



BAB III

SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. SAJIAN DATA

1. Data Pengunjung Website www.slemankab.go.id

Pemerintah Kabupaten Sleman merupakan pemerintah daerah yang telah melakukan praktek e-PR dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Salah satu praktik e-PR adalah dengan adanya website www.slemankab.go.id. Pembuatan website ini bertujuan agar setiap *stakeholder* Pemkab Sleman dapat mengakses data dan berbagai hal mengenai Pemkab Sleman dengan mudah dan cepat. Tujuan pembuatan website www.slemankab.go.id ditujukan untuk kepentingan pihak eksternal. Pengunjung website umumnya merupakan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mendapatkan data untuk kepentingan riset penelitian, tamu dari daerah lain yang akan melakukan studi banding atau kunjungan kerja dan masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, keluhan, dan tanggapan mengenai perkembangan Kabupaten Sleman. Disamping itu, pihak internal pemerintah Kabupaten Sleman juga membutuhkan website www.slemankab.go.id juga membutuhkan data-data yang terdapat di dalam website untuk menunjang ketugasan sehari-hari.

Kabupaten Sleman merupakan wilayah kabupaten dengan jumlah perguruan tinggi terbanyak di DIY, oleh karena itu sebagai wilayah dengan tujuan pendidikan, Kabupaten Sleman memiliki tingkat heterogenitas masyarakat yang beragam. Untuk memenuhi kebutuhan informasi dari

berbagai golongan dan kepentingan masyarakat Kabupaten Sleman inilah website www.slemankab.go.id diciptakan.

Pada era yang serba digital keberadaan www.slemankab.go.id mutlak diperlukan. Bukan hanya sebagai pemenuhan atas aturan yang berlaku tapi juga sebagai jawaban untuk tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi. Inilah yang berupaya kami wujudkan melalui website www.slemankab.go.id. Media ini mampu memfasilitasi kebutuhan komunikasi masyarakat dari bawah ke atas, yang tidak dapat dipenuhi media lain (Kepala Bagian Humas Sleman, hasil wawancara 8 November 2013)

Pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Bagian Humas Sleman tersebut sesuai dengan tuntutan media baru pada praktek *public relations*. Keberadaan media baru seperti halnya website telah menciptakan praktek *e-public relations* pada Humas Pemerintah Kabupaten Sleman. Dengan adanya website ini diharapkan ada pendekatan interpersonal antara pemerintah kepada masyarakat yang selama ini telah jemu dengan adanya *mass communication*. Penerapan *Information and Communication Technologies* dalam kehumasan menciptakan *cyber public relations* yang ternyata efektif untuk menyampaikan kebijakan pemerintah dengan lebih efektif dan efisien sekaligus memberikan wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan pesan kepada Pemkab Sleman.

Fungsi *Public Relations on Net* telah ditunjukkan website www.slemankab.go.id sebagaimana disampaikan Shel Holtz (1999). Dalam website www.slemankab.go.id menunjukkan pemanfaatan website sebagai media pengiriman release kepada awak media, menciptakan citra positif pemerintah sekaligus memberikan fasilitas bagi publik untuk...

tentang perkembangan dan situasi negara yang dalam hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kritik dan saran atas kinerja pemerintah.

Untuk mengetahui jumlah pengunjung dari website, pengelola dapat melakukan penghitungan melalui fasilitas *visitor counter* yang sudah terdata dalam website. Sedangkan untuk mengetahui statistik pengunjung, jumlah posting, mengedit, dan menambah posting, admin harus *log in* terlebih dahulu pada website dengan memasukkan *user name* dan *password*. Hal ini merupakan langkah jaminan keamanan yang dilakukan admin website untuk menanggulangi adanya pembajakan website oleh pihak liar. Pengecekan jumlah pengunjung dan berbagai postingan di website memungkinkan dilakukannya evaluasi secara berkala tentang pengelolaan website. Total jumlah pengunjung website www.slemankab.go.id per November 2013 sejumlah 14289 dengan rata-rata pengunjung per hari berkisar 81 pengguna. Hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 3.1.

Perhitungan jumlah pengunjung pada website

www.slemankab.go.id hingga bulan Desember 2013

Total visitors	
Total reads	1.476.290
Reads today	81
Total visitors	569.796
Visitors currently online	41
Visitors today	42
Visitor yesterday	41
Visitor per month	14289

Sumber : Website www.slemankab.go.id (admin)

Seperti disebutkan pada bab sebelumnya terdapat beberapa menu di website www.slemankab.go.id. Dari menu-menu yang terdapat di website www.slemankab.go.id sejumlah menu berisi data statis yang tidak perlu diupdate setiap harinya karena perubahannya terjadi dalam jangka waktu cukup panjang, misalnya profil pimpinan daerah, laporan keuangan tahunan, sejarah, data prestasi dan lain sebagainya. Sedangkan sejumlah menu perlu diupdate dengan frekwensi hampir setiap hari bahkan lebih dari satu kali per harinya. Sejumlah menu yang aktif diupdate setiap harinya diantaranya sebagai berikut :

a. Berita

Berita memiliki space terbesar di website www.slemankab.go.id. Berita merupakan hasil tulisan dari berbagai hal. Sumber tulisan dapat berasal dari aktivitas kepala daerah, isu terkini, jumpa pers, liputan dari bagian humas, dan berbagai prestasi yang didapatkan.

Pada halaman muka website www.slemankab.go.id terdapat 3 berita terbaru yang diperbaharui setiap harinya oleh admin dari Bagian Humas yang berwenang mengisi berita.

b. Surat warga

Surat warga berisi tanggapan, keluhan dan aspirasi pengguna website atau warga masyarakat yang ingin berkomunikasi dengan pemerintah.

Surat warga adalah bagian website yang tidak hanya diisi oleh admin saja namun juga oleh user. Oleh karena itu tingkat update pada surat

Berkeenaan dengan hal tersebut admin website harus terus mengecek bagian ini untuk menyaring tanggapan yang harus di approve dan memfilter tanggapan yang dianggap tidak pantas untuk di *trash*. Dengan mengecek setiap hari juga memungkinkan admin untuk langsung menjawab tanggapan-tanggapan yang sifatnya ringan dan tidak membutuhkan pertimbangan dari pengambil keputusan.

c. Galeri Photo

Galeri photo memuat sejumlah foto aktivitas yang terjadi di kabupaten Sleman. Sesedikitnya galeri photo harus di update sekali setiap bulannya.

d. Agenda

Agenda berisi berbagai acara yang dapat diakses publik termasuk oleh wartawan. Acara yang dimuat di agenda dapat diselenggarakan pada hari libur sekalipun. Oleh karena itu agenda merupakan bagian dari website yang harus secara rutin diubah agar acara-acara pemerintah dapat diakses dan dipublikasikan bahkan sebelum acara berlangsung.

**2. Aktivitas Pengelolaan Surat Warga Pada Website
www.slemankab.go.id**

2.1. Pihak yang bertanggung jawab pada penanganan Surat Warga

Pengelolaan website www.slemankab.go.id terbagi menjadi dua jenis pengelolaan yaitu pengelolaan teknis dan non teknis. Pengelolaan teknis merupakan pengelolaan yang berkaitan dengan pengoperasian website yang

bersifat teknis agar website dapat berfungsi optimal. Yang dimaksud optimal dalam hal ini adalah menjaga agar website tidak dibajak oleh pihak luar, dan mengoptimalkan kinerja website agar mudah diakses pengguna tanpa memakan waktu pemuatan (*loading time*) terlampau lama. Yang bertanggung jawab pada mesin pendukung operasional website agar dapat difungsikan adalah Bidang Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Pemerintah Kabupaten Sleman. Berikut hasil wawancara peneliti dengan salah satu staf Bidang Komunikasi dan Informatika.

Pengelolaan website menjadi salah satu sub kegiatan di Bidang Kominfo. Tanggung jawab Kominfo dalam hal ini adalah mengoptimalkan kinerja website dan menjaga agar website tidak mudah dibajak pihak yang tidak bertanggung jawab. Disamping itu Bidang kominfo juga bertanggung jawab untuk memastikan interlink dalam website terkait langsung dengan link yang diinginkan. Interlink akan dihubungkan dengan link terkait dengan SKPD (satuan kinerja perangkat daerah) pengelola. Misalnya pengelolaan e-KTP dihubungkan dengan link Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir *loading time* dalam membuka website, sehingga memudahkan *user*. (Dedy Dwi C, S.I.Kom Admin Bidang Kominfo Sleman, hasil wawancara, 11 November 2013)

Sedangkan pengelolaan non teknis merupakan pengelolaan yang berkaitan dengan segala hal yang menjadi isi dari website diantaranya update berita, design, isi data statis, menu-menu utama, pengelolaan jejaring sosial terkait dan lain sebagainya. Pemerintah Kabupaten Sleman berupaya mengoptimalkan website sebagai media promosi dan media penyedia informasi yang efektif dan efisien. Varian dari isi website juga harus beragam agar pengguna dapat mengeksplor informasi tentang Pemerintah Kabupaten Sleman dengan tujuan dapat mempromosikan Kabupaten Sleman kepada masyarakat publik yang lebih luas, misalnya memberitakan tentang

unggulan-unggulan potensi wisata baik yang merupakan aktivitas seni budaya, desa wisata, wisata kuliner, warisan budaya, maupun berbagai lokasi wisata Sleman.

