersimpan dalam *website* tersebut, berbeda dengan media-media yang lain. Seperti wawancara berikut ini :

“kita tahu masyarakat kota jogjakarta sudah lebih banyak melek IT dan itu sasarannya lebih fokus kesana dibandingkan dengan kita membuat koran atau majalah dan lain sebagainya dan kalau *website* bisa secara *real time* mengubah beritanya, sedangkan koran butuh diproses, dicetak, dan lain sebagainya sehingga kinerja dewan tidak *up to date*.” (Kasubag Humas dan Publikasi Bapak Harry, hasil wawancara 8 juni 2016)

Berdasarkan dari pernyataan di atas, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta berupaya memberikan informasi yang *uptodate* kepada masyarakat mengenai segala bentuk aktivitas DPRD Kota Yogyakarta. Kinerja Humas yang sangat sentral menjadikan Humas sebagai ujung tombak DPRD Kota Yogyakarta dalam mensosialisaikan kegiatan para legislatif tersebut, dalam pengelolaan *website*, Humas bekerja sama dengan tim TIT Sekretariat Kota Yogyakarta sebagai *mentanance software* maupun *hardware* yang berkaitan dengan pengoperasian *website* yang bersifat teknis agar pengoperasian website tidak *error* dan pengoperasian menjadi stabil. Seperti yang dikemukakan Bapak Harry berikut ini :

“dalam mengelola *website* di Sekretariat sifatnya lintas bagian, kita juga melibatkan tim TIT Pemkot dalam *mentanace software* maupun *hardware* tetapi yang mengolah berita hinggaangani keluhan, aduan dan aspirasi masyarakat dan menjadi adminnya semua muaranya di Humas.”. (Hasil wawancara 8 juni 2016)

Sedangkan peran Humas dalam *website* ini sebagai pengelola non teknis yang berkaitan dengan segala hal yang menjadi isi dari *website*. dalam internal pengelolaan *content website* Humas dibantu oleh semua bagian yang ada di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yaitu bagian Umum, bagian

Persidangan, bagian Keuangan dan bagian Perundang-undangan yang berkaitan dengan *content website* yang akan dipublikasikan Humas di *website*, akan tetapi bagian tersebut hanya menjadi pendukung Humas dalam mengelola *website*, tanggung jawab atas pengelolaan *website* sepenuhnya adalah Humas itu sendiri, mulai dari *writer*, *editor* hingga *publisher* (admin). Seperti wawancara berikut ini :

“Humas sangat sentral, karena fungsi utama Humas di DPRD untuk menginformasikan kepada masyarakat apapun sifat terjang dewan dan hasilnya kita publikasikan, tetapi memang tidak terlepas dari bantuan bagian-bagian yang ada di Sekretariat, produk kami produk hukum pasti berhubungan dengan bagian Perundang-undangan dan dalam peninjauan lapangan kita juga butuh bagian Persidangan untuk data-datanya. Akan tetapi peran humas sangat besar karena kita yang mengelola, memfilter kemudian menginformasikan kepada masyarakat. Jadi lainnya hanya sebagai pendukung kami”. (kasubag humas dan publikasi Bapak Hary hasil wawancara 8 juni 2016).

Tidak hanya sebagai pemberi informasi dari DPRD ke masyarakat, Humas juga memonitoring berbagai informasi yang masuk dalam *website* seperti keluhan, aspirasi dan saran dari masyarakat untuk disampaikan kepada pihak yang berwenang yaitu Pimpinan Dewan untuk ditindaklanjuti, Humas juga tidak mempunyai wewenang dalam menindaklanjuti berbagai keluhan yang masuk dalam *website* kecuali hanya sekedar memberi saran :

“keluhan-keluhan yang masuk akan kita serahkan kepada pimpinan dewan untuk ditindaklanjuti, kita bisa menjawab langsung jika berbagai keluhan yang masuk sesuai dengan kapasitas kita di humas, seperti di UPIK (unit pengelolaan informasi dan keluhan) di kota hanya membalas apapun yang disampaikannya kecuali hanya memberikan saran-saran”. (kasubag humas dan publikasi Bapak Hary hasil wawancara 8 juni 2016)

Dalam mengelola *website*, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak berlandaskan dengan peraturan-peraturan terkait mengenai pengelolaan *website*, Humas meklaim bahwa pengelolaan *website* ini merupakan inovasi

sebuah instansi dalam memanfaatkan media untuk menginformasikan dan menyebarkan kebijakan-kebijakan dari pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta terkait dengan landasan hukum dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat tentang *webiste*. Selain itu, Humas juga tidak memiliki SOP pengelolaan *website*. Seperti pada wawancara berikut ini :

“Untuk peraturan resmi tidak ada, ini hanya merupakan inovasi-inovasi setiap kantor untuk kegiatannya, mau lewat *website* ataupun yang lain untuk memaksimalkan kegiatan dikantornya dan untuk SOP kami belum memiliki, karena saya sendiri juga belum punya waktu untuk membuatnya”. (kasubag humas dan publikasi Bapak Hary hasil wawancara 8 juni 2016)

2. Website DPRD Kota Yogyakarta.

Website merupakan lokasi di dunia maya yang terhubung dengan internet yang berbentuk halaman-halaman informasi. Penggunaan informasi *official website* (situs resmi) juga menjadi portal informasi terpercaya bagi masyarakat yang menggunakannya.

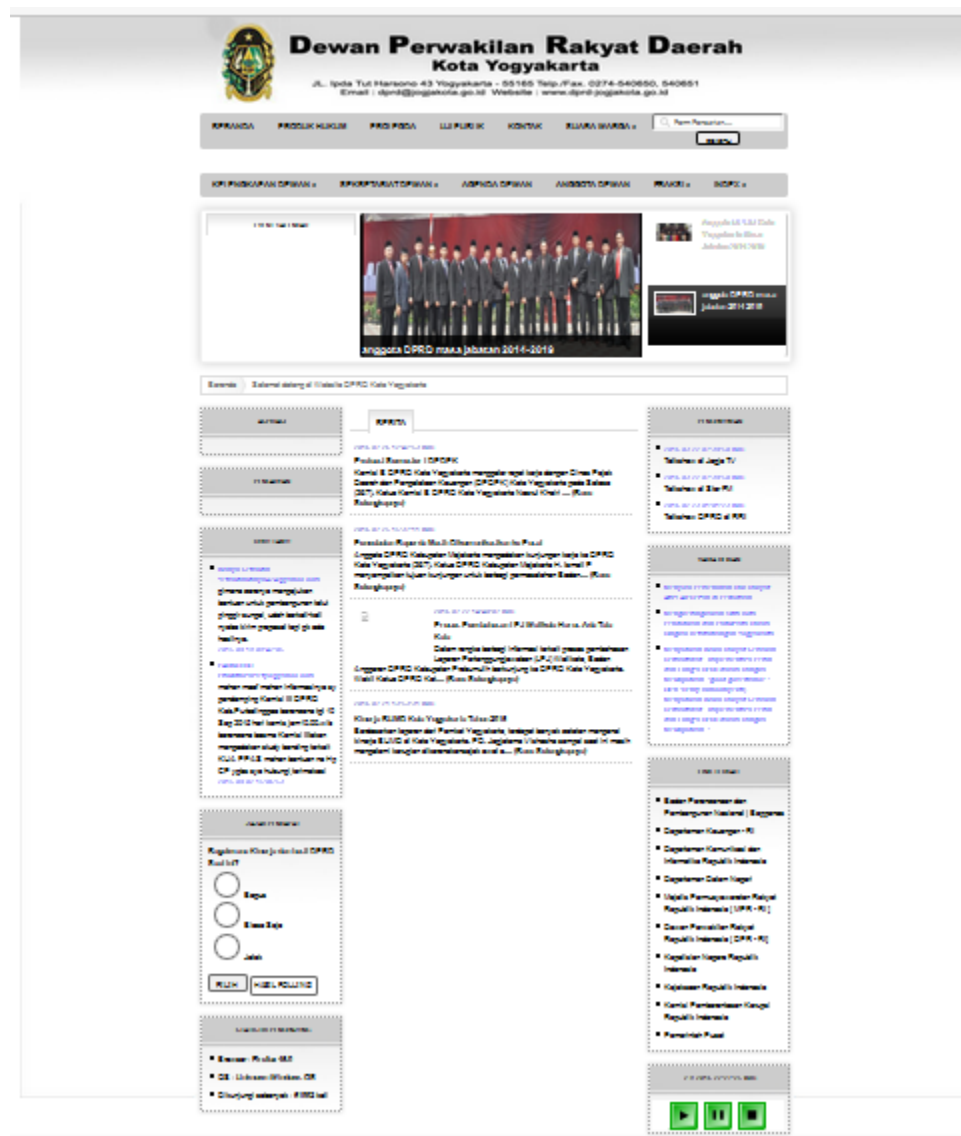
Website DPRD Kota Yogyakarta merupakan sebuah media yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Yogyakarta yang memuat tentang kinerja DPRD Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsi legislasi, fungsi pengawan dan fungsi anggaran. Segala bentuk kegiatan yang dilakukan DPRD dipublikasikan di *webiste* tersebut.

