

**PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI SARANA  
PENGELOLAAN TANGGAPAN DAN KELUHAN  
MASYARAKAT DI KABUPATEN SLEMAN**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh  
NIMA HIKMAWATI  
20090530097**

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 20 Januari 2014

Tempat : Ruang Negosiasi, Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nilai :

### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



(Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM)

Penguji I



(Aswad Ishak, S.IP., M.Si)

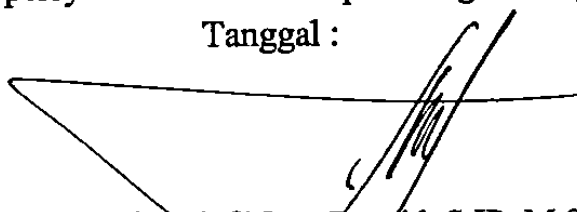
Penguji II



(Firly Annisa, S.IP, MA.)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

Tanggal :



## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri**

**Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat atau**

**.....**

**MOTTO**

*I dream, I test my dreams, against my beliefs*

*I dare to take risks, and I execute my vision*

*to make those dreams come true*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Buat Bapak Ibu  
Hubby dan Little Leo*

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirrabbi alamin, pada akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan, karena tidak ada kata awal yang pantas selain mengucapkan syukur atas rahmat dan ridho-Nya.

Berlatarbelakang dari perkembangan *e-government* yang menjadi agenda penting dalam perwujudan transparansi publik menginspirasi penulis untuk menelaah tentang bagaimana upaya Kabupaten Sleman sebagai salah satu *pilot project* pelaksanaan keterbukaan informasi publik di DIY dalam memberikan fasilitas komunikasi dua arah bagi masyarakat dengan pemerintah.

Namun bagaimanapun kerasnya usaha penulis untuk menelaah ilmu ini, penulis menyadari banyaknya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang berperan penting dalam pembuatan karya tulis ini. Karenanya dengan kerendahan hati, penulis sampaikan terima kasih atas bantuan yang diberikan oleh kedua orang tua saya, suami dan keluarga kecil kami. Juga tentunya kepada Ibu Yeni Rosilawati yang di sela kesibukannya selalu mendorong saya menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada Tim Penguji yang telah memberikan banyak masukan dan perbaikan pembuatan skripsi ini. Juga untuk keluarga besar Bagian Humas yang banyak membantu terselesaikannya pendidikan saya, serta semua

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRACT .....	xii
ABSTRAK .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	13
E. Kerangka Teori.....	14
1. Batasan Pemanfaatan Media .....	14
2. Public Relation di Internet .....	15

3. Website Sebagai Perangkat e-PR.....	19
4. Penerapan e-PR dalam bentuk <i>Good Governance</i> .....	22
F. Metode Penelitian .....	27
1. Jenis Penelitian .....	27
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
3. Teknik Pengumpulan Data .....	29
4. Teknik Analisis Data .....	30
5. Validitas Data .....	31

## **BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kabupaten Sleman .....	32
1. Sejarah Kabupaten Sleman.....	32
2. Karakteristik Kabupaten Sleman .....	35
3. Visi dan Misi Kabupaten Sleman .....	37
B. Gambaran Umum Bagian Humas Kabupaten Sleman .....	38
1. Dasar Hukum.....	38
2. Visi dan Misi Bagian Hubungan Masyarakat.....	39
3. Tugas dan Fungsi Bagian Humas .....	39
4. Struktur Bagian Hubungan Masyarakat.....	43
C. Gambaran Umum Website Kabupaten Sleman.....	44
D. Praktek E-Government di Indonesia .....	40



### **BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Sajian Data .....	56
1. Data Pengunjung Website <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> .....	56
2. Aktivitas Pengelolaan Surat Warga Pada Website <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> .....	60
3. Produk Hukum Pendukung Penanganan Surat Warga <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> .....	75
B. Pembahasan.....	87
1. Aktivitas Pengelolaan Keluhan di <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> .....	87
2. Pemanfaatan Website <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> sebagai Media Pengelolaan Keluhan.....	91
3. Upaya Peningkatan Layanan Pengelolaan Keluhan .....	100