Melalui website, diinformasikan juga mengenai data prestasi yang diraih Sleman setiap tahunnya baik yang diperoleh oleh perorangan maupun lembaga yang berada di Kabupaten Sleman mulai dari skala lokal, nasional bahkan internasional. Informasi ini penting untuk ditampilkan mengingat banyak sedikitnya kunjungan kerja pemerintah daerah lain ditentukan oleh banyak sedikitnya prestasi yang didapat. Semakin banyak prestasi yang didapat, akan meningkatkan daya tarik Sleman menjadi daerah tujuan kunjungan kerja dari pemerintah daerah lain yang secara tidak langsung akan meningkatkan jumlah kunjungan wisata di Kabupaten Sleman.

Informasi yang dapat diunggah ke website www.slemankab.go.id tidak terbatas karena semua jenis media dapat diunggah ke dalam website mulai dari tulisan, gambar dan multimedia. Informasi bisa bersumber dari berbagai hal. Berita misalnya umumnya dibuat dari berbagai aktivitas yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman baik dari masyarakat maupun kegiatan kepala daerah, perolehan prestasi atau isu yang tengah hangat di masyarakat.

Oleh karena itu isi website Pemerintah Kabupaten Sleman harus padat, namun ringkas seperti harapan pengguna tanggung jawab pengelolaan non teknis ini berada pada Bagian Hubungan Masyarakat, Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman dengan banyaknya informasi yang

terkandung di dalam website www.slemankab.go.id, maka diperlukan tim untuk menangani masing-masing rubrik tersebut.

Untuk pengelolaan konten, tergantung pada jenis konten. Karena kita menyadari bahwa konten dalam website terlalu banyak untuk ditangani hanya oleh satu admin. Karena saya yakin pengelolaan website bukan hal yang mudah dan menyita banyak waktu. Makanya diperlukan sebuah tim yang khusus menangani penanganan konten tersebut. Di Humas, tim itu terdiri dari empat orang yang bertanggung jawab mengelola isi website setiap harinya, termasuk hari libur, karena pekerjaan toh tidak harus dikerjakan di kantor, bisa di rumah bahkan pake smartphone pun bisa. (Dra. Endah Sri W, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, hasil wawancara, 12 November 2013)

Untuk pengelolaan non teknis ini, Bagian Humas memiliki tim internet yang bertugas mengupdate informasi di website www.slemankab.go.id setiap harinya. Tim ini terdiri dari 4 orang yang memiliki *job description* berbeda-beda yakni sebagai berikut :

a. Pengelola berita

Pengelola berita mengelola posting berita di website www.slemankab.go.id. Pengelolaan ini dipegang oleh Aan Andayani, A.Md, staf sub bagian Publikasi, Bagian Humas Setda Sleman. Setiap harinya ada dua hingga tiga berita yang dapat diunggah di website www.slemankab.go.id. Berita yang diunggah umumnya berasal dari release berita yang setiap harinya dihasilkan oleh Bagian Humas. Admin pengelola berita berhak untuk melakukan editing berita setelah melakukan pengecekan kebenaran berita, dari Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi Bag Humas yang bertugas melakukan peliputan. Selain mengunggah berita, admin pengelola berita juga

bertugas memberikan gambar untuk menunjang aktivitas yang

dimaksud dalam berita. Gambar dapat berupa foto atau gambar lain yang terkait berita.

Setiap hari minimal ada dua berita yang harus di-*upload*, tapi kalo pas hari libur memang jumlahnya menurun, kan aktivitas kantor juga tidak ada, jadi biasanya berita diganti dengan sumber informatif lain. Berita di website berbeda dengan berita yang ditampilkan di media cetak, berita di website harus punya *head* yang menarik, karena kalau *head*-nya menarik, pembaca tertarik membaca link lebih lanjut. Makanya kadang saya edit beberapa bagian berita, biasanya se judul berita supaya lebih menarik. (Admin Pengelola Berita, hasil wawancara 12 November 2013)

b. Pengelola Surat Warga

Surat Warga seperti sebelumnya dijelaskan adalah bagian dari website yang menjadi wadah tanggapan dan keluhan warga. Pengelolaan surat warga menjadi tanggung jawab Tri Sunu Yulianto, S.Sos, staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi. Meskipun admin surat warga dipegang oleh satu orang namun untuk menjawab berbagai pertanyaan dan keluhan yang beragam, admin surat warga juga dibantu oleh banyak pihak dari dinas instansi terkait yang tergabung dalam tim Pelayanan Aduan Multi Kanal Akses. Tugas pengelola surat warga setiap harinya adalah melakukan monitoring surat warga untuk dilaporkan ke Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Asisten Sekda Bidang Pemerintahan, Asisten Sekda Bidang Pembangunan dan Asisten Sekda Bidang Administrasi selambat-lambatnya pukul 9.30 setiap harinya sesuai SOP. Dalam aktivitas

tanggapan dan keluhan yang masuk, memilih mana diantara tanggapan yang di-*approve* atau di-*trash*.

Tugas admin juga menjawab keluhan dan tanggapan menjadi wewenangnya seperti misalnya pertanyaan tentang alamat, pertanyaan tentang agenda dan jadwal-jadwal yang sudah ada di pengumuman. Admin juga bertanggung jawab untuk meneruskan jawaban tanggapan dari SKPD ke Surat Warga demikian juga sebaliknya, admin bertugas menyampaikan atau mengingatkan tim lain di SKPD untuk segera menjawab pertanyaan atau tanggapan yang diajukan masyarakat.

Setiap harinya sebelum jam 9.30 monitoring surat warga sudah harus ada di meja atasan, karenanya sebelumnya saya sudah harus selesai meng-*approve* dan melaporkannya, karena biasanya jam 10.00 sudah ada disposisi atau jawaban dari atas tentang keluhan. Kalo terlambat dari jadwal itu, keluhannya bisa baru dijawab besoknya. Selain melaporkan monitoring ke atasan saya biasanya juga meminta jawaban langsung dari teman-teman dari tim aduan keluhan. Biasanya pagi itu juga saya sms dari *sms gateway* buat ngingetin kalo ada keluhan. Kadang mereka menjawab lewat sms atau email jika jawabannya panjang, dari situ jawabannya saya teruskan ke Surat Warga, jadi masyarakat cepat mendapatkan jawaban atas keluhannya. (Admin Surat Warga, hasil wawancara 12 November 2013)

c. **Pengelola Agenda**

Agenda juga merupakan data yang harus diperbaharui setiap hari, oleh karena itu dibutuhkan seorang admin khusus yang menanganinya. Tanggung jawab ini dipegang oleh Siti Halimah, S.S., Staf Sub Bagian Publikasi Agenda yang ditampilkan merupakan agenda kegiatan yang dapat diakses langsung baik oleh masyarakat

diantaranya jadwal kegiatan kepala daerah. Namun demikian tidak semua agenda kepala daerah dapat dicantumkan, tergantung dari sifat kegiatan tersebut, misalnya rapat internal tentunya tidak ditampilkan di website www.slemankab.go.id.

Setiap hari agenda kegiatan harus diubah, selain supaya terpublikasi juga supaya masyarakat bisa mengontrol apa saja yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan program pemerintahan. Agenda berasal dari jadwal kegiatan Bupati yang setiap hari dibuat oleh Aspri Bupati dan dari jadwal kegiatan SKPD yang dilaporkan ke Bagian Humas setiap hari. Agenda yang tercantum di website semuanya dapat diakses publik, artinya publik bisa ikut datang dan berpartisipasi pada kegiatan tersebut. Kalo kegiatannya internal ya tidak dicantumkan di website untuk menghindari kesalahpahaman. (Admin Agenda Kegiatan Pemda, hasil wawancara 12 November 2013)

d. Pengelola galeri photo dan data statis

Meskipun galeri photo merupakan bagian dari website yang harus di update teratur namun jadwal update nya tidak sesering yang lain. Oleh karena itu admin yang mengelola galeri photo juga bertugas mengelola data statis. Pengelola dua bagian ini adalah Aris Herbandang, S.IP. Galeri photo diubah sedikitnya setiap bulan minimal sebanyak sepuluh foto. Sedangkan data statis diubah jika terjadi perubahan atas data tersebut. Misalnya profil kepala daerah akan dirubah setelah pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah

2.2. Jadwal update Surat Warga di website www.slemankab.go.id

Dengan sistem pengelolaan tersebut, otomatis membuat seluruh jadwal kegiatan *online* pada website menjadi tidak seragam. Setiap admin memiliki jadwal masing-masing dalam meng-*update* isi website yang menjadi bagian dari tanggung jawabnya bergantung dari kapan ia mendapat informasi baru. Namun demikian secara umum setiap bagian di website www.slemankab.go.id diperbaharui setiap hari dengan pertimbangan bahwa website diakses oleh pengguna yang membutuhkan informasi terkini sehingga informasi yang berada di website harus merupakan berita yang tidak basi. Frekwensi jadwal perbaharuan data dapat dilihat pada yang dilakukan admin berita dalam mengunggah berita.