Keberadaan *website* DPRD Kota Yogyakarta bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi para anggota dewan, akan tetapi dalam pelaksanaanya *website* sendiri masih belum memenuhi harapan para Humas sebagai pengelolaannya. Seperti pada wawancara berikut ini

“itu sepertinya 2008 sebelum aku di sini, tapi belum pasti, kenyataan masih banyak eror dan masih belum seideal yang kita inginkan, baru tahun tahun 2015 2016 ini sudah mulai lebih baik lagi”. (kasubag humas dan publikasi hasil bapak harry wawancara 8 juni 2016).

Berikut ini merupakan gambar atau tampilan dari *website* www.dprd-jogjakota.go.id

Gambar 3.1 *official website*



Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Sejalan yang dikatan Bapak Hary, tampilan *website* yang ada saat ini masih belum memadai dan jauh dari ekspektasi. Padahal tampilan *website* yang menarik akan memancing para *user* untuk mengaksesnya dan memberi perhatian kepada *website* tersebut. Keberadaan *webiste* ini bertujuan untuk memberi informasi terhadap para stakeholder baik internal maupun eksternal Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta.

Website DPRD merupakan salah satu implementasi Humas dalam menjalankan sistem *e-government* atau pemerintah berbasis elektronik dalam penyebaran informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh para pemegang kekuasaan. Seperti wawancara berikut ini :

“*e-gov* ini kan sesuatu yang berhubungan dengan internet, maka dari itu dalam mengimplementasikan kami di sini menyampaikan informasi termasuk undangan rapat melalu teknologi informasi yang ada seperti *webisite*, SIM agenda, email. kami juga menyediakan fasilitas untuk menyampaikan saran atau aduan melalui *website* dan email.” (Hasil wawancara 6 juni 2016).

Seperti yang sudah disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa wujud nyata dari aplikasi *e-government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs *webiste* Pemerintah Daerah.

a. *Content Website*

Conten website merupakan sesuatu yang dapat dilihat oleh pengunjung berupa gambar, tulisan animasi, video, suara, tombol navigasi dan sebagainya. Konten-konten *website* ini tidak hanya memberikan informasi akan tetapi juga melakukan komunikasi dengan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat banyak konten didalam *website* diantaranya konten berita, artikel, produk hukum yang dihasilkan DPRD Kota Yogyakarta serta konten buku tamu sebagai

sarana aduan dari masyarakat. Sejalan dengan yang katakan Bapak Hary berikut ini :

“kontenya banyak, diantaranya konten berita, artikel kemudian produk hukum baik perda maupun parwal, ada juga buku tamu sebagai sarana untuk aduan permasalahan dari masyarakat. Penggunaan buku tamu harus diikuti data yang lengkap kalau tidak lengkap nanti seperti surat kaleng, kita tidak bisa meng*follow up*.” (Hasil wawancara 8 juni 2016).

Berikut ini merupakan berbagai konten yang ada di *website* DPRD Kota Yogyakarta :

1. *Header*

Gambar 3.2



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Merupakan kepala *website* DPRD Kota Yogyakarta dengan dimuatnya lambang Pemerintah Kota Yogyakarta

2. Menu Navigasi (Internal DPRD Kota Yogyakarta)

Gambar 3.3



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Menu navigasi ini merupakan menu arah *website* yang berisi mempermudah pengunjung untuk memperoleh informasi tentang anggota dewan, fraksi-fraksi dari anggota dewan, Sekretariat DPRD. Dalam menu navigasi ini juga user dapat mengakses produk hukum yang dihasilkan oleh DPRD Kota

Yogyakarta, program legilasi daerah (Prolegda) dalam tahun berjalan hingga rencana dan hasil uji publik terhadap rencana peraturan daerah (Raperda) dan kontak.

3. Event Calendar

Gambar 3.4



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

event calendar ini dimanfaatkan untuk menunjukkan tanggal ke pengunjung, dan berguna memberikan informasi tentang kegiatan yang akan dilakukan oleh DPRD Kota Yogyakarta.

4. Berita

Gambar 3.5



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

konten ini 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.

5. Pengumuman

Gambar 3.6



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

berisi tentang pemberitahuan kegiatan seputar *talkshow*, sosialisasi dan pendekatan sosial kepada masyarakat. Masyarakat dapat menemukan informasi kegiatan yang akan berlangsung dalam menu pengumuman ini.

6. Varia Dewan.

Gambar 3.7

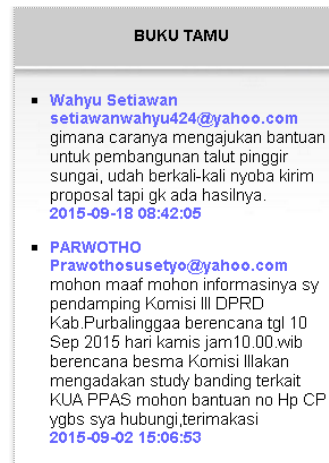


<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

konten ini memuat tulisan, opini dan pandangan anggota dewan dalam menyikapi permasalahan seputar Kota Yogyakarta dan sekitarnya

7. Buku Tamu

Gambar 3.8



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

konten ini dimanfaatkan untuk memuat aduan, saran dan kritik para warga Kota Yogyakarta dan pengujung seputar kejadian dan kegiatan yang telah atau akan dilakukan oleh DPRD Kota Yogyakarta.

8. *Link* terkait

Gambar 3.9

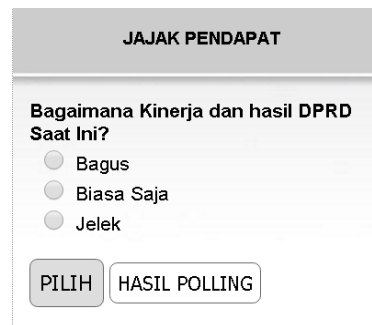


<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Berisi tautan situs-situs resmi pemerintah yang saling berkaitan satu sama lain, misalnya situs Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas), Departement Keuangan dan lain sebagainya.

9. Jajak Pendapat

Gambar 3.10



JAJAK PENDAPAT

Bagaimana Kinerja dan hasil DPRD Saat Ini?

Bagus

Biasa Saja

Jelek

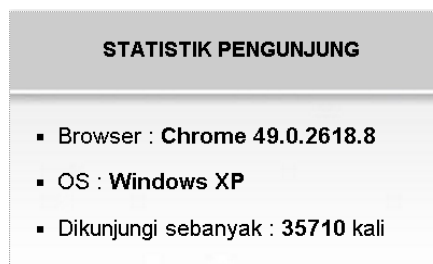
PILIH HASIL POLLING

Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Survey (*polling*) sederhana untuk mendapatkan informasi seputar kinerja DPRD Kota Yogyakarta dari Masyarakat.

10. Statistik Pengunjung

Gambar 3.11



STATISTIK PENGUNJUNG

- Browser : **Chrome 49.0.2618.8**
- OS : **Windows XP**
- Dikunjungi sebanyak : **35710 kali**

Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Konten ini untuk mengetahui jumlah *user* yang sudah mengakses *website* tersebut.

b. Tujuan dan Sasaran Website

Pemberdayaan *website* sebagai buah dari hasil perkembangan teknologi dari masa ke masa menunjukkan bahwa manusia selalu menginginkan hal yang praktis. *Website* yang merupakan salah satu media komunikasi dan informasi dapat menampilkan berbagai informasi dalam bentuk interaktif dibandingkan dengan media konvensional pada umumnya.

Tujuan dari pemanfaatan *website* www.dprd-jogjakota.go.id ini adalah menginformasikan atau menyampaikan segala bentuk kegiatan dan *output* dari dewan untuk dipublikasikan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui kinerja dari anggota yang diwakilkannya serta meningkatkan sistem pelayanan publik yang berbasis internet. Seperti pada wawancara berikut ini :

“sudah saya sampaikan sebelumnya bahwa *website* adalah salah satu media untuk menginformasikan kegiatan-kegiatan maupun output dari dewan, sehingga masyarakat bisa tahu bagaimana kinerja dari anggota diwakilnya atau perwakilan mereka.” (kasubag humas dan publikasi Bapak Hary hasil wawancara 8 juni 2016)

“ini juga salah satu cara kami dan upaya kami untuk meningkatkan lagi pelayan kepada masyarakat dengan perkembangan teknologi informasi pada saat ini.” (Kabag Perundang-undangan dan Humas Bapak Prihanta hasil wawancara 6 juni 2016)

Sasaran atau target *audience* dalam pemanfaatan *website* www.dprd-jogjakota.go.id adalah *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal. *Stakeholder* internal seperti staff Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dan DPRD Kota Yogyakarta, sedangkan *stakeholder* eksternal yang meliputi masyarakat, mahasiswa, lembaga swasta, dan instansi pemerintah. Akan tetapi, sasaran utama dalam *website* ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta itu sendiri :

“sasaran kita selain masyarakat Kota Yogyakarta yaitu *stakeholder* internal maupun *stakeholder* eksternal seperti mahasiswa dan masyarakat diluar kota yogyakarta” (Kasubag humas dan publikasi Bapak Hary Hasil wawancara 8 juni 2016).