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	105
B. Saran .....	108

<b>INTERVIEW GUIDE</b> .....	110
------------------------------	-----

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	127
-----------------------------	-----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kondisi situs web pemerintah daerah di Indonesia .....	4
Tabel 1.2	Rata-Rata Tanggapan dan Keluhan yang Ditanggapi Bagian Humas Setda Sleman tahun 2012 - 2013 .....	9
Tabel 2.1	Tingkatan Layanan e-government .....	50
Tabel 2.2	Tipe Relasi Dalam e-government .....	51
Tabel 3.1	Perhitungan jumlah pengunjung pada website <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> hingga bulan Desember 2013 .....	58
Tabel 3.2	Jumlah Identifikasi Masalah Masyarakat Kab. Sleman Januari 2012 - Desember 2012 .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tampilan website Sleman .....	45
Gambar 3.1	Update Berita Harian di <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> .....	67
Gambar 3.2	Contoh Respon Jawaban di surat warga <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a> . .....	68
Gambar 3.3	Contoh respon aduan yang melibatkan multi instansi .....	72
Gambar 3.4	Contoh respon keluhan yang melibatkan lintas instansi .....	88
Gambar 3.5	Contoh respon keluhan yang melibatkan lintas instansi .....	88

## ABSTRAK

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Departemen Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Public Relations**

**Nima Hikmawati**

**Pemanfaatan Website Sebagai Sarana Pengelolaan Tanggapan dan Keluhan Masyarakat**

**di Kabupaten Sleman**

**Tahun Skripsi : 2014**

**Daftar Pustaka : 26 buku + 2 sumber internet**

Pengundangan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia. Legalitas hukum ini memberikan pengakuan hak masyarakat untuk tahu yang harus dipenuhi dan dilindungi di berbagai bidang termasuk di ranah birokrasi. Kondisi ini mendorong pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia mewujudkan keterbukaan informasi di daerahnya, termasuk di Kabupaten Sleman, DIY yang menjadi bagian *pilot project* keterbukaan informasi di Indonesia.

Salah satu perwujudan keterbukaan informasi dilakukan melalui diseminasi informasi melalui website. Sebagai media yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, website mewedahi kebutuhan masyarakat akan interaksi secara langsung antara warga masyarakat dengan pemerintah. Hal inilah yang dipraktekkan Pemerintah Kabupaten Sleman untuk memberikan akses bagi warga masyarakatnya menyampaikan aspirasi dan keluhan kepada pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Sleman mewedahi kebutuhan ini dengan membuat menu "Surat Warga" di website sebagai fasilitas komunikasi dua arah antara pemerintah dan warganya. Melalui media ini setiap harinya Bagian Humas Setda Sleman mengelola keluhan masyarakat kemudian menjawabnya dengan koordinasi admin-admin dari institusi pelayanan public yang lain di Kabupaten Sleman. Upaya ini memberikan dampak positif baik bagi pemerintah dan masyarakat. Di satu sisi Pemerintah memperoleh fakta actual tentang bagaimana hasil pelayanan masyarakat yang dilakukan sebagai bahan evaluasi pembuatan kebijakan selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, keberadaan Surat Warga tentunya memberikan kemudahan dalam berkomunikasi yang selama ini terhambat banyaknya prosedur birokrasi.

Praktek keterbukaan informasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sleman ini merupakan cerminan tata kelola pemerintahan yang baik yang mensyaratkan adanya pemerintahan yang terbuka dan kebebasan memperoleh informasi sebagai salah satu fondasinya. Tata kelola yang baik memilik sejumlah indicator antara lain keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas,efektivitas dan koherensi.

**Kata kunci :** keterbukaan, transparansi, keluhan, website