The screenshot displays the homepage of the Sleman Regency website. At the top, there are several banners and logos, including the Indonesian national emblem and the Sleman Regency logo. Below this, there is a navigation menu with categories like 'Berita', 'Galeri', 'Layanan', and 'Tentang Kami'. The main content area features a news feed with several articles, each with a date and a thumbnail image. The articles include:

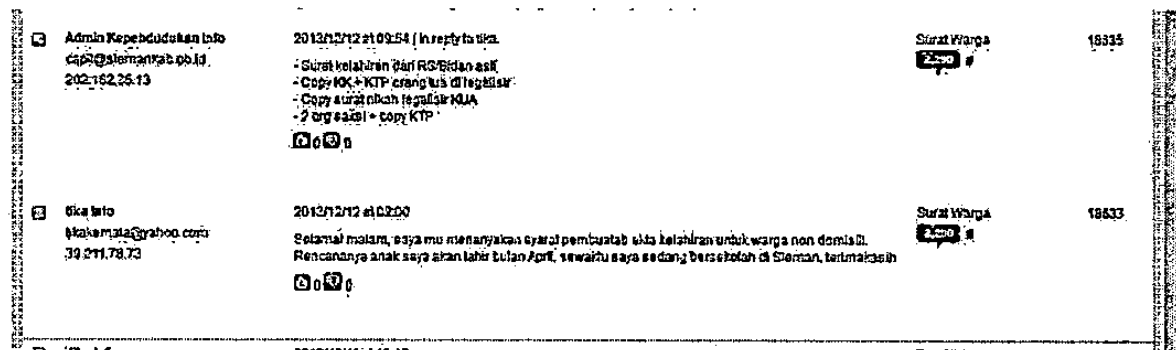
- Sleman Peroleh Swasti Sabha Wiyerda untuk Kedua Kaliya** (November 15, 2013): A news item about the Sleman Regency receiving a Swasti Sabha Wiyerda award for the second time.
- Ngayogjazz 2013 Akan Digelar di Sidoakur, Godean** (November 15, 2013): A news item about the Ngayogjazz 2013 event being held in Sidoakur, Godean.
- BPBD Sleman Himbau Masyarakat Antisipasi Angin kencang dan Puting Belling** (November 14, 2013): A news item from the Disaster Management Agency (BPBD) Sleman urging the community to be prepared for strong winds and cyclones.

On the right side of the page, there are several smaller news items and advertisements, including one for 'Asyharul Mubtalla' and another for 'Surya Benda ST.MT'. At the bottom, there is a section for 'Update Subdomain' and a footer with contact information.

Gambar 3.1.

Pada gambar tersebut di atas dapat dilihat bahwa berita diperbaharui setiap hari. Tiga berita terakhir diperbaharui pada dua hari yang berbeda yakni tanggal 14 November 2013 dan tanggal 15 November 2013. Hal ini membuktikan kinerja admin yang berupaya agar berita yang dikonsumsi publik merupakan berita terkini.

Demikian juga dengan surat warga, bagian ini merupakan bagian yang sangat penting untuk dimonitoring setiap harinya karena menyangkut kepentingan pihak eksternal yakni masyarakat.



Gambar 3.2

Contoh Respon Jawaban di surat warga www.slemankab.go.id

Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa admin menjawab keluhan secepatnya dan menerima keluhan tepat pada saat keluhan dilayangkan dari warga masyarakat. Hal ini karena monitoring surat warga dilakukan setiap hari untuk mengantisipasi adanya aduan yang cukup penting terlewat. Hal ini merupakan salah satu bentuk layanan prima yang diberikan Pemerintah Kabupaten Sleman kepada masyarakat. Menurut admin surat warga, Tri Sunu Yulianto, S.Sos menyatakan :

Setiap hari ada tiga hingga empat keluhan warga yang kami terima lewat www.slemankab.go.id. Jika saya absen sehari saja tidak melakukan monitoring dan meng-approve keluhan yang masuk maka surat warga pasti menumpuk. Karena itu, monitoring harus dilakukan

setiap hari dan sepagi mungkin. Jika saya cuti pun admin dari bagian lain bisa menggantikan tugas saya, atau bisa saya monitoring dari rumah kemudian diemailkan ke kantor untuk dilaporkan ke atasan setiap harinya. (Admin Surat Warga, hasil wawancara 12 November 2013)

Selain memonitoring Surat Warga, admin juga harus berupaya memberikan jawaban atas keluhan warga secepat mungkin. Hal ini menjadi komitmen Bagian Hubungan Masyarakat Sleman bahwa pelayanan publik melalui website merupakan salah satu upaya aparat pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Website menjadi sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi ini harus dibarengi dengan disiplin admin dalam memperbaharui isi website dan merespon tanggapan dan keluhan masyarakat. Jika website tidak diperbaharui secara rutin justru akan memperburuk citra pemerintah daerah, karena dianggap website hanya sebagai pelengkap namun tidak digunakan sebagai wadah pelayanan masyarakat.

2.3. Jenis keluhan yang masuk di Surat Warga www.slemankab.go.id.

Keluhan yang masuk di website www.slemankab.go.id bisa beragam jenisnya. Mulai dari keluhan yang bersifat informatif bahkan bernada teguran bagi kinerja pemerintah. Keberagaman jenis keluhan berpengaruh pada siapa yang bertanggung jawab menangani keluhan. Sama halnya dengan yang berlaku pada penanganan aduan dan keluhan masyarakat di Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman

Setiap aduan akan diteruskan pada admin yang berada di SKPD (satuan kerja perangkat daerah) terkait yang mengetahui pasti jawaban atas keluhan tersebut. Misalnya aduan tentang Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) akan ditangani langsung oleh admin dari Dinas Kesehatan. Hal ini memungkinkan keakuratan data dan jawaban kepada pengguna website. Oleh karena itu admin Surat Warga setelah memonitoring surat warga harus memberitahu admin bersangkutan untuk memberikan jawaban atas keluhan dimaksud secepatnya. Hal ini rutin dilakukan oleh admin Surat Warga, Tri Sunu Yulianto, S.Sos.

Setiap hari saya mengecek surat warga, membuat list kemudian melaporkannya ke atasan. Jika jawaban atas keluhan sudah saya ketahui atau bisa dicari di literatur yang dimiliki humas, maka keluhan tersebut akan saya jawab langsung, tapi jika keluhan terkait dengan penjelasan teknis dan rumit saya akan meneruskannya ke SKPD terkait. Biasanya saya langsung sms ke admin di SKPD tersebut lewat *sms gateway* Pemkab untuk mengingatkan keluhan tersebut, dengan begitu admin tersebut akan segera mengecek keluhan dan menjawabnya. Jawaban bisa dikirim langsung oleh admin atau di email ke saya untuk saya jawab. Sedangkan keluhan-keluhan yang membutuhkan jawaban dari pimpinan umumnya dijawab setelah monitoring diterima pimpinan. Jawaban akan saya terima untuk saya teruskan ke penanya. Teknisnya mudah dan cepat sepanjang admin juga disiplin dalam menjawab keluhan. (Admin Surat Warga, hasil wawancara 12 November 2013)

Dengan demikian cepat lambatnya proses jawaban keluhan sangat ditentukan dari jenis keluhan yang disampaikan masyarakat. Keluhan yang mudah atau terkait dengan kehumasan akan langsung dijawab oleh admin Surat Warga. Salah satu contoh keluhan yang langsung dijawab adalah

Keluhan :

zahra adina zahra.adina01@gmail.com

slamat malam bpk/ibu. Saya mahasiswi yang sedang dalam proses pengerjaan skripsi yaitu tentang langkah-langkah hukum pemerintah daerah dalam menerima pelimpahan pemungutan PBB P2 di kab. Sleman. kira2 sya boleh tidak untuk mengetahui apa saja langkah-langkah yg di lakukan oleh pemerintah kab. Sleman dalam menerima pelimpahan PBB P2 tsbt? Terimakasih

Jawaban :

Admin : bappeda@slemankab.go.id

Terimakasih Sdr Zahra Adina, untuk memperoleh data yang Sdr perlukan, kami persilahkan Sdr untuk mengurus ijin penelitian ke Bappeda Sleman Jl. Parasamya Beran, Telp 868405 pesawat 1170.

Adapun syarat ijin penelitian :

1. Surat pengantar izin penelitian dari Kampus atau Setda Provinsi DIY,
2. Proposal penelitian, yang telah disetujui oleh Dosen pembimbing dan daftar pertanyaan,
3. Mengisi surat pernyataan sanggup menyerahkan hasil penelitian (Blangko tersedia)
4. Foto peneliti ukuran 2 x 3 sebanyak 2 lembar,
5. Surat keterangan dari Departemen Teknis dan Gubernur bagi pemohon yang berstatus Warga Negara Asing.
6. Pemohon datang sendiri.

Syarat lengkap dapat dilihat di

<http://bappeda.slemankab.go.id/persyaratan-izin-penelitian/>

Sedangkan untuk penanganan keluhan yang sifatnya lebih teknis dan rumit, admin terlebih dahulu meneruskan aduan ke admin dari SKPD terkait dan menjawab aduan sesuai dengan jawaban dari SKPD tersebut. Contoh aduan yang memerlukan jawaban dari SKPD terkait adalah sebagai berikut :

☒ sunu info
-sunumarginareta@yahoo.co.id
103.10.110.39

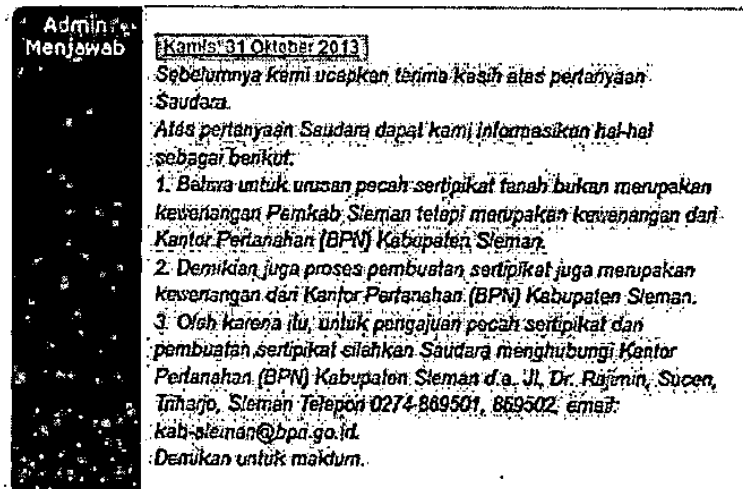
2013/10/25 at 09:30

Surat Warga
12153 #

kepada pihak terkait,
saya mau menanyakan

1. bagaimana caranya untuk mengetahui status pengajuan sertifikat tanah (pecah wansan) sudah sejauh mana & akan selesai kapan ?
2. normalnya berapa lama proses pembuatan sertifikat tsb selesai ?
3. apakah ada website yang mengupdate data tsb atau harus menghubungi mana ?