“sasaran kami sudah pastinya masyarakat kota yogyakarta, lembaga swasta dan lembaga pemerintah.” (Kabag Perundang-undangan dan Humas Bapak Prihanta hasil wawancara 6 juni 2016)

c. Website sebagai media Pelayanan Publik

Website www.dprd.-jogjakota.go.id yang merupakan media pelayanan publik sebagai sarana informasi dan komunikasi tentu harus *up to date* dengan *content* yang telah tersedia. Website DPRD ini diperbaharui jika ada kegiatan yang dilakukan DPRD agar masyarakat dapat mengetahui kinerja para anggota dewan, berita yang dipublikasikan juga harus mempunyai nilai berita dan tidak semua informasi mengenai DPRD dipublikasikan, karena ada informasi yang bersifat rahasia. Hal tersebut dijelaskan oleh Kasubag Humas dan Publikasi :

“tergantung dari agenda dewannya sendiri, kalau setiap hari ada agenda kita usahakan setiap hari, berita yang kita masukkan juga kita pilah-pilah manakala berita itu ada *valuenya*, dan ada informasi-informasi tertentu yang yang tidak boleh diberitakan”. (Bapak Hary, Hasil wawancara 8 juni 2016).

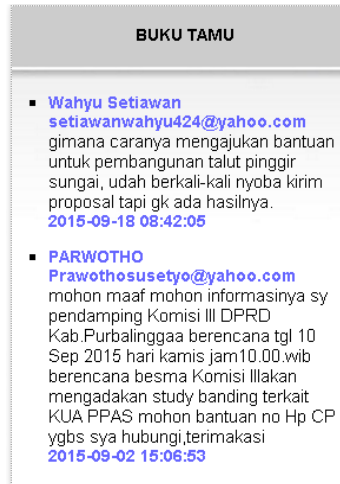
Dalam upaya memperbaiki pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta melalui *website*, Humas menyediakan *content* khusus di *website* untuk masyarakat dalam melayangkan keluhan, aspirasi, kritik dan saran kepada DPRD Kota Yogyakarta seperti buku tamu. Seperti yang disampaikan Bapak Hary dalam wawancara berikut ini :

“saat ini semua keluhan, aspirasi dan aduan, masyarakat bisa langsung kirimkan melalui buku tamu dan suara warga yang telah tersedia di *website*. semuanya kita jadikan satu di konten buku tamu, kita masih belum sempurna masih belum maksimal tetapi kedepannya kita berusaha untuk memperbaiki konten-konten yang ada dalam *website*”. (Kasubag Humas dan Publikasi. Hasil wawancara 8 juni 2016).

Akan tetapi konten tersebut tidak terlalu mendapatkan perhatian dari masyarakat. Seperti dengan gambar di bawah ini.

Gambar 3.11

Buku Tamu



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

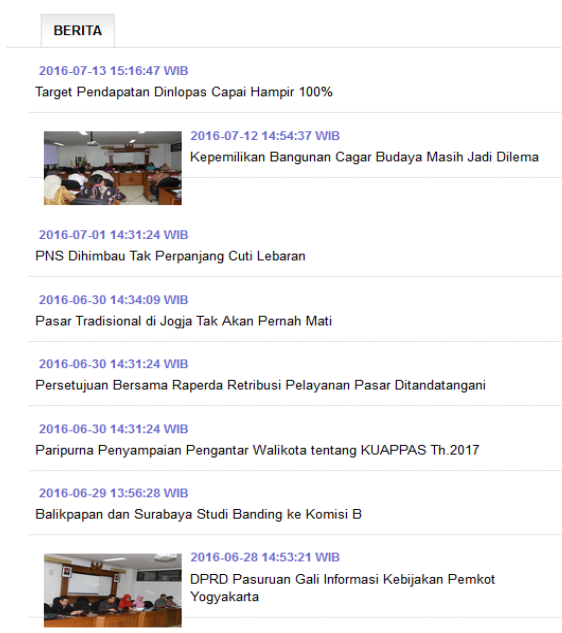
pada gambar di atas menunjukkan bahwa masyarakat melayangkan aspirasi terakhir pada tanggal 18 September 2015 dan tanggal 2 September 2015.

Humas sendiri menyadari bahwa dalam memonitoring *content* tersebut belum maksimal, karena keterbatasan waktu dan SDM menjadi faktor utama *website* tersebut tidak *up to date*. Seperti pada wawancara berikut ini :

“kita usahakan, kita coba seminggu sekali untuk buka *website*, karena mau tidak mau kita tergantung sama SDM yang ada dan kinerja humas tidak hanya mengelola *website* saja tapi kita juga memaksimalkan untuk dewannya, belum juga untuk keprotokoleran, penerimaan tamu, *talkshow* dan lain sebagainya, ada lapangan kita harus terjun ke lapangannya dan itu nanati kita usaha kedepannya setiap hari akan kita buka, kalau sekarang masih belum setiap hari.” (Kasubag Humas dan Publikasi Bapak Hary, hasil wawancara 8 juni 2016).

Pernyataan di atas yang dilontarkan Kasubag Humas dan Publikasi sejalan dengan gambar berikut ini.

Gambar 3.12



<http://dprd-jogjakota.go.id/> (diakses pada 23 juni 2016)

Waktu *pengupdate-an* pada gambar di atas menunjukkan bahwa *pengupdate-an* yang dilakukan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak menentu, dalam sebulan Humas hanya bisa *mengupdate* 2 sampai 3 berita.

Demikian juga dengan waktu untuk menjawab berbagai aspirasi keluhan dan aduan masyarakat. Dalam hal ini, Humas tidak mempunyai wewenang sepenuhnya dalam melakukan hal tersebut, karena yang lebih berhak dalam menjawab berbagai keluhan-keluhan hanyalah DPRD melalui Humas. Seperti yang dipaparkan Bapak Hary seperti berikut ini :

“Humas belum membuat suatu perhitungan, karena *website* ini masih baru, tetapi setiap bulan pasti ada masukan-masukan kepada dewan, kalau sudah ke dewan, sudah rananya ke dewan untuk memprosesnya, karena fungsi Humas hanya memfasilitasi dan bukan untuk membuat suatu kebijakan.” (Kasubag Humas dan Publikasi, hasil wawancara 8 juni 2016)

Pengelolaan *website* www.dprd-jogjakota.go.id masih belum berjalan dengan baik, akan tetapi Humas selalu berupaya memaksimalkan pengelolaan *website* tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai *user*.

d. Website Sebagai Media Informasi Kinerja DPRD Kota

Yogyakarta.

Website DPRD Kota Yogyakarta merupakan salah satu media yang dimanfaatkan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam menginformasikan kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta. Sebagai media informasi, Informasi-informasi yang disebarakan Humas melalui *website* ini adalah kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta yang menjalankan fungsi legislasi, fungsi pengawasan dan fungsi anggaran. Selain itu, *website* DPRD Kota Yogyakarta juga memuat mengenai aktivitas, kebijakan-kebijakan, serta keputusan-keputusan yang dibuat oleh DPRD Kota Yogyakarta. Seperti pada wawancara berikut ini.

“ untuk menginformasikan terkait dengan output yang dikeluarkan dewan agar masyarakat dapat mengetahui apa yang dilakukan dewan seperti fungsi pengawasan, banyak melakukan peninjauan lapangan, ada juga fungsi legislasi seperti perda dan kemudian fungsi keuangan yang melakukan rapat dengan eksekutif untuk membahas anggaran dan belanja dalam setahun dan segala bentuk aktivitas yang dilakukan dewan kita coba untuk publikasikan dalam *website* tersebut” Kasubag Humas dan Publikasi, hasil wawancara 8 juni 2016).