terima kasih
sunu



Gambar 3.3

Contoh respon aduan yang melibatkan multi instansi

Data identifikasi masalah di Bagian Humas Kabupaten Sleman menunjukkan kecenderungan bahwa masyarakat memberikan respon berupa keluhan dan kritik kepada institusi yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat seperti diantaranya adalah Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Kantor Pelayanan Perijinan, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini disebabkan masyarakat umumnya bersentuhan langsung dengan kebutuhan teknis yang dilaksanakan oleh instansi-instansi tersebut. Berdasar data jumlah keluhan hasil identifikasi masalah masyarakat yang dikumpulkan oleh Bagian Humas Setda Sleman menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Jumlah Identifikasi Masalah Masyarakat Kab. Sleman
Januari 2012 – Desember 2013

No	Bulan	Dinas Kesehatan	Dinas Pendidikan	Dinas PUP	Dinas Hubkominfo	Dinas Dukcapil	Kantor Perizinan	Lain Lain	Total
1.	Januari 2012	21	-	8	9	25	28	20	111
2.	Februari 2012	18	4	11	13	18	10	8	82
3.	Maret 2012	24	6	17	13	17	8	18	103
4.	April 2012	23	19	12	8	13	9	12	96
5.	Mei	37	23	15	5	10	5	10	105
6.	Juni	18	31	14	6	9	7	13	98
7.	Juli	21	37	8	7	10	3	5	91
8.	Agustus 2012	13	18	8	-	12	-	18	69
9.	September 2012	8	2	4	7	-	2	5	28
10.	Oktober 2012	11	8	3	7	-	-	3	32
11.	November 2012	8	3	8	2	7	-	6	31
12.	Desember 2012	12	3	7	-	7	-	8	37
13.	Januari 2013	8	2	4	7	2	-	5	28
14.	Februari 2013	14	4	3	4	9	2	4	40
15.	Maret 2013	22	3	12	4	3	-	3	47
16.	April 2013	12	3	7	-	7	-	10	39
17.	Mei 2013	21	3	13	4	2	1	3	47
18.	Juni 2013	18	21	8	-	5	-	-	52
19.	Juli 2013	21	17	5	-	3	-	10	56
20.	Agustus 2013	17	10	7	-	-	-	3	37
21.	September 2013	21	11	13	4	12	-	-	61
22.	Oktober 2013	22	3	12	4	3	-	5	49
23.	November 2013	11	9	8	6	-	3	3	40
24.	Desember 2013	12	9	12	3	-	-	5	41
	Total	413	246	219	113	174	80	154	1438

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa keluhan paling banyak diterima oleh Dinas Kesehatan kemudian Dinas Pendidikan dan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan. Dinas Kesehatan pada tahun 2012 dan 2013 disibukkan dengan beberapa program kesehatan terkait

penyelenggaraan layanan kesehatan bagi masyarakat miskin melalui Jamkesmas, Jamkesos dan Jamkesda. Oleh karena itu tingkat pertanyaan dan keluhan sangat tinggi pada tahun 2012-2013. Sebagian besar pengguna website yang menyampaikan keluhan kepada Dinas kesehatan menanyakan tentang mekanisme pendaftaran dan beberapa keluhan klaim yang tidak terlayani di sejumlah fasilitas layanan kesehatan.

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga merupakan institusi tertinggi yang menjadi rujukan mengenai pendidikan di Sleman. dapat diamati bahwa jumlah keluhan mengenai pendidikan meningkat drastis pada bulan April hingga Juli dan normal pada bulan-bulan lain. Hal ini terkait dengan banyaknya masyarakat yang membutuhkan informasi terkait tahun ajaran baru dan kelulusan anak didik pada bulan-bulan tersebut. Pada bulan-bulan lain umumnya Dinas Pendidikan menerima pertanyaan mengenai mekanisme dan prosedur pengajuan beasiswa, proposal pengajuan dana pendidikan dan keluhan mengenai penyelewengan dana BOS yang dinilai rentan di mata masyarakat.

Sedangkan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan serta Dinas Hubkominfo banyak menerima aduan mengenai kerusakan infrastruktur dan penerangan jalan umum. Tingginya aduan di kedua instansi ini disebabkan masyarakat akan menyampaikan kerusakan di setiap infrastruktur kepada kedua instansi ini meskipun infrastruktur yang dimaksud bukan merupakan kewenangan Pemda Sleman. Hal ini lah yang menyulitkan admin instansi untuk memberikan kesederhan bagi masyarakat bahwa tidak setiap

infrastruktur yang berada di wilayah Sleman merupakan kewenangan Sleman untuk membangun dan memperbaiki.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mendapat banyak sorotan mengenai pengadaan e-KTP yang banyak menuai protes karena keterlambatan proses pembuatannya. Selain itu masyarakat juga banyak menanyakan tentang prosedur perpindahan penduduk, pembuatan akta kelahiran dan lain sebagainya. Demikian juga Kantor Pelayanan Perizinan yang banyak menerima aduan mengenai pemberian izin sejumlah tempat publik yang mengganggu ketertiban dan keamanan umum sehingga perlu ditinjau kembali. Umumnya aduan semacam ini akan ditindaklanjuti Kantor Pelayanan Perizinan bekerjasama dengan Satuan Polisi Pamong Praja dan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan sebagai instansi terkait.

3. Produk Hukum Pendukung Penanganan Surat Warga www.slemankab.go.id

Untuk mendukung terlaksananya proses penanganan aduan dan keluhan diperlukan payung hukum untuk menjamin kelancaran proses penanganan aduan keluhan. Landasan hukum penyelenggaraan layanan aduan keluhan diawali dengan lahirnya UU No.14 Tahun 2008 yang kemudian ditindaklanjuti dengan dibuatnya sejumlah peraturan oleh pemerintah daerah. Menyadari pentingnya layanan aduan keluhan, Pemerintah Kabupaten Sleman membuat peraturan sebagai payung hukum pelaksanaan layanan. Hal ini sebagai bukti komitmen Pemerintah Kabupaten

Sleman untuk memberikan layanan prima khususnya dalam hal pemberian layanan aduan dan keluhan.

3.1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik merupakan titik tolak dimulainya transparansi penyelenggaraan pemerintah. Keberadaan UU KIP menjamin hak warga negara untuk mengetahui mendetail tentang berbagai rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik serta alasan pengambilan keputusan tersebut. Dengan demikian secara tidak langsung UU KIP juga turut mendorong peran aktif publik dalam proses pengambilan kebijakan publik serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Pada Bab II bagian kesatu Pasal (2) ayat (3) disebutkan bahwa “setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Ayat inilah yang dijadikan dasar oleh Pemerintah Kabupaten Sleman untuk membuat wadah keluhan dan tanggapan melalui web yang murah, dapat diakses masyarakat dengan cepat dan cara yang mudah.

Ditegaskan pula tentang Kewajiban Badan Publik di bagian Keempat Pasal 7 ayat (6) disebutkan bahwa Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat(1) sampai dengan ayat (4) Badan Publik

dapat memanfaatkan sarana dan / atau media elektronik dan non elektronik. Dengan demikian jelas bahwa yang dimaksud dengan sarana pelayanan informasi publik dapat diwujudkan dalam berbagai media termasuk diantaranya media elektronik seperti televisi, radio dan website tentunya.

Selain UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pelayanan informasi kepada masyarakat juga diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan lain diantaranya

1. Peraturan Pemerintah RI No. 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008
2. Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan informasi Publik
3. Peraturan Komisi Informasi No. 2 Tahun 2010 tentang prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

3.2. Standard Operational Procedure

Pemerintah Kabupaten Sleman merespon kebutuhan masyarakat akan layanan informasi publik seperti yang dimaksud pada Undang Undang No. 14 Tahun 2008 dengan membuat sejumlah peraturan yang mengatur tentang bagaimana pelaksanaan informasi publik di tingkat daerah khususnya di kabupaten Sleman. Peraturan ini dibuat untuk menjamin hak-hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik. Peraturan tersebut dituangkan dalam sejumlah Standard Operasional Prosedur yaitu sebagai

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik

Standar Operasional Prosedur tentang Pelayanan Informasi Publik di Bagian Humas dibuat dengan sejumlah dasar hukum terkait yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten

8. Peraturan Bupati Sleman Nomor 40 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah
9. Peraturan Bupati Sleman Nomor 29 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman
10. Keputusan Bupati sleman Nomor 235/ Kep.KDH/A/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Sleman

Sebagai sarana pelaksanaan SOP Pelayanan Informasi Publik Pemkab Sleman juga membuat sejumlah peraturan yang merupakan dasar penugasan sejumlah personil pelaksana SOP yakni SK Bupati No. 10 Tahun 2010 tentang Mekanisme Pelayanan Informasi Media Massa, Surat Edaran tentang mekanisme layanan SMS No. 48/ 2235 tanggal 27 Oktober 2007 serta Keputusan Bupati Sleman No.60/Kep.KDH/A/2012 tentang pelaksana kegiatan layanan informasi publik Pemkab Sleman.