Peran Humas sangat penting dalam menunjang kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan publikasi. Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta terdiri dari empat bagian yaitu bagian bagian umum, bagian persidangan, bagian perundang-undangan dan hubungan masyarakat serta bagian keuangan. Humas bekerja sama dengan ke empat bagian tersebut untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan kinerja DPRD Kota

Yogyakarta, kemudian menciptakan sebuah berita untuk dipublikasikan dalam *website* tersebut. Sedangkan untuk media komunikasi, *website* DPRD Kota Yogyakarta menyiapkan konten khusus untuk melakukan komunikasi dua arah antara DPRD Kota Yogyakarta dengan masyarakat, akan tetapi hal tersebut ditangani oleh Humas dengan kata lain Humas sebagai perantara untuk menyampaikan berbagai aspirasi, keluhan, aduan, kritik dan saran dari masyarakat ke DPRD Kota Yogyakarta.

e. Tanggapan Masyarakat

Website yang merupakan media informasi dan komunikasi Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta untuk masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik ternyata tidak berjalan dengan baik. Desain *website* yang terkesan monoton membuat masyarakat Kota Yogyakarta kurang memberi apresiasi pada *website* tersebut, tampilan dan desain *website* yang standar tidak menarik membuat masyarakat Kota Yogyakarta acuh tak acuh terhadap keberadaan *website* www.dprd-jogjakota.go.id. Akan tetapi masyarakat mengetahui fungsi dari pemanfaatan *website* tersebut. Hal ini dikuatkan dengan berbagai wawancara berikut ini :

“tampilan *websitenya* sangat sederhana, kontennya juga tidak *uptodate*, saya tidak pernah menyuarakan aspirasi atau keluhan saya, tapi saya tau manfaat dari *website* tersebut untuk memberikan informasi kepada masyarakat ”.(Masyarakat Kota Yogyakarta, hasil wawancara tanggal 11 juni 2016)

“saya pernah akses *websitenya*, kontennya lumayan tapi ada beberapa konten yang tidak berfungsi, desainnya juga tidak menarik, harusnya lebih berwarna jangan cuma seperti itu, kesanya membosankan dan yang saya liat *websitenya* juga tidak *up to date*” (Masyarakat Kota Yogyakarta, hasil wawancara 15 juni 2016)

Pernyataan di atas merupakan hasil wawancara dengan Masyarakat Kota Yogyakarta sebagai *user*, dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan

bahwa *website* DPRD Kota Yogyakarta memudahkan masyarakat untuk mencari tahu informasi-informasi yang diperlukan, konten-konten *website* sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, akan tetapi desain *website* yang tidak menarik dan konten-konten masih berantakan membuat *website* tersebut kurang mendapat perhatian dari masyarakat Kota Yogyakarta.

Website DPRD Kota Yogyakarta bisa dibilang belum memenuhi standarisasi *website* yang sudah ditetapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

f. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam Mengelola *Website* DPRD Kota Yogyakarta.

Dalam proses pengelolaan *website*, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mengalami beberapa hambatan, penghambat tersebut tidak lain dari minimnya sumber daya manusia (SDM), kualitas SDM yang tidak memadai serta jaringan internet yang tersedia di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta pun belum stabil sehingga hal tersebut membuat Humas kesulitan dalam memaksimalkan pengelolaan *website* dan berdampak buruk pada kinerja Humas itu sendiri hal ini diperjelas dengan wawancara berikut ini :

“faktor penghambat kami itu kurangnya SDM, kualitas SDM yang memahami penyampaian informasi kepada masyarakat itu yang terpenting serta jaringan internet yang sering naik-turun.” (Kasubag Humas dan Publikasi, Bapak Hary, hasil wawancara 8 juni 2016).”

Selain faktor penghambat di atas, ada juga faktor pendukung yang membantu humas dalam mengelola *website*, faktor pendukung ini dianggap Humas sangat membantu dalam penyajian konten pada *website* karena adanya

keterlibatan semua bagian yang ada di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta.

Seperti pada wawancara berikut ini :

“adanya koordinasi dengan bagian-bagian yang lain dan tanpa dukungan dari mereka, Humas tidak dapat berjalan dengan baik dan optimal.” (Kasubag Humas dan Publikasi, Bapak Hary hasil wawanca 8 juni 2016).

B. ANALISIS DATA

Setelah peneliti melakukan penyajian data mengenai penelitian yang telah dilakukan. Peneliti akan menganalisis Pemanfaatan *Website* sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang dijalankan oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta serta Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung.

1. Peran Humas di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta

Sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta (Parwal) Nomor 59 Tahun 2008 yang menjelaskan mengenai kinerja dari Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sebagai fasilitator DPRD Kota Yogyakarta. Keberhasilan dan capaian kinerja DPRD Kota Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak lepas dari kinerja Humas yang merupakan jabatan fungsional di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mempunyai posisi penting dalam menunjang kinerja wakil rakyat, mulai dari perencanaan, proses administrasi, pengaturan persiapan sampai dengan pelaksanaan seluruh agenda kegiatan anggota DPRD Kota Yogyakarta yang kerap difasilitasi oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Peran Humas di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sangat penting dalam mensosialisasikan kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta kepada masyarakat, mengingat fungsi dan tugas Humas adalah memfasilitasi kinerja DPRD dalam bidang kehumasan dan publikasi.

Aktivitas Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta diantaranya, mengkoordinasi pihak internal terkait dengan kegiatan dan agenda yang dilakukan

DPRD Kota Yogyakarta, memfasilitasi awak media jika ada konferensi pers, membuat *press realese* yang dimuat dalam *webiste*, menerima kunjungan kerja dari instansi luar Kota Yogyakarta, mengelola SIM Agenda Dewan, mempublikasi berbagai kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta serta menjadi mediator antara masyarakat dengan DPRD seperti menjembatani aspirasi masyarakat ke komisi terkait. Humas juga turut serta untuk melakukan reses dan mempublikasi kegiatan antara lain dokumentasi, kliping koran yang memuat segala berita yang berhubungan dengan DPRD Kota Yogyakarta.

Menurut peneliti, inisiatif Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta untuk menjalankan tugas dan fungsinya untuk DPRD Kota Yogyakarta bisa dikatakan baik, hal ini terlihat dari berbagai upaya dalam memfasilitasi serta keterlibatan Humas dalam menunjang kinerja DPRD sebagai fasilitator baik dalam internal instansi maupun eksternal instansi. Akan tetapi, khusus pada pengelolaan dan pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi yang berdasarkan penelitian dan analisis, peneliti menyimpulkan bahwa Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta belum melakukannya dengan baik.

Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih memaksimalkan kinerja mereka terhadap DPRD Kota Yogyakarta dibandingkan dengan mengotimalkan pelayanan kepada masyarakat, karena peran Humas adalah sebagai fasilitator DPRD Kota Yogyakarta.

Peneliti menemukan bahwa dalam menjalankan peran kehumasannya, Humas Sekretariat DPRD sejalan dengan yang dikatakan Rachmadi (1997:77) bahwa Humas dalam lembaga pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan upaya Humas

dalam menyebarkan informasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta melalui berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik, berbagai informasi mengenai kebijakan, kegiatan atau kinerja DPRD Kota Yogyakarta, semua dipublikasikan dalam media sebagai sarana penyebaran informasi.

Keberadaan Humas di Sekretariat DPRD sebagai perpanjangan tangan antara DPRD dan masyarakat. Fungsi DPRD yang mencakup fungsi legislasi, fungsi pengawasan dan fungsi anggaran ini membuat Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta harus mengoptimalkan perannya di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta. Hal itu dibuktikan dengan besarnya peran Humas dalam mempublikasikan berbagai kebijakan yang telah ditetapkan DPRD Kota Yogyakarta.

Menurut Rachmadi (1992:82) ada enam kegiatan yang dilakukan Humas pemerintah dalam menjalankan fungsinya, yaitu :

- a. Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya, baik internal maupun eksternal :

Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam membina pengertian khalayak internal mengenai kebijakan DPRD Kota Yogyakarta dengan adanya kerja sama antara Humas dan semua bagian yang ada di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta untuk bekerjasama dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan yang dilakukan DPRD Kota Yogyakarta serta adanya hubungan baik antara Humas dan khalayak internal sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sedangkan untuk khalayak eksternal, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta menyiapkan media *website* sebagai media untuk menginformasikan berbagai kebijakan, kegiatan dan kinerja yang dilakukan DPRD Kota Yogyakarta untuk masyarakat, lembaga swasta dan lembaga pemerintah.

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

Sebagai ‘pelayan’ atas DPRD Kota Yogyakarta, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta selalu melakukan kegiatan pendokumentasian atas kinerja DPRD Kota Yogyakarta maupun kinerja dari Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta itu sendiri. Hasil dokumentasi biasanya dipublikasikan di *website* sebagai gambar dari sebuah berita di *website*.

- c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat dari masyarakat.

Pada poin ini, berdasarkan dari data yang peneliti dapatkan, bahwa Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak mempunyai wewenang dalam mengevaluasi opini publik mengenai kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta, menurut Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam mengevaluasi kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta yang terdiri dari fungsi legislasi, pengawasan dan anggaran adalah hak sepenuhnya masyarakat karena mereka telah memberikan amanat untuk menjadi perwakilan dari mereka, sehingga baik buruknya kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta ini hanya masyarakatlah yang berhak memberi tanggapan dan mengevaluasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta. Sedangkan dalam hal monitoring yaitu dengan berbagai tanggapan dan keluhan masyarakat yang masuk dalam *webiste*, Humas mengumpulkan dan diserahkan kepada pimpinan dewan untuk ditindaklanjuti. Oleh sebab itu, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak melakukan evaluasi mengenai tanggapan dan pendapat masyarakat mengenai Kinerja DPRD Kota Yogyakarta. Humas hanya mempunyai wewenang untuk mengevaluasi kinerja dari Humas itu sendiri.

- d. Mengumpulkan data dan informasi berupa sifat informasi, golongan sasaran yang dituju, media yang dimiliki serta media yang digunakan atau dimanfaatkan.

Sebagai pemberi informasi, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada masyarakat perihal dengan kinerja DPRD Kota Yogyakarta, seperti pada data yang ada bahwa dalam memberikan informasi, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mengumpulkan berbagai informasi kepada pihak-pihak terkait yang berkontribusi dalam kegiatan DPRD Kota Yogyakarta, pihak-pihak tersebut antara lain internal Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yaitu bagian perundang-undangan, bagian umum atau tata usaha, bagian persidangan dan bagian keuangan untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang berkaitan, kemudian Humas mengolah dan mempublikasikan. Informasi yang dipublikasikan humas berupa informasi yang tidak rahasia serta mempunyai nilai aktualitasnya, dalam hal ini sasaran dalam penyebaran informasi ini adalah pihak eksternal dengan memanfaatkan *website* sebagai sarana informasi dan komunikasi.

- e. Mengkoordinasikan lalu-lintas informasi di dalam lingkungan instansinya.

Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta bertugas menyampaikan berbagai informasi baik intern bagian Humas maupun kepada Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta secara keseluruhannya dan DPRD Kota Yogyakarta secara khususnya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kerjasama antara semua bagian yang ada di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta untuk memfasilitasi agenda dan kegiatan yang akan dilakukan DPRD Kota Yogyakarta.

- f. Mengatur penyelenggaraan konferensi pers, *pres tour*, *press interview*, dengan pimpinan

Humas sebagai fasilitator selalu berusaha optimal dalam ‘melayani’ DPRD Kota Yogyakarta, terlihat dari berbagai kegiatan Humas yang dilakukan dengan berbagai awak media seperti memfasilitasi konferensi pers di gedung DPRD Kota Yogyakarta. Karena hal tersebut merupakan tugas pokok dari Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Humas Sekretariat DPRD Kota melakukan kegiatan atau aktivitasnya hampir sesuai dengan yang dikatakan Rachmadi.

Jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Betty (2012-9-10) membagi peran Humas di organisasi menjadi empat bagian, yaitu :

1. Penasehat Ahli, pada peran ini Humas berupaya untuk menyikapi dan memberikan saran-saran kepada masyarakat yang melayangkan aduan dan keluhan mereka dalam *website*. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta juga berperan sebagai “jembatan” antara DPRD Kota Yogyakarta dengan masyarakat untuk memberikan solusi kepada masyarakat yang melayangkan keluhan dan aduan mereka yang masuk dalam *website*.
2. Fasilitator Komunikasi, dalam hal ini, Humas yang bertindak sebagai mediator selalu menampung berbagai aspirasi, aduan dan keluhan masyarakat yang masuk dalam *website* untuk disampaikan kepada Pimpinan Dewan untuk ditindaklanjuti.
3. Fasilitator Pemecah Masalah, dalam hal ini ketika ada persoalan atau krisis yang menyangkut dengan DPRD maka Humas berperan mencari solusi dan melakukan tindakan penyelesaian masalah.
4. Teknisi Komunikasi, dengan adanya *webiste* sebagai media pelayanan publik, Humas sebagai teknisi komunikasi membeberkan atau mempublikasikan

keputusan-keputusan atau kebijakan-kebijakan yang telah dibuat oleh DPRD Kota Yogyakarta kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori diatas, maka Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sudah berperan seperti yang dikatakan dalam teori tersebut. namun, dalam pemanfaatan *website* yang berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi, dirasa masih kurang maksimal. Keberadaan *website* saat ini bisa dikatakan hanya menjadi aksesoris bagian dari kinerja Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta padahal Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta menyadari bahwa *website* sangat efektif dan efisien sebagai media dalam menyebarkan informasi kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta.

Jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Ruslan (2002:32) bahwa Humas pemerintah menekankan pada *public service*, maka pengelolaan dan pemanfaatan *website* oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta belum bisa dikatakan memenuhi pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dilihat dari pemanfaatan *website* yang digunakan Humas sebagai sarana informasi dan komunikasi yang belum maksimal sebagai media pelayanan publik karena Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih memaksimalkan dan memprioritaskan fungsi atau tugas mereka kepada DPRD Kota Yogyakarta.

Ruslan (1999:34) menyebutkan bahwa keberadaan Humas pemerintah sangatlah penting dalam menyampaikan informasi mengenai kebijaksanaan kepada publik karena publik berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas dan program kerja suatu organisasi berdasarkan keadaan, harapan-harapan, keinginan-keinginan publik sebagai sasarannya. Bila dikaitkan dengan pemanfaatan *website* ini, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sudah menjalankan sebagaimana pemanfaatan *website* ini dimanfaatkan Humas untuk sarana menginformasikan

kebijakan, aktivitas dan program kerja DPRD Kota Yogyakarta, Humas juga berperan sangat penting dalam menunjang kinerja dari DPRD Kota Yogyakarta, akan tetapi dalam keterlibatan publik sebagai pengguna *website*, hal ini belum sepenuhnya melakukan sesuai dengan yang dikatakan Ruslan, karena pemanfaatan *website* yang belum maksimal dan penggunaan konten *website* buku tamu sebagai penampung aspirasi, aduan dan keluhan masyarakat yang kurang mendapatkan perhatian, hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *website* DPRD Kota Yogyakarta ini masih pasif dan tidak informatif.

2. Pemanfaatan *Website* sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

Keberadaan *website* DPRD Kota Yogyakarta merupakan bukti nyata bahwa Humas selalu dituntut kemampuannya dalam menghadapi perubahan zaman dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. *Website* DPRD Kota Yogyakarta merupakan salah satu media yang dimanfaatkan Humas dalam menginformasikan aktivitas, kegiatan dan kebijakan-kebijakan yang dilakukan DPRD Kota Yogyakarta.

Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sangat berperan penting atas pengelolaan *website* www.dprd-jogjakota.go.id karena Humas sendiri yang mengelola semua konten yang ada pada *website* mulai dari mengumpulkan informasi dari bagian-bagian yang ada di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yaitu bagian umum, bagian perundang-undangan, bagian keuangan dan bagian persidangan yang berkontribusi dalam kinerja DPRD, kemudian menyaring informasi tersebut untuk dijadikan berita lalu dipublikasikan dalam *website*. Kontribusi Humas dalam *website* sangat besar karena salah satu tugas Humas di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta adalah mengelola *website*. Dalam mengelola *website*, Humas Sekretariat DPRD Kota

Yogyakarta dibantu oleh SKDP Sekretariat Kota Yogyakarta yaitu tim TIT, hanya saja tim TIT berperan sebagai teknisi *website*. akan tetapi semua konten *website* merupakan tanggung jawab Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta, mulai dari penyisihan konten hingga penanganan tanggapan, keluhan dan aduan masyarakat.

a. *Website* sebagai media informasi.

Berdasarkan hasil analisis peneliti, bahwa *website* DPRD Kota Yogyakarta bisa dikatakan belum informatif pada tahun 2012 hingga 2015. Sebagai media informasi, informasi-informasi yang dipublikasikan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta adalah perihal dengan kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang menjalankan fungsi legislasi, fungsi pengawasan, dan fungsi anggaran.

pemanfaatan *website* sebagai media informasi ini masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut berdasarkan pada konten *website* yang tidak diperbaharui oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sebagai pihak pengelola *website*. Hal tersebut berdampak pada ketidakefektifan pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi. Berikut ini merupakan gambar dari kinerja DPRD Kota Yogyakarta yang menjalankan fungsi legislasi. Fungsi legislasi merupakan kinerja yang berkaitan dengan produk hukum yang dihasilkan oleh DPRD Kota Yogyakarta dengan Walikota Yogyakarta.