Dalam SOP ini ditegaskan bahwa jika SOP pelayanan informasi publik tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, maka akan terjadi komplain pemohon informasi karena informasi yang diminta tidak terpenuhi, menurunnya kepercayaan masyarakat pada Pemerintah Kabupaten Sleman serta terkendalanya Vagian Humas dalam menyediakan informasi secara tepat waktu. Oleh karena itu diperlukan peningkatan koordinasi dan kerjasama dalam penyediaan informasi

dengan SKPD terkait, kompilasi data dan informasi publik secara menyeluruh ke SKPD terkait, menyiapkan database informasi dan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan SDM.

Dalam SOP ini diatur tentang bagaimana mekanisme pelayanan informasi publik yang dikoordinasi oleh Bagian Hubungan Masyarakat dan dibantu oleh SKPD terkait sebagai penyedia

Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
	Sekretariat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	PPID	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu	Output	
Menerima permintaan informasi public dari pemohon (tertulis atau tidak tertulis)				Formulir permintaan Informasi	15 menit	Informasi	Secara lisan dan tertulis melalui media cetak maupun elektronik
Memeriksa kelengkapan permohonan, mendokumentasi dan mengklasifikasi informasi. Bila kelengkapan pemohon belum sesuai akan dikirimkan surat yang meminta pemohon melengkapi persyaratan permohonan informasi. Menelaah permintaan informasi dan diteruskan ke PPID				informasi	15 menit	Dokumen informasi	Sesuai persyaratan yang tertuang dalam Perbup No.239 Tahun 2013 Ttg Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman BAB III
PPID memerintahkan petugas Sekretariat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk memberikan informasi yang diminta pemohon bila informasi telah tersedia. Jika informasi yang diminta adalah informasi yang dikecualikan maka akan memerintahkan membuat surat penolakan permohonan informasi. Bila informasi yang diminta berada di OPD maka PPID memerintahkan PPID Pembantu menyiapkan informasi yang dibutuhkan.				Dokumen Informasi	60 menit	Diposisi dan dokumen permohonan informasi	Informasi yang Dikecualikan sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tgg Keterbukaan Informasi Publik BAB V.
PPID Pembantu menyiapkan informasi yang diminta sesuai dengan bidang tugasannya dan mengirimkan ke Sekretariat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.				Disposisi dan Dokumen permohonan informasi	8 hari	Materi lengkap	
Menyiapkan dan menyusun tanggapan atau informasi sesuai permintaan pemohon				Materi lengkap	120 menit	Draf jawaban	
Memberikan persetujuan dan atau menandatangani dokumen atas informasi yang akan dilayangkan/ diberikan kepada pemohon.				Draf jawaban	60 menit	Persetujuan jawaban	
Menyampaikan informasi public yang diminta kepada pemohon.				Persetujuan jawaban	15 menit	Jawaban informasi	Penggandaan dan pengiriman salinan dibebankan kepada pemohon
					8 hari 4 jam 45 menit		

Sumber: Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman

2. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pengaduan

Sebagai tindak lanjut dari standar operasional pelayanan publik, Pemkab Sleman juga telah memiliki standar operasional prosedur yang mengatur tentang mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat. Menurut admin layanan aduan dan keluhan Tri Sunu Yulianto dalam wawancara mengatakan :

Layanan aduan memerlukan SOP resmi dari pimpinan, karena dengan adanya legalitas tersebut kami dapat menegaskan pentingnya pelaksanaan pelayanan publik. SOP ini mengatur lama waktu penyelesaian aduan dan bagaimana resiko yang ditanggung oleh kami jika tidak dapat memenuhi pelayanan pengaduan tersebut. (Admin Surat Warga, hasil wawancara, 12 November 2013).

SOP Pelayanan Pengaduan dibuat dengan dasar hukum dari UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU no. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum, UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Permendagri No. 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Ditegaskan pula oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Sleman, Dra. Endah Sri Widiastuti bahwa ketidakdisiplinan pelaksanaan SOP dapat menyebabkan lambannya upaya menanggapi aduan dan permasalahan masyarakat yang pada akhirnya akan memengaruhi citra pemerintah Kabupaten Sleman

Sebagai upaya evaluasi dan pengawasan pimpinan terhadap terlaksananya SOP ini maka admin layanan aduan harus membuat laporan monitoring permasalahan harian dan laporan identifikasi permasalahan bulanan.

Berikut bagan mekanisme penanganan aduan di Dinas Hukum

Uraian Prosedur	Pelaksana								Mutu Baku			Keterangan
	Bagian Hubungan Masyarakat			Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Asisten Sekda	SKPD Terkait			Kelengkapan	Waktu	Output		
	Staff/ Tim Layanan Aduan/ Keluhan	Kepala Sub. Bag DI	Kabag. Humas		Staff/ Tim Layanan Aduan/ Keluhan	Sekretaris/ Kasubbag TU	Kepala SKPD				Kepala Bidang	
Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister									Website, Koran,	120 menit	Dokumen	Memeriksa kelengkapan identitas pengadu
Memeriksa aduan yang telah tercatat/teregister									Dokumen	120 menit	Dokumen	
Melaporkan aduan kepada pimpinan									Dokumen	120 menit	Dokumen	
Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada SKPD terkait langsung atau melalui bagian humas									Dokumen	2 hari	Dokumen, Disposisi	
Menerima disposisi aduan dan menyampaikan kepada pimpinan SKPD									Dokumen, Disposisi	1 hari	Dokumen, disposisi	
Mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait									Dokumen, disposisi	2 hari	Dokumen, Disposisi	
Menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan									Dokumen, Disposisi	6 hari	Konsep surat tanggapan	Khusus aduan yang memerlukan tinjauan lapangan dan lintas OPD ditanggapi paling lambat 14 hari oleh OPD.
Menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan									Konsep surat tanggapan	2 hari	Surat tanggapan	
Mengirimkan tanggapan aduan ke Bagian Humas									Surat tanggapan	120 menit	Surat tanggapan	
Menerima tanggapan aduan dari SKPD dan mendisposisi untuk ditanggapi									Surat tanggapan	30 menit	Surat, disposisi	
Menanggapi aduan dan mendokumentasikan tanggapan aduan									Surat, disposisi	120 menit	tanggapan	Mendistribusikan jawaban sesuai media yang digunakan pengadu
Keterangan: (garis tebal) : jalur cepat distribusi pengaduan ke SKP									13 hari 10 jam 30 menit			

Sumber: Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman

3.3. Peraturan Kepala Daerah

Komitmen Pemerintah daerah Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan publik khususnya untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik juga diwujudkan melalui dibuatnya Peraturan Kepala Daerah yakni Peraturan Bupati Sleman No. 239 Tahun 2013 tentang pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sleman. Dalam Peraturan ini diatur mengenai bagaimana tata cara permohonan informasi dari pemohon informasi kepada pemerintah daerah serta hak dan kewajiban pemohon dan pemberi informasi.

Melalui peraturan daerah ini diperjelas mengenai komitmen Pemda Sleman dalam memenuhi hak masyarakat mendapatkan informasi seperti yang tertuang pada Pasal 26 Perbup No. 239 Tahun 2013

- 1) Pemohon berhak memperoleh informasi publik
- 2) Pemohon berhak memperoleh pelayanan informasi publik dari Badan Publik Daerah
- 3) Pemohon berhak untuk mengajukan keberatan atas penolakan permintaan informasi publik oleh PPID
- 4) Pemohon berhak mengetahui alasan penolakan permintaan informasi publik

Dengan adanya peraturan ini maka pemda Sleman memiliki kewajiban memberikan semua informasi publik yang bersifat wajib dan tidak termasuk dalam informasi yang dikecualikan. Dalam peraturan ini juga diatur mengenai bagaimana penyelesaian sengketa informasi yang disebabkan

keberatan pemohon informasi. Sengketa informasi dapat diselesaikan melalui mediasi hingga ke ranah hukum seperti yang diatur dalam Bab V pasal 31 Penyelesaian Sengketa informasi

1. Penghitungan waktu penyelesaian sengketa informasi dimulai sejak surat permohonan diterima oleh PPID
2. PPID melaporkan sengketa informasi menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa t dan mengkoordinasikan dengan bagian Hukum dan SKPD terkait tersebut paling lambat 3 hari kerja setelah surat keberatan diterima PPID. Hasil rapat koordinasi dan mediasi dituangkan didalam berita acara tertulis ditandatangani oleh oleh seluruh peserta rapat
3. Bag. Hukum Sekretariat daerah mempersiapkan kajian dan pertimbangan untuk disampaikan kepada Tim Pertimbangan pelayanan Informasi, untuk dilakukan mediasi.
4. Pada saat sengketa informasi berlanjut ke ranah hukum, Bagian Hukum melakukan pendampingan hukum untuk penyelesaian sengketa informasi
5. Badan pertimbangan pelayanan informasi menyelenggarakan rapat koordinasi pembahasan dan memutuskan penyelesaian sengketa informasi yang dilakukan secara musyawarah.
6. Hasil Keputusan Tim pertimbangan Pelayanan informasi ditindak lanjuti PPID sesuai peraturan

B. PEMBAHASAN

1. Aktivitas Pengelolaan Keluhan di www.slemankab.go.id

Dinilai dari sisi efektivitas pengelolaan keluhan di Kabupaten Sleman yang dilakukan oleh sejumlah admin di beberapa instansi secara bersamaan dapat dikatakan kurang efektif karena dapat menghambat proses penanganan keluhan dan memperpanjang proses penjawaban keluhan. Akan tetapi jika dilihat dari sisi keakuratan jawaban maka sistem ini dinilai lebih baik, karena setiap admin menguasai bidangnya masing-masing sehingga jawaban yang diberikan tentunya lebih memuaskan pemohon informasi dibanding jika jawaban yang diberikan secara umum oleh satu admin yang tidak menguasai berbagai bidang.

Dengan pengelolaan yang melibatkan banyak admin memungkinkan adanya perspektif yang beragam dari banyak admin dalam mengelola keluhan. Keuntungan lain yang didapatkan dari banyaknya admin dalam kepengurusan website adalah dimungkinkannya perspektif berbeda dari tiap admin dalam menanggulangi keluhan yang muncul dari masyarakat. Contoh nyata dapat dilihat pada kasus keluhan warga sebagai berikut :

☐ sunu info
sunumarginareta@yahoo.co.id
103.10.110.39

2013/10/25 di 09:30

Surat Warga
2192 #

kepada pihak terkait,
saya mau menanyakan

1. bagaimana caranya untuk mengetahui status pengajuan sertifikat tanah (pecah warisan) sudah sejauh mana & akan selesai kapan ?
2. normalnya berapa lama proses pembuatan sertifikat tsb selesai ?
3. apakah ada website yang mengupdate data tsb atau harus menghubungi mana ?

terima kasih
sunu

Admin
Menjawab

Kamis, 31 Oktober 2013

Sebelumnya kami ucapkan terima kasih atas pertanyaan Saudara.

Atas pertanyaan Saudara dapat kami informasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa untuk urusan pecah sertifikat tanah bukan merupakan kewenangan Pemkab Siemati tetapi merupakan kewenangan dari Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Siemati.
2. Demikian juga proses pembuatan sertifikat juga merupakan kewenangan dari Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Siemati.
3. Oleh karena itu, untuk pengajuan pecah sertifikat dan pembuatan sertifikat silahkan Saudara menghubungi Kantor Pertanahan (BPN) Kabupaten Siemati d.a. J. Dr. Rajamin, Suceh, Taharja, Siemati Telepon 0274-869501; 869502, email: kab.siemati@bpn.go.id.
Demikian untuk maklum.

Gambar 3.4

Contoh respon keluhan yang melibatkan lintas instansi

Keluhan yang disampaikan oleh “sunu” pada dasarnya hanya berfokus pada pengurusan sertifikat tanah yang dalam hal ini ditangani oleh admin dari DPPD (Dinas Pengendalian Pertanahan Daerah) akan tetapi untuk menjawab keluhan tersebut melibatkan tiga admin yakni admin DPPD, admin DPUP (Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan) serta BPN sebagai instansi terkait. Hal ini dimungkinkan karena adanya koordinasi antar admin sehingga dapat memberikan jawaban yang diperlukan oleh masyarakat. Jika pertanyaan hanya berhenti di DPPD atau DPUP maka pemohon informasi tidak mendapat kejelasan kemana harus mengurus sertifikat tanah waris. Berbeda halnya dengan adanya koordinasi antar admin maka admin dapat menemukan info ke pihak yang berwenang yakni BPN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum menu surat warga dianggap cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi secara akurat dan efisien. Hal ini sesuai dengan prinsip internet sebagai media yang dapat memudahkan penggunaannya meskipun secara geografis berjauhan sekaligus menyingkat waktu yang dipergunakan. Meskipun demikian kinerja yang lebih baik masih dibutuhkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang optimal.

“Kalau mau jawabannya lebih lengkap mungkin memang lebih baik datang langsung ke kantor, tapi kayaknya malah kurang efektif soalnya pelayanan di kantor kadang harus antri, belum lagi kalau disana ternyata orang yang dicari tidak ada di tempat. Jadi daripada buang waktu datang ke kantor saya lebih baik nanya lewat internet saja, toh jawabannya juga cukup jelas kok. Nanti kalo masih kurang ya bisa nanya lagi.” (Pengguna surat Warga, 12 Desember 2013)

Dari hasil pengamatan peneliti atas kepuasan pengguna surat warga menyampaikan bahwa mereka cukup puas dengan respon cepat Pemkab Sleman dalam menjawab keluhan yang disampaikan. Meskipun demikian, secara eksplisit pengguna juga menyampaikan bahwa jawaban yang disampaikan kadang terlalu normatif dan kurang jelas sehingga menimbulkan makna ambigu dan ketidakpastian bagi pengguna.

“Saya pernah menyampaikan keluhan tentang buruknya pelayanan di Kelurahan Condong Catur. Petugasnya kurang sopan, alasannya jam kerja sudah selesai padahal masih jam 12 siang. Kesal, saya laporkan ke surat warga, jawabannya memang biasa saja, ‘Terima Kasih atas sarannya, akan kami jadikan bahan evaluasi agar kinerja kami lebih baik.’ Saya memang ndak ngecek lagi ke website, tapi waktu saya ke kelurahan lagi saya gak dilayani dengan ketus dan bisa dilayani dengan cepat, buat saya se itu udah cukup.” (Pengguna Surat Warga, 20 Juni 2013)

Menurut Siti Nurmawan Damanik, SH, MH terdapat beberapa faktor dalam pemenuhan kepatutan pemerintah yaitu supremasi hukum (*rule of law*), keterbukaan (*transparency*), partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas (*accountability*). Keterbukaan (*transparency*) dengan mengedepankan supremasi hukum akan mengakibatkan adanya keterbukaan pemerintah dalam memberikan berbagai informasi kepada rakyat atas program pemerintah dalam memberikan berbagai informasi kepada rakyat atas program pemerintah yang telah dilaksanakan untuk dipertanggungjawabkan kepada rakyat. Prinsip ini menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Kepemerintahan yang baik bersifat terbuka akan memberikan informasi/ data yang memadai kepada rakyat sebagai bahan untuk melakukan penilaian jalannya pemerintahan. Contoh keterbukaan adalah transparansi dalam pengelolaan/ penggunaan anggaran, transparansi dalam pengambilan suatu keputusan, *call centre* dalam pelayanan umum dan keterbukaan melalui website pemerintah.

Pengelolaan ini dapat berjalan lancar jika masing-masing admin memiliki kesadaran yang sama bahwa pengelolaan keluhan merupakan hal yang sangat penting sebagai pondasi membangun reputasi pemerintah yang baik dalam mewujudkan *good government*. Lain halnya jika ada beberapa admin yang kurang memperhatikan pentingnya penanggulangan keluhan, maka akan ditemukan sejumlah keluhan yang senada tidak terakomodasi dengan baik. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja admin yang lain karena

kurangnya koordinasi dalam tim dapat berujung reputasi negatif dari Pemerintah Kabupaten Sleman.

Ketidakteraturan ini dapat dilihat dari banyaknya pertanyaan mengenai lalu lintas yang banyak tidak ditanggapi oleh Dinas Perhubungan Sleman. Hal ini menuntut ketegasan dari pemegang kebijakan yang dalam hal ini adalah Kepala Bagian Humas untuk menegur admin yang bersangkutan untuk memperbaiki kinerja keseluruhan tim penanggulangan keluhan.

2. Pemanfaatan Website www.slemankab.go.id sebagai Media Pengelolaan Keluhan

Sebagai media pengelola keluhan, maka website harus dapat mewakili Pemerintah kabupaten Sleman sebagai penyedia informasi untuk melakukan *two way communication* dengan audiensnya yakni warga masyarakat Sleman. Pemda Sleman memanfaatkan website sebagai media keluhan dilatarbelakangi tingginya pengaruh teknologi komunikasi pada masyarakat Kabupaten Sleman. Perkembangan teknologi yang semakin dinamis dan inovatif menuntut Pemkab Sleman untuk memperbaharui cara berkomunikasi konvensional dengan cara komunikasi yang melibatkan masyarakat secara aktif. Salah satu indikator keberhasilan kinerja pemerintah dapat diketahui dengan mengukur pendapat masyarakat. Testimonial masyarakat ini dapat diketahui dengan melihat kecenderungan keluhan di media pengelolaan keluhan

Sebagaimana disampaikan oleh Prof. Dr. Onong Uchjana Effendy, MA (1992:93) disebutkan bahwa fungsi *two way communications* dalam sebuah organisasi selain untuk memberikan keuntungan juga dapat berfungsi untuk membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya sehingga dapat mencegah terjadinya rintangan psikologis baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya. Dengan demikian pengelolaan keluhan menjadi sangat penting untuk dilakukan mengingat keluhan merupakan salah satu bentuk evaluasi yang didapat organisasi langsung dari publiknya.

Efektif atau tidaknya sebuah website dapat dilihat dari bagaimana testimoni pengguna yang telah memanfaatkan fasilitas di dalamnya. Dari sejumlah interview yang dilakukan kepada beberapa pengguna dapat dilihat bagaimana efektivitas website di mata masyarakat penggunanya.

“Secara umum se saya bisa tahu apa saja yang ada di Sleman, fasilitasnya, wisata, kulinernya walaupun Cuma dengan buka website tapi kalau ingin tahu lebih banyak ya harus cari sumber lebih banyak, tidak cukup dari website aja. Tapi kalau untuk kebutuhan wisatawan websitenya sudah cukup membantu. Informasinya memang lebih banyak seputar kebijakan pemerintah, tapi setelah dibuka-buka lagi ada link-link lain tergantung pengennya mencari informasi apa. (Pengguna Surat Warga 25 Oktober 2013)”

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa website Sleman dinilai cukup komprehensif sebagai media publikasi kebijakan namun kurang menarik untuk memberikan penjelasan yang terkait informasi umum. Hal inilah yang perlu terus digali oleh Pemkab Sleman untuk memanfaatkan

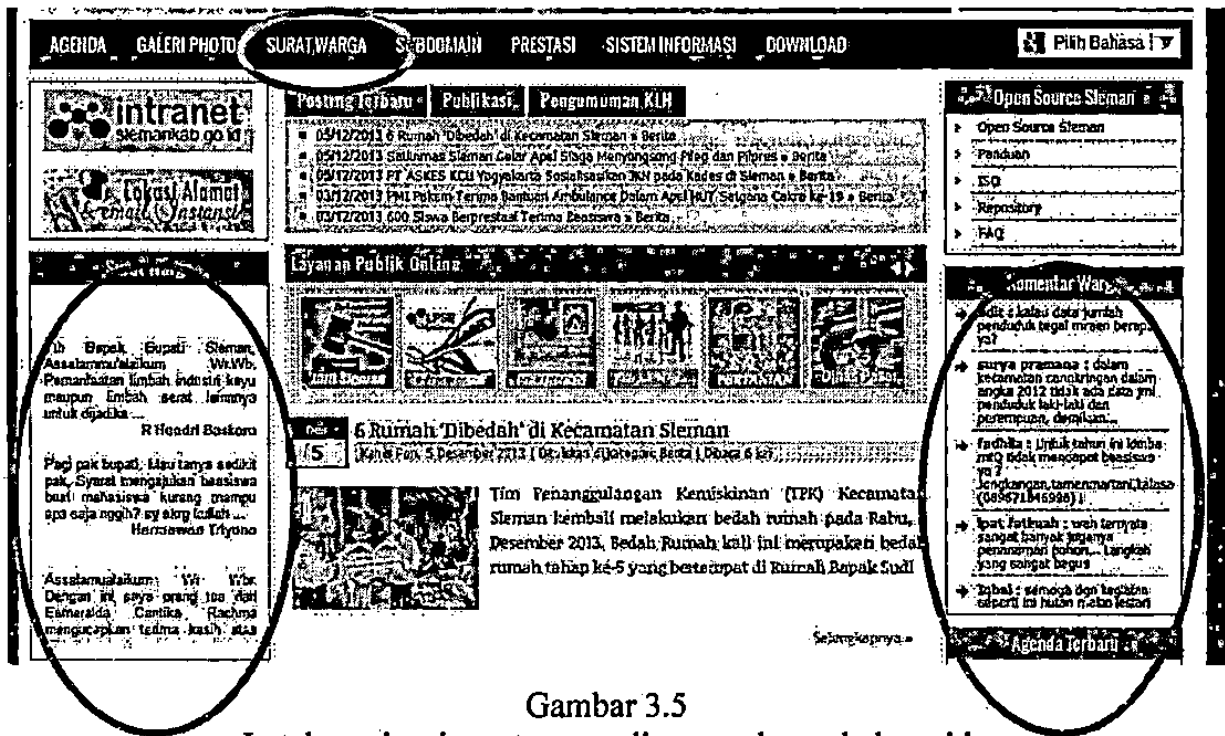
website tidak hanya sebagai media komunikasi warga kepada pemerintah namun juga sekaligus untuk mempromosikan potensi yang ada di Sleman.

Pemkab Sleman telah menentukan website sebagai salah satu media pengelola keluhan dengan melihat dari segi demografis dimana sebagian besar penduduk Kabupaten Sleman memiliki tingkat pendidikan tinggi. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya warga pendatang yang sebagian besar merupakan mahasiswa pendatang yang tengah menempuh pendidikan di Sleman. Kabupaten Sleman sendiri merupakan wilayah DIY dengan jumlah perguruan tinggi terbanyak yakni 68 perguruan tinggi. Dari perspektif ini, penggunaan website sebagai media keluhan tentunya merupakan keputusan yang sangat baik.

Untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan atau keluhan, maka desain website dibuat cukup mudah dikenali khususnya bagi masyarakat yang bertujuan untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan. Penempatan menu 'Surat Warga' di website www.slemankab.go.id dinilai sudah cukup tepat. Menu 'surat warga' ditempatkan di top bar sehingga mudah ditemukan pengguna tanpa harus masuk ke menu lain sebelumnya. Penempatan ini penting dilakukan, karena jika menu tidak didesain di tempat yang mudah ditempatkan maka pemkab Sleman akan dinilai tidak kooperatif pada masyarakat.

Selain itu, pengguna juga lebih dimudahkan dengan adanya link banner 'surat warga' di sebelah kiri website. Link banner ini akan menampilkan sejumlah surat warga dan jawaban admin terakhir berupa

running text. Bentuk *running text* itu sendiri dimaksudkan untuk menarik pengguna website sehingga dapat membuka link tersebut lebih jauh.



Gambar 3.5
Letak navigasi surat warga di www.slemankab.go.id

Meskipun demikian untuk mengoptimalkan fungsi website sebagai media keluhan, diperlukan upaya lebih untuk membuat desain website yang lebih menarik minat pengunjung. Jika hanya menampilkan desain yang minimalis seperti yang ditampilkan pada website www.slemankab.go.id maka justru menimbulkan keluhan lain dari pengguna yang mengkritik media website itu sendiri. Tampilan website yang disajikan pada website www.slemankab.go.id dapat dikatakan kurang menarik dan tidak banyak dilakukan upaya untuk memperbaharui tampilan, padahal tampilan pada desain sebuah website sangat berpengaruh terhadap penilaian pengunjung. Dari interview yang dilakukan dengan pengguna dapat disimpulkan bahwa desain grafis menjadi salah satu kelemahan website Sleman

“Desainnya kurang begitu menarik menurutku, kaku jadi agak membosankan kalau diakses terus. Tapi saya akses kesitu kan untuk nyampein keluhan saja jadi gak masalah. Mungkin kalau desainnya lebih menarik kayak website-website yang komersil saya bisa mengakses ke link lain, gak cuma buka surat warga aja. (Pengguna Surat Warga 25 Oktober 2013)”

Menurut Sutisna (2008: 18-19) desain tampilan sangatlah mempengaruhi pandangan pengunjung. Ketika pengunjung mendatangi sebuah website, tampilan desain adalah hal pertama yang akan dilihatnya. Maka ketika desain tampilan kurang menarik, tentulah pengunjung tidak tertarik membuka website lebih detail ke menu-menu yang lain.

Hal tersebut berkaitan dengan pemilihan warna yang digunakan website www.slemankab.go.id. Warna identitas organisasi dapat menggambarkan jati diri dari sebuah organisasi. Website www.slemankab.go.id melakukan hal ini dengan menempatkan warna biru dengan nilai filosofi yang dinamis dan memegang kepercayaan sebagaimana Pemkab Sleman itu sendiri. Menurut Feri Sulianta, warna menjadi salah satu *tool* ampuh bagi web desainer. Warna membantu menyampaikan pesan-pesan tersirat, mengekspresikan kepribadian, pembeda, memberikan batasan dan menandai konten atau mempertegas konten (Feri Sulianta, 2009: 49). Namun warna yang ditampilkan di website www.slemankab.go.id terlalu sederhana dan minimalis, karena komposisi dominan yang digunakan pada website hanya biru saja tanpa menggunakan warna lain sehingga desain

Masih menurut Feri Sulianta (2009 : 50) di dalam mendesain website, gunakanlah tiga hingga 5 unsur warna yang saling berdekatan dan konsisten pada setiap halamannya. Dengan menggunakan beberapa unsur warna yang saling berdekatan, akan membuat desain website menjadi lebih hidup dibandingkan dengan menggunakan satu atau dua warna. Jika Pemkab Sleman dapat mendesain websitenya dengan menggunakan komposisi warna yang baik seperti yang telah dijelaskan, tentu saja akan memberikan keunggulan tersendiri untuk menarik pengguna website.

Selain itu dengan sedikitnya fitur multimedia seperti animasi, website www.slemankab.go.id terkesan monoton. Begitu pula pada persediaan grafisnya seperti foto-foto di halaman utama. Foto-foto yang dimuat terkadang banyak yang kurang begitu menarik dan dengan kualitas gambar yang kurang baik. Hal tersebut erat kaitannya dengan komposisi fotografi yang dapat mempengaruhi estetika suatu website. Komposisi dilakukan berdasarkan *point of interest* atau sesuatu yang paling menonjol pada foto yang membuat seseorang langsung melihat kepadanya (Mirza Alwi, 2009: 30).

Unsur fotografi yang dimuat pada website sebagai pendukung informasi sering kali tidak memiliki *point of interest*. Kebanyakan foto yang ditampilkan merupakan hasil kegiatan pimpinan daerah saja. Akan jauh lebih baik jika foto yang ditampilkan merupakan foto hasil pembangunan atau foto-foto kondisi masyarakat Sleman dan kegiatannya yang bernilai positif sehingga pengunjung memiliki pertimbangan positif tentang citra

Pemkab Sleman. Pada dasarnya peranan dari foto-foto tersebut sangat besar karena dapat menggambarkan secara langsung informasi yang tengah diberitakan. Menurut Sulianta (2009:49) grafik sebagai representasi digital yang non teks seperti gambar, diagram atau foto. Pada saat ini, kebanyakan web telah menggunakan rancangan grafis yang penuh warna dan gambar sebagai daya tariknya dalam menyampaikan pesannya.

Hal ini juga perlu diterapkan dalam proses penanggulangan keluhan. Akan jauh lebih baik jika admin dapat menambahkan gambar, diagram, peta dan visualisasi lain dalam menjawab keluhan dari masyarakat. Misalnya untuk pertanyaan mengenai banyaknya peserta Jamkesmas di tiap kecamatan dapat diperjelas dengan grafik atau diagram. Penambahan visualiasasi berupa peta juga dapat memudahkan masyarakat yang menanyakan tentang lokasi dan sebaran produk pembangunan di Sleman.

Tanpa penggunaan komponen-komponen tersebut maka akan muncul ketidakseimbangan antara grafis, konten dan animasi atau multimedia. Di satu sisi, konten yang disediakan telah cukup baik, namun untuk komponen lainnya masih belum maksimal. Menurut Dominikus, sebuah web terdiri dari beberapa elemen pendukung seperti grafik, animasi dan content. Grafik merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dalam desain web, konten merupakan isi dari web dan animasi dijadikan sebagai pemanis atau daya tarik dalam desain web, ketiganya harus memiliki keseimbangan agar tercipta sebuah website yang menarik dan profesional. (Dominikus, 2010)

Berdasarkan pengamatan peneliti, tampilan website yang dipergunakan oleh Pemkab Sleman pada website masih belum maksimal. Diantaranya adalah komposisi warna yang ada pada website tersebut masih sangat minimalis sehingga daya atraktifitas sebuah website masih terbilang rendah. Selain itu, gambar yang ada masih kurang berkualitas, bahkan ada beberapa halaman berita yang tidak memuat gambar sebagai perwakilan berita. Pengaruh kriteria tersebut cukup besar jika Pemkab Sleman dapat memaksimalkan kualitas desain websitenya dengan lebih baik.

Dengan tidak maksimalnya pemanfaatan desain website tersebut, maka akan berimbas pada nilai integritas yang dibawa. Dari fungsi dan manfaat yang diberikan oleh sebuah media online khususnya website, pengunjung mengharapkan informasi yang dapat memberikan kepuasan tersendiri dalam mendapatkannya. Karena pengunjung telah menyadari betul sifat-sifat dari sebuah website yang akan memberikan banyak informasi yang lebih lengkap dan lebih cepat. Menurut Bob Heymen dan Keith Schaefer (Andi, 2003: 139 -142) Web mengundang pelanggan untuk lebih memahami secara mendetail tentang merek suatu produk tertentu. Web dapat menjadi referensi yang baik bagi pelanggan karena tersedia informasi yang gamblang dan baik. Bahkan pelanggan merasa senang karena dapat memperoleh informasi tersebut dalam waktu singkat dan tidak harus menunggu brosur yang dikirim dari perusahaan. Melihat dari penelitian tersebut Pemkab Sleman memanfaatkan sifat sifat website

hingga seluruh aspek di dalamnya dapat meningkatkan citra positif Pemkab Sleman di mata masyarakat.

Berdasarkan kriteria website yang dipublikasikan oleh *Gartner Group*, terdapat salah satu kriteria yang juga memiliki pengaruh besar yaitu pada penilaian *Site Functionality* yang memiliki pengaruh hingga 25%. *Site Functionality* merupakan kriteria yang menyangkut beragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia di website. Dari pengamatan peneliti informasi di website www.slemankab.go.id cukup lengkap dan mudah ditemukan namun hal yang disayangkan adalah karena kurangnya frekwensi update informasi pada website ini. Keunggulan lain dari segi *site functionality* ini, website www.slemankab.go.id memiliki navigasi yang cukup bagus yang dapat mengantarkan pengguna dengan mudah kepada informasi atau fasilitas yang diinginkan pengguna.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, tentunya pemanfaatan website www.slemankab.go.id sebagai media penanggulangan keluhan akan memiliki pengaruh besar pada terciptanya pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan ini pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi Pemkab Sleman berupa citra positif di masyarakat. Pengunjung website akan mendapatkan manfaat saat membuka dan menyampaikan keluhan melalui website www.slemankab.go.id. Hal ini berkaitan erat dengan kriteria terakhir yang juga terdapat dalam analisis *Gartner Group* sebagai lembaga riset duni yaitu *customer value* yang

oleh para pelanggan yang mengakses website terkait. Website www.slemankab.go.id memberikan manfaat instan kepada penggunanya yang ingin menyampaikan keluhan dengan cepat, mudah dan murah. Manfaat ini dirasakan pula oleh kolega atau pihak yang ingin menjalin kerjasama dengan Pemkab Sleman karena pihak-pihak ini dapat melakukan observasi awal melalui website www.slemankab.go.id. Demikian juga dengan pihak internal Pemkab Sleman yang juga merasakan manfaat atas keberadaan website www.slemankab.go.id dalam rangka mengetahui bagaimana pendapat masyarakat atas upaya pembangunan yang dilakukan oleh Pemkab Sleman, hal ini sekaligus merupakan evaluasi bagi Pemkab Sleman untuk meninjau kebijakan-kebijakan selanjutnya.

3. Upaya Peningkatan Layanan Pengelolaan Keluhan

Penggunaan media online sebagai media penanggulangan keluhan dapat menjadi boomerang bagi Pemkab Sleman jika pengelolaannya tidak dikelola dengan baik dan tidak dilakukan peningkatan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu disamping kegiatan pengelolaan website diperlukan upaya peningkatan layanan sehingga media ini tetap dipercaya masyarakat sebagai media komunikasi.

E-Government merupakan sistem TI yang dikembangkan oleh Pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat, untuk bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan pemerintah. Selain itu, *E-Government* merupakan bentuk pemanfaatan TI untuk mendukung

aktivitas Pemerintah Daerah yang meliputi aktivitas internal maupun di lingkungan Pemerintah Daerah serta aktivitas pelayanan publik.

Transparansi merupakan unsur penting untuk pengembangan *e-Government* karena mencerminkan nilai-nilai kejujuran, kebenaran, dan keadilan yang menjadi tanggungjawab dari aparatur negara. Pendayagunaan *e-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Disamping itu, *e-Government* diharapkan dapat mendukung perbaikan produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan maupun meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Untuk mewujudkan *good governance* dibutuhkan dukungan IT dalam transparansi informasi publik termasuk dalam penanggulangan keluhan masyarakat. Konsep *e-Government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah dengan masyarakatnya dapat berlangsung secara efisien, efektif dan transparan. Hal ini diperlukan mengingat semakin dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintahan, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem.

Selain itu seperti telah disebutkan di atas, *e-Government* ditujukan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) yang tercermin dari pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel.

Dengan demikian transparansi merupakan unsur penting untuk penerapan e-

Government dalam pemerintahan yang modern karena mencerminkan nilai-nilai kejujuran, kebenaran, dan keadilan yang merupakan tanggungjawab dari aparatur negara.

Guna mengoptimalkan media website www.slemankab.go.id, Pemkab Sleman telah melakukan beberapa upaya diantaranya dengan menambah jumlah admin penanggulangan keluhan di lebih banyak instansi. Meskipun sebelumnya tidak setiap instansi memiliki admin untuk mengelola keluhan mengenai instansinya saat ini seiring meningkatnya perkembangan penggunaan website sebagai media keluhan oleh masyarakat serta beragamnya pertanyaan dan keluhan yang diajukan masyarakat maka admin pengelola keluhan ditambah jumlahnya sehingga memungkinkan pemberian jawaban yang lebih lengkap dan aktual. Dari jumlah admin yang awalnya hanya berjumlah 18 kini pada tahun 2013 jumlah admin yang mengelola keluhan totalnya 32 orang dari 48 instansi yang ada di Pemkab Sleman.

Disamping menambah jumlah admin, upaya lain yang dilakukan adalah dengan menambah media penyebaran informasi melalui website. Mulai tahun 2013, Pemkab Sleman telah membuat subdomain www.ppid.slemankab.go.id. PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi) merupakan upaya Pemkab Sleman dalam mengoptimalkan transparansi informasi publik. Melalui subdomain ini masyarakat dapat langsung mengakses sejumlah informasi wajib seperti tentang

Jika upaya transparansi informasi dalam rangka perwujudan *good*

governance ini dilaksanakan dengan baik maka implementasi a government

di instansi pemerintahan dapat membawa berbagai manfaat antara lain sebagai berikut :

- Peningkatan hubungan antar pemerintah, dan masyarakat umum.

Adanya keterbukaan (transparansi) diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan perasaan saling curiga dan kesalahan dari semua pihak.

- Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.

Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya misalnya data tentang sekolah, rumah sakit, dan lain-lain.

- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh

koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan video konferensi. Bagi Pemkab Sleman yang memiliki area yang luas terdiri dari 17 kecamatan dengan kondisi geografis yang berjauhan hal ini akan sangat membantu. Koordinasi, tanya jawab, diskusi antar pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa semuanya harus berada pada lokasi yang sama, tidak lagi harus berkumpul di satu tempat untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam.

Sebagaimana disampaikan oleh Farid Hamid (2011:146) bahwa sebagai lembaga non profit, pemerintah harus mampu menarik perhatian publik meskipun tidak dapat berorientasi pada keuntungan materi. Lebih dari itu humas pemerintahan yang baik justru harus mampu membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik

eksternal, menciptakan komunikasi dua arah yang efektif antara publik dan organisasi serta mampu memberikan masukan bagi *top management* demi kepentingan organisasi.

Hal inilah yang dipraktekkan Humas Pemkab Sleman melalui surat warga www.slemankab.go.id. Dari media ini telah diketahui bahwa pemanfaatannya telah banyak memfasilitasi publik dalam mendapatkan pelayanan mengenai keterbukaan informasi dan sekaligus membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan publiknya yang pada akhirnya akan menciptakan citra positif atas kinerja pemerintah