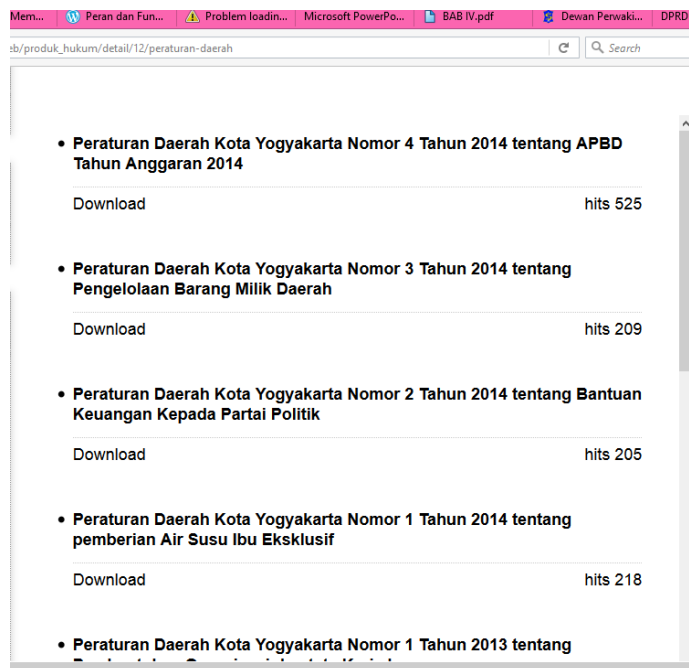
Gambar 3.14
Fungsi Legislasi



Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/index.php/web/prolegda.html> (diakses pada tanggal 15 september 2016)

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta, Humas hanya mempublikasikan Program Legislasi Daerah (Prolegda) tahun 2012 dan 2016, sedangkan tahun 2013 hingga 2015 Humas tidak mempublikasikan Prolegda tersebut, padahal Prolegda merupakan produk hukum yang dihasilkan setiap tahunnya oleh DPRD Kota Yogyakarta dan Walikota Yogyakarta. Selain itu ada juga ada fungsi anggaran yang membahas tentang Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD). Seperti pada gambar berikut ini :

Gambar 3.15
Fungsi Anggaran



Sumber : http://dprd-jogjakota.go.id/web/produk_hukum/detail/12/peraturan-daerah

(diakses pada tanggal 15 september 2016)

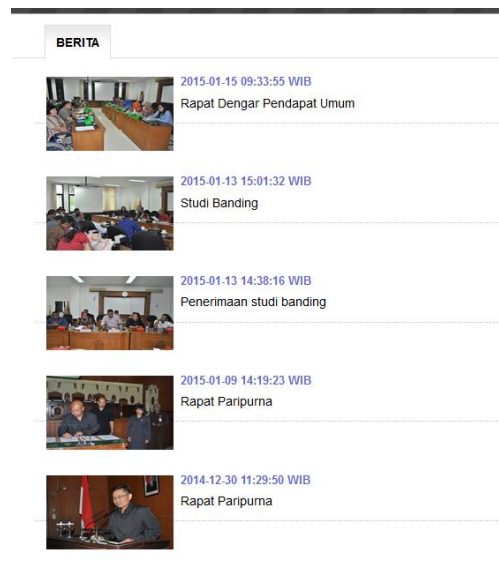
Gambar di atas merupakan implementasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsi anggaran. Mengingat produk DPRD Kota Yogyakarta adalah produk hukum sehingga dalam implementasi fungsi anggaran ini DPRD Kota Yogyakarta dan Walikota Yogyakarta diwujudkan dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang APBD Tahun Anggaran 2014. Fungsi ini juga menempatkan anggota DPRD untuk selalu terlibat dalam siklus tahunan penganggaran daerah. Diawali dari proses pembahasan Kebijakan Umum APBD (KUA), pembahasan rancangan APBD yang diajukan oleh Kepala Daerah, sampai pelaksanaan dan pertanggung jawaban Peraturan Daerah (Perda) tentang APBD. Dari hasil analisis peneliti, bahwa tidak adanya *update* berkala yang dilakukan Humas dalam menginformasikan keputusan atau peraturan mengenai APBD pada

tahun 2012, 2013, dan 2015. Padahal dalam Program Legislasi Daerah (Prolegda) tahun 2012 yang dipublikasikan juga termasuk dalam Rancangan APBD tahun 2012 dan 2013. Untuk kasus peraturan daerah mengenai APBD setiap tahun ada perubahan, seharusnya Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dapat mempublikasikan peraturan-peraturan yang telah disahkan oleh DPRD Kota Yogyakarta dan Walikota Yogyakarta tersebut sehingga *website* DPRD Kota Yogyakarta dapat mengantarkan pada pemanfaatan *website* sebagai media informasi kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

Sedangkan fungsi pengawasan tersebut diwujudkan dalam bentuk berupa Rapat Paripurna, studi banding, rapat dengar pendapat umum, pembentukan panitia khusus (Pansus) dan panitia kerja (Panja). Hal ini dimuat dalam konten berita yang ada dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta. Akan tetapi, konten berita sendiri pada tahun 2012-2015 tidak ada pembaharuan berkala, padahal konten tersebut sangat mempengaruhi *mindsite* masyarakat terhadap DPRD Kota Yogyakarta, pentingnya peng-*update*-an pada konten-konten yang tersedia pada *website* DPRD Kota Yogyakarta tersebut agar masyarakat dapat mengetahui aktifitas dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan DPRD Kota Yogyakarta serta dapat mendongkrak citra DPRD Kota Yogyakarta di mata publik.

Gambar 3.16

Fungsi Pengawasan



Sumber : <http://dprd-jogjakota.go.id/web/berita/index/120> (diakses pada tanggal 25 september 2016)

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan bahwa, pada konten berita Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta hanya bisa mempublikasikan berita pada tahun 2012 6 (enam) berita, 2013 18 (delapan belas) berita, 2014 16 (enam belas) berita dan pada tahun 2015 19 (sembilan belas) berita). Seharusnya Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih bisa menghasilkan banyak berita setiap tahunnya, karena konten berita itu merupakan aktivitas dari DPRD Kota Yogyakarta sehingga masyarakat dapat melihat dan berasumsi bahwa DPRD Kota Yogyakarta benar-benar bekerja dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Selain itu, tidak tersedianya kolom komentar pada setiap berita yang dipublikasikan membuat masyarakat tidak dapat berkomentar atau mengemukakan opini mereka, hal tersebut akan memberi kesan bahwa DPRD Kota Yogyakarta tidak melibatkan masyarakat dalam setiap kebijakan yang dilakukan, padahal masyarakat yang memberi

mandat kepada mereka untuk menjadi perwakilan dengan pengharapan untuk menjadikan masyarakat bagian dari keputusan dan kebijakan yang dilakukan oleh DPRD Kota Yogyakarta. Di sisi lain, pentingnya *update*-an pada konten berita ini agar wartawan dari surat kabar lokal dapat menjadikan berita tersebut sebagai referensi atau acuan untuk berita yang akan diterbitkan pada surat kabar lokal setempat.

Selain itu, terdapat beberapa konten yang juga tidak *uptodate* seperti konten artikel dan konten varia dewan yang merupakan pandangan-pandangan serta opini DPRD Kota Yogyakarta dalam menyikapi permasalahan seputar Kota Yogyakarta juga tidak diperbaharui, padahal beberapa tahun belakangan ini banyak masalah-masalah yang terjadi di Kota Yogyakarta, hal itu seharusnya dimanfaatkan DPRD Kota Yogyakarta dalam menyikapi dan mengemukakan padangan mereka terhadap hal tersebut, sehingga masyarakat juga merasa bahwa DPRD Kota Yogyakarta peduli akan isu-isu yang terjadi disekitar Daerah Istimewa Yogyakarta pada umumnya dan Kota Yogyakarta pada khususnya.

Menurut peneliti, konten-konten yang terdapat dalam *website* www.dprd-jogjakota.go.id bisa dikatakan cukup lengkap sebagai pemanfaatan sarana informasi dan komunikasi, akan tetapi kurang *up to datenya* konten yang ada pada *website* ini membuat *website* DPRD Kota Yogyakarta tidak informatif, padahal tatanan menu navigasi pada *website* tersebut cukup bagus dan dapat mengantarkan pengguna dengan mudah memperoleh informasi dan mendapatkan fasilitas yang diinginkan oleh pengguna. Adapun beberapa konten yang ada di *website* tersebut harus dihilangkan seperti konten pengaduan dan konten aspirasi, karena keberadaan kedua konten tersebut tidak

berfungsi, hal ini akan menjadikan *mindsite* masyarakat mengenai tampilan *website* semakin memburuk.

b. Website Sebagai media Komunikasi.

Gambar 3.17

Buku Tamu Untuk Media Komunikasi

ASPIRASI

PENGADUAN

BUKU TAMU

- Wahyu Setiawan
setiawanwahyu424@yahoo.com
gimana caranya mengajukan bantuan untuk pembangunan talut pinggir sungai, udah berkali-kali nyoba kirim proposal tapi gk ada hasilnya.
2015-09-18 08:42:05
- PARWOTO
Prawothosusetyo@yahoo.com
mohon maaf mohon informasinya sy pendamping Komisi III DPRD Kab.Purbalinggaa berencana tgl 10 Sep 2015 hari kamis jam10.00.wib berencana besma Komisi Ilakan mengadakan study banding terkait KUA PPAS mohon bantuan no Hp CP ygbs sya hubungi,terimakasih
2015-09-02 15:06:53

FORM BUKU TAMU

Nama Lengkap

Masukkan nama lengkap

Kontak (Nomor HP atau email)

Masukkan kontak

Pesan

Masukkan pesan

Kode Captcha

Masukkan kode captcha

KIRIM DATA RESET

Sumber : http://dprd-jogjakota.go.id/index.php/web/buku_tamu.html (diakses pada tanggal 25 september 2016)

Website DPRD Kota Yogyakarta tidak hanya sebagai media informasi melainkan juga sebagai media komunikasi dua arah antara DPRD Kota Yogyakarta dengan masyarakat melalui Humas sebagai pihak yang mewakili DPRD Kota Yogyakarta. Proses komunikasi yang dilakukan melalui *website* ini dengan tersedianya konten buku tamu. Konten ini seharusnya dapat dijadikan evaluasi terhadap DPRD Kota Yogyakarta, tetapi yang ditemukan adalah tidak adanya *update* berkala dari menu tersebut, padahal jika jika merujuk pada situs-situs yang berbasis interaksi selalu menyediakan hubungan

online langsung antara pengelola atau pemerintah dengan masyarakat. Melalui buku tamu tersebut, DPRD Kota Yogyakarta dapat menerima masukan, aduan, aspirasi, keluhan serta memberikan tanggapan agar terjadi interaksi secara langsung dengan masyarakat. Namun dalam faktanya, buku tamu tersebut tidak berfungsi dengan baik. Padahal sebagai media utama dalam era informasi, situs pemerintah dapat diibaratkan dengan *face*-nya pemerintah, sehingga baik buruknya DPRD Kota Yogyakarta dapat dibangun melalui *website* tersebut.

Dari hasil analisis yang peneliti lakukan bahwa, *website* DPRD Kota Yogyakarta yang ada saat ini masih jauh dari ekspektasi masyarakat, sebagai media informasi dan komunikasi, *website* www.dprd-jogjakota.go.id juga belum sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan Kementerian Komunikasi dan Informatika, dalam hal ini, KemKominfo memaparkan standar-standar tersebut antara lain :

1. **Selayang Pandang.** *Website* DPRD Kota Yogyakarta hanya mencantumkan lambang Pemerintah Kota Yogyakarta di *header website*, tidak ada penjelasan mengenai lambang tersebut, tidak juga dicantumkan sejarah DPRD, dan lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi juga tidak dicantumkan karena DPRD Kota Yogyakarta tidak mempunyai visi dan misi. Padahal informasi-informasi tersebut sangat penting dan mutlak untuk dipublikasikan. Setiap organisasi pasti memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai pedoman dan panduan untuk bekerja, bagi instansi publik penyebarluasan visi dan misi mutlak untuk dilakukan sehingga masyarakat bisa mengetahui visi dan misi organisasi tersebut dan dilain pihak anggota dewan akan semakin terpacu kinerjanya ketika visi dan misi mereka diketahui oleh masyarakat. Kemudian mengenai pencantuman peta, ini juga merupakan hal yang penting, DPRD Kota

Yogyakarta sebagai instansi yang sering dijadikan rujukan atau sasaran studi banding dari instansi lain harus menginformasikan letak kantornya sehingga siapapun yang hendak berkunjung untuk menimba ilmu di DPRD Kota Yogyakarta terutama dari luar Kota Yogyakarta tidak kesulitan untuk menemukan alamatnya dan keberadaan DPRD di Kota Yogyakarta itu sendiri.

2. **Pemerintah Daerah.** Dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta sudah dicantumkan dan dijelaskan mengenai biodata dari DPRD Kota Yogyakarta, akan tetapi penataan biodata para legislatif ini masih dengan cara sederhana dan berantakan sehingga memunculkan kesan yang sangat tidak menarik untuk masyarakat mengetahui anggota DPRD Kota Yogyakarta. Selain itu, biodata dari para jabatan fungsional Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak semua dicantumkan pada *website* tersebut, padahal jabatan fungsional Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta sangat berkontribusi dalam kinerja DPRD Kota Yogyakarta.
3. **Geografi.** Dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta ini, tidak dicantumkan mengenai letak geografi Kota Yogyakarta dan keadaan geografi yang meliputi iklim dan cuaca di Yogyakarta. Padahal ini sangat penting bagi *user* yang berkedudukan di luar Kota Yogyakarta untuk mengetahui keadaan yang ada di Kota Yogyakarta dan letak Kota Yogyakarta di Provinsi DIY itu sendiri. Akan tetapi menurut hemat peneliti pencantuman iklim dan cuaca ini tidak terlalu penting jika tidak diabadikan dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta karena DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat yang melaksanakan fungsi anggaran, legislasi dan pengawasan sementara mengenai cuaca dan iklim sudah dilaksanakan oleh instansi lain yang lebih berwenang, contohnya BMKG.

4. **Peta Wilayah dan Sumber Daya.** Tidak ada batas administratif wilayah dalam bentuk peta wilayah dan tidak juga dicantumkan sumber daya yang dimiliki Sekretariat DPRD dan DPRD Kota Yogyakarta dalam bentuk peta. Batas-batas wilayah perlu untuk dicantumkan agar masyarakat juga mengetahui batas-batas kewenangan DPRD Kota Yogyakarta secara geografis. Sementara mengenai sumber daya alam tidak dicantumkan karena DPRD Kota Yogyakarta maupun Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak memiliki sumber daya alam yang dimiliki.
5. **Peraturan/Kebijakan Daerah.** Dalam hal ini, peraturan atau kebijakan yang dikeluarkan DPRD Kota Yogyakarta belum tersaji lengkap dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta sehingga stakeholder eksternal tidak dapat mengaksesnya, adapun kebijakan atau peraturan yang dipublikasikan hanya dengan seadanya di *website* tersebut.
6. **Berita.** Salah satu alasan publik dalam mengakses *website* Pemerintah adalah konten berita yang diabadikan dalam situs *website* tersebut. berita yang tersaji dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta tidak *up to date* padahal berita tersebut bisa dijadikan acuan atau referensi oleh surat kabar setempat dan hal tersebut sangat penting agar masyarakat dapat mengetahui aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsinya sekaligus bisa menunjang citra para legislatif itu sendiri.
7. **Buku Tamu.** *Website* DPRD Kota Yogyakarta juga memanfaatkan buku tamu sebagai sarana aduan dan keluhan masyarakat. Akan tetapi, dari data yang didapatkan bahwa buku tamu yang ada saat ini kurang mendapat perhatian dari masyarakat, sehingga keberadaan buku tamu tersebut bisa dikatakan hanya sebagai pemanis dari *website*.

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan bahwa, pemanfaatan *website* oleh Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta ini tidak berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, hal ini menunjukkan bahwa ketidaksadaran Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mengenai dasar hukum yang telah ditetapkan pemerintah pusat mengenai pengelolaan *website*, ditambah lagi belum adanya peraturan daerah tentang *website* sehingga pemanfaatan *website* dianggap bukan suatu kewajiban instansi untuk memanfaatkan *website* sebagai media penyebaran informasi. Dalam pengelolaan *website* juga Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan *website*. hal ini bisa disimpulkan bahwa ketidakseriusan Humas untuk memanfaatkan media *website* ini.

Website akan bermanfaat dengan baik jika semua fungsinya berjalan dengan normal. Louis K. Falk memaparkan enam poin untuk pengelolaan *website* yang baik, yaitu setiap *link* yang ditawarkan harus *online*, tersedia kontak informasi, penataan tempat informasi, pewarnaan (*use of color*), mudah penggunaan dan bertujuan. Dari enam point tersebut terdapat satu poin yang belum sesuai dengan teori ini, yaitu pewarnaan (*use of color*) penggunaan warna pada *website* bertujuan untuk menambah daya tarik *website* bagi para penggunanya, akan tetapi hal ini berbanding terbalik dengan *website* DPRD Kota Yogyakarta, minimnya penggunaan warna pada tampilan *website* membuat tampilan *website* tidak menarik di mata masyarakat. Komposisi warna yang digunakan dominan hanya putih dan abu-abu saja tanpa menggunakan warna lain sehingga desain *website* tersebut terkesan kaku dan suram.

Selain itu, dengan minimnya fitur multimedia seperti animasi, *website* DPRD Kota Yogyakarta terkesan monoton. Begitu juga pada persediaan grafisnya seperti foto-foto anggota DPRD Kota Yogyakarta di halaman utama. Foto-foto yang dimuat

terkadang kurang begitu menarik dan dengan kualitas gambar yang kurang baik. alhasil *website* tersebut menjadi kurang menarik dan kurang menarik di mata masyarakat.

Berdasarkan dari data yang didapat, bahwa penggunaan warna pada tampilan *website* yang dominan hanya putih abu-abu dikatan tidak menarik oleh masyarakat dikarenakan penggunaan warna tersebut dilakukan Humas agar tidak terkesan adanya unsur politisasi dalam pemanfaatan *website*, mengingat bahwa DPRD sendiri merupakan sebuah lembaga yang terbentuk dari berbagai macam partai politik.

c. Sasaran dan Tujuan Website

Seperti yang sudah peneliti sampaikan dalam sajian data bahwa *website* DPRD Kota Yogyakarta ini merupakan implementasi Humas dalam melaksanakan sistem *e-government*. *E-government* merupakan sistem TI yang dikembangkan oleh Pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat untuk bisa mendapatkan kemudahan dan akses informasi dan layanan pemerintah. Selain itu, *e-gov* merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung aktivitas Pemerintah Daerah yang meliputi aktivitas internal maupun di lingkungan Pemerintah serta aktivitas pelayanan publik.

Menurut peneliti, sasaran dari implementasi *e-gov* ini relevan jika dikaitkan dengan teori yang dipaparkan Loura (2014) bahwa fungsi *e-gov* ini menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*) karena masyarakat menjadi sasaran utama Humas dalam pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi. Pemanfaatan *website* DPRD Kota Yogyakarta sendiri untuk memberikan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan kinerja DPRD Kota Yogyakarta dalam menjalankan fungsi legislasi, fungsi pengawasan dan fungsi anggaran. Humas Sekretariat

DPRD Kota Yogyakarta sendiri menyadari bahwa penyebarluasan informasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menciptakan transparansi dalam birokrasi sehingga masyarakat dapat mengetahui berbagai kegiatan dan kinerja yang dilakukan oleh para pemegang kekuasaan.

Website yang merupakan sarana penyebarluasan informasi Humas untuk masyarakat menyediakan berbagai konten yang dapat mengantarkan masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, seperti informasi mengenai kebijakan atau peraturan daerah (Perda) yang telah dikeluarkan DPRD Kota Yogyakarta dan yang telah disahkan oleh Walikota Yogyakarta, program legislasi daerah (Prolegda) dan berbagai informasi yang memuat mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta itu sendiri.

Menurut peneliti, sesuai dengan data yang diperoleh, bahwa *website* DPRD Kota Yogyakarta mempunyai sasaran yang jelas dalam mengimplementasikan aplikasi dari *e-government*, akan tetapi implementasi *e-gov* ini belum berjalan dengan baik di Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta, karena berbagai kendala seperti minimnya Sumber Daya Manusia dan waktu dalam pengelolaan *website* tersebut membuat pelaksanaan *e-gov* sebagai sarana keterhubungan secara elektronik antara Humas dengan masyarakat serta pemangku kepentingan menjadi tidak maksimal.

d. *Website* sebagai Media Pelayanan Publik

Adanya *website* DPRD Kota Yogyakarta ini merupakan upaya Humas dalam meningkatkan pelayanan dan keterhubungan Humas dengan masyarakat secara elektronik. Ratminto dan Winarsih (2005:47-51) menyebutkan bahwa ada tiga jenis pelayanan dalam *e-government*, diantaranya :

- 1) *Publish, website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai sarana informasi tentunya mempublikasikan berbagai kegiatan yang dilakukan DPRD, mulai dari agenda DPRD, aktivitas hingga kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh DPRD Kota Yogyakarta, masyarakat bisa melihat dan mengunduh berbagai macam produk hukum yang telah dihasilkan DPRD Kota Yogyakarta, ada juga program legislasi daerah dan informasi lainnya yang tersaji pada *website* tersebut.
- 2) *Interact*. Merupakan sebuah pelayanan yang bersifat dua arah, hal ini tentunya sejalan dengan *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai media informasi dan komunikasi. *Website* tersebut tidak hanya memberikan informasi mengenai kinerja DPRD Kota Yogyakarta saja, akan tetapi adanya interaksi antara Humas dengan masyarakat melalui ruang konten buku tamu dalam *website* sebagai wadah keluhan, aduan dan aspirasi masyarakat..
- 3) *Transact*. Pelayanan ini merupakan pelayanan bertransaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta tidak ada pelayanan aplikasi seperti ini, karena *website* tersebut hanya dimanfaatkan untuk menginformasikan dan menyebarluaskan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat DPRD Kota Yogyakarta. Aplikasi seperti ini biasanya digunakan oleh kepolisian dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang dilakukan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta bersifat *publish* dan *interact*. Akan tetapi, belum maksimalnya pemanfaatan *website* yang dilakukan

oleh Humas menyebabkan pelayanan publik yang dilakukan masih belum berjalan dengan baik.

Menurut peneliti, tampilan *website* sangat mempengaruhi daya tarik pengguna dalam mengakses *website* DPRD Kota Yogyakarta, tampilan yang sederhana dan memberi kesan yang membosankan membuat *website* tersebut yang merupakan sarana pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Masyarakat Kota Yogyakarta sebagai *user* acuh tak acuh terhadap keberadaan *website* DPRD Kota Yogyakarta tersebut. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses *website* DPRD Kota Yogyakarta merupakan ketidakberhasilan Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta belum menjadikan *website* sebagai salah satu media pelayanan publik yang utama. Jadi bisa dikatakan bahwa *website* DPRD Kota Yogyakarta yang berfungsi sebagai media pelayanan publik, belum berjalan dengan baik. Jika dibandingkan dengan *website* DPRD di beberapa kota di Indonesia seperti *website* DPRD Kota Surabaya dan DPRD Kota Bandung, maka *website* DPRD Kota Yogyakarta masih tertinggal dari segi pengelolaan, dan pembaharuan informasi-informasi yang di muat pada *website* tersebut.

e. Tanggapan Masyarakat.

Indikator keberhasilan dari kinerja birokrasi tergantung pada respon dan tanggapan masyarakat mengenai ketersediaan pelayanan yang dimanfaatkan pemerintah. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang memanfaatkan *website* sebagai saran informasi dan komunikasi bisa diaktakan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan *website* sebagai sarana pelayanan yang tidak menarik membuat rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan *website* tersebut. Oleh karena itu, banyaknya kekurangan yang terdapat pada *website* DPRD Kota

Yogyakarta harus diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta seharusnya tidak hanya memaksimalkan pelayanan terhadap DPRD akan tetapi juga harus memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh informasi dari pelaku pembuat kebijakan.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dalam Mengelola *Website* DPRD Kota Yogyakarta.

Tidak dapat dipungkiri kedudukan posisi Humas di dalam sebuah instansi pemerintah dapat memberikan suatu pengaruh ataupun kendala dalam menjalankan tugasnya. Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mengakui mendapatkan dukungan dan mengalami kendala dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta.

Dalam mengelola *website* DPRD Kota Yogyakarta, Humas mengaku adanya dukungan dan partisipasi dari internal instansi dalam mengkoordinasi informasi untuk menciptakan berita yang layak untuk dipublikasikan dalam *website* serta hal-hal yang berkaitan dengan DPRD Kota Yogyakarta, karena setiap bagian mempunyai tugas dan wewenangnya masing-masing sehingga memudahkan Humas dalam memperoleh informasi mengenai DPRD Kota Yogyakarta. Hal tersebut menjadi salah satu upaya baik yang mendukung Humas untuk menginformasikan kinerja DPRD Kota Yogyakarta dalam *website* DPRD Kota Yogyakarta.

Di sisi lain, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta mengalami kendala seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia di sub bagian Humas dan Publikasi menjadi pemicu utama Humas tidak memaksimalkan perannya dalam mengelola

website, dalam sub bagian Humas dan Publikasi hanya memiliki 4 (empat) personil, sedangkan banyaknya pekerjaan di Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta yang berkaitan dengan kehumasan dan publikasi merupakan tanggung jawab Humas sepenuhnya. Selain itu, keterbatasan waktu yang menjadi penyebab *website* tersebut tidak *uptodate* karena masih banyaknya tugas harian yang masih terbebani baik itu tugas harian dari DPRD Kota Yogyakarta maupun tugas harian dari Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta dan ketersediaan jaringan internet yang tidak stabil juga sangat berpengaruh pada pengelolaan *website* serta minimnya keahlian teknisi dalam pengelolaan *website* DPRD Kota Yogyakarta sehingga hanya satu orang yang menjadi admin dalam pengelolaan *website* tersebut.

Menurut analisis peneliti bahwa Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta juga terlalu fokus dan lebih memaksimalkan pelayanan terhadap DPRD Kota Yogyakarta dalam internal, sehingga pelayanan yang diberikan Humas kepada masyarakat tidak maksimal, Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta juga belum memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan publik akan informasi. Sebagai Aparatur Negara seharusnya Humas Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta lebih mementingkan hak-hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan.