

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang berusaha mewujudkan *Good Governance* dengan mewujudkan salah satu aspek *Good Governance* yaitu transparansi. Namun, keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, peradilan yang tidak adil, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah beberapa masalah yang membuat pemerintahan yang baik masih belum bisa tercapai.

Ada tiga pilar utama yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *Good Governance*, yakni Negara/Pemerintah (*the state*), masyarakat adab, masyarakat madani, masyarakat sipil (*civil society*), dan pasar atau dunia usaha. Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu yang akan mewujudkan *Good Governance* di dalam pemerintahannya. Salah satu prinsip di dalam konsep *good governance* yaitu keterbukaan informasi publik.

Keterbukaan informasi menjadi bagian yang penting dalam tata kelola pemerintahan untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Konsep *good governance* mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1990-an diawali dengan reformasi yang dimulai pada tahun 1998 untuk memperjuangkan adanya *good governance and clean government*. Tuntutan tersebut diajukan sebagai reaksi terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan adanya permasalahan terkait pemusatan kekuasaan pada presiden,

baik akibat konstitusi maupun tidak berfungsinya lembaga negara dengan baik serta sulitnya alur partisipasi masyarakat dalam mengawasi kontrol pemerintahan.

Dalam mewujudkan cita-cita tersebut, Humas Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta atau Humas Pemda DIY menggunakan internet sebagai media, dimana internet merupakan media baru atau *new media* dalam melakukan proses komunikasi untuk melakukan komunikasi dua arah antara pihak pemerintahan dan masyarakat. Melalui internet Humas Pemda DIY memanfaatkan media website dan sosial media sebagai sarana komunikasi dua arah. Penggunaan internet dalam melakukan komunikasi massa oleh berbagai lembaga perusahaan maupun pemerintahan adalah untuk menyebarkan informasi kepada *audiens, stakeholder*, ataupun masyarakat dengan mudah. Selain itu, internet memiliki nilai lebih dibandingkan dengan media massa lainnya seperti radio, televisi, majalah, maupun koran karena, melalui internet komunikator atau pengirim pesan dapat dengan cepat dan langsung mendapatkan umpan balik atau *feedback* dari komunikan.

Konsep *good governance* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, Humas Pemda DIY berada didalam lingkup kerja humas yaitu sebagai penyebaran informasi, pembangunan citra pemerintah dalam sistem keterbukaan informasi yang merupakan salah satu prinsip dalam konsep *good governance*. Melalui website www.jogjaprovo.go.id Humas Pemda DIY membagikan berbagai informasi terkait kinerja pemerintahan, kebijakan pemerintah hingga berita sehari-hari terkait *event* yang terjadi di Daerah

Istimewa Yogyakarta kepada masyarakat luas. Website Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi.

Salah satu upaya Pemda DIY untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu melalui keterbukaan informasi yang transparan. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu Provinsi di Indonesia yang menerapkan keterbukaan informasi publik yang telah tertuang dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus bersifat terbuka, serta dapat diakses oleh semua pengguna secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. Penggunaan website ini sebagai portal informasi. Website hadir sebagai alternatif penyedia informasi dan komunikasi yang cakap dan berguna sebagai penyalur informasi untuk menggapai lapisan masyarakat yang menggunakan teknologi internet dalam mencari informasi.

Website Pemerintah Daerah merupakan salah satu strategi untuk menerapkan *e-government* dimana masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat. Penggunaan website bagi pemerintah sangat penting, karena hal ini merupakan suatu media informasi dan komunikasi antara publik dan pihak pemerintah. Website Humas Pemda DIY memiliki konten yang kreatif dan berwarna dibandingkan website Pemerintah Daerah lainnya. Selain itu, website Humas Pemda DIY memiliki keunikan tersendiri yaitu adanya konten edukasi untuk masyarakat. Dari hasil wawancara mendalam dilapangan dengan Wahyu

Riawanti, S.Pt., M.P, Kasubag Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa Humas Pemda DIY pada 7 November 2019,

“Selain konten berita yang dimasukkan ke website, Humas DIY juga membuat konten mengenai edukasi untuk masyarakat”.

Gambar 1.1
Tampilan landing page Website Humas Pemda DIY



(Sumber: jogjaprov.go.id, diakses pada 6 Oktober 2019)

Gambar 1.2
Tampilan home page Website Humas Pemda DIY



(Sumber: jogjaprov.go.id, diakses pada 6 Oktober 2019)

Kegiatan pengelolaan Website yang telah dilaksanakan oleh Humas Pemda DIY sudah dimulai aktif pada tahun 2010 sampai sekarang. Humas Pemda DIY yang merupakan bagian kehumasan di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, mempunyai tugas dan wewenangnya untuk mengkoordinasi, mengatur dan memfasilitasi penyelenggaraan kegiatan kehumasan sesuai ketentuan yang berlaku agar rencana kegiatan berjalan efektif dan efisien. Dari hasil wawancara dengan Wahyu Riawanti, S.Pt., M.P, Kasubag Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa Humas Pemda DIY pada 7 November 2019,

“Karena kami merupakan Humas Pemda DIY yang bertugas memfasilitasi penyelenggaraan kehumasan, indikator kegiatan pengelolaan website dalam konsep *Good Governance* adalah keterbukaan informasi secara luas terkait kebijakan-kebijakan baru, dan tentu harus ada respon dari masyarakat yang dilihat dari like dan komentar”.

Hal ini merupakan wujud dari Pemda DIY yang telah menerapkan e-government, dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta melakukan kontak langsung pada pihak pemerintah. Sebab instansi pemerintah bisa dikategorikan baik atau *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan pihak swasta). Bahwasannya salah satu wujud tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis.

Dalam upaya menciptakan sistem pemerintahan yang baik, dengan keterbukaan informasi publik yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini telah menerima berbagai penghargaan dari tahun 2017 hingga tahun 2019 diantaranya sebagai berikut:

Table 1.1
Penghargaan Humas Pemerintah DIY

No	Nama Penghargaan	Tahun
1.	Pemda DIY meraih penghargaan dalam ajang Social Media & Digital Marketing Award 2017.	2017
2.	Pemda DIY raih Peringkat Pertama <i>Best Smart Governance</i> .	2018
3.	Pemda DIY menerima penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik tahun 2019.	2019
4.	Pemda DIY menerima penghargaan Provinsi terbaik dan Provinsi dengan kondisi teknologi informasi dan komunikasi terbaik	2019
5.	Pemda DIY menerima penghargaan City Branding dan Website Pelayanan Terinovatif	2019
6.	Pemda DIY menerima penghargaan Best Use of Images Media Sosial dalam ajang Government Social Media Summit (GSMS)	2019

Saat ini Humas Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta mendapatkan beberapa penghargaan di lingkup instansi pemerintah. Humas Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta beberapa waktu yang lalu tepatnya pada tanggal 18 Juli 2019 Pemda DIY menerima penghargaan Top 99 Inovasi Pelayanan Publik. Penghargaan ini masuk dalam dua inovasi pelayanan publik milik

Pemda DIY dalam Top 99. Kedua inovasi tersebut ialah menggapai mimpi sahabat rimba yang merupakan kolaborasi antara Pemda DIY dengan masyarakat dalam pemanfaatan jasa lingkungan wisata alam dan sepatu jolifa yaitu sistem perpustakaan terpadu Jogja Library For All.

Selain itu, Pemda DIY juga menerima Nominasi Penghargaan Internasional untuk inovasi milik Pemda DIY, yakni Jogjaplan. Jogjaplan merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan program Pemda DIY. Penghargaan ini diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Pada tanggal 26 Juli 2019 Pemda DIY mendapatkan penghargaan pada acara Anugerah Kepala Daerah dan BUMD Terbaik 2019. Adapun penghargaan yang di dapat yaitu Provinsi dengan kondisi teknologi informasi dan komunikasi terbaik sebagai peringkat kedua. Terlihat Humas Pemda DIY lebih unggul dari segi informasi digital yang ditampilkan melalui berbagai pengelolaan media digital diantara instansi Humas pemerintah lainnya. Pelaksanaan komunikasi pemerintah yang baik, serta pengelolaan penggunaan media untuk penyebaran informasi secara maksimal.

Akhir bulan Agustus, Pemda DIY meraih penghargaan kembali sebagai Website Pelayanan Terinovatif dalam Anugerah Media Humas Indonesia (AHI) tahun 2019. Penghargaan tersebut merupakan barometer pencapaian tertinggi kinerja Departemen/Biro/Bagian Humas/Dinas Kominfo sepanjang tahun. Salah satu aspek penilaian dalam Anugerah Media Humas Indonesia adalah melalui pengamatan aktivitas dari 200 media online. Pencapaian ini dapat

menjadi ukuran bahwa Humas Pemda DIY sudah *on the right track* dan siap untuk mengembangkan inovasi-inovasi kedepan. Melalui Website jogjaprov.go.id, Humas Pemda DIY berusaha menyajikan informasi yang paling *update* dan paling lengkap serta paling dapat dipertanggung jawabkan untuk masyarakat. Melihat fenomena ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pengelolaan website Jogjaprov.go.id yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY dalam mewujudkan *good governance* Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beni Erliansyah (2017) melakukan penelitian terhadap Manajemen Pengelolaan *Cyber Public Relations* dalam Mewujudkan *Good Governance* Pemerintah Kota Payakumbuh. Hasil dari penelitian ini kegiatan *Cyber Public Relations* humas Kota Payakumbuh menggunakan beberapa media komunikasi mulai dari aplikasi yang dikembangkan oleh humas seperti E-kliping, SIKIKO dan Siwarta. Humas juga menggunakan website sebagai pusat penyebaran informasinya dan media sosial facebook dan instagram. Dalam pelaksanaan kegiatan *Cyber Public Relations* Dinas Komunikasi dan Informatika melalui bagian humasnya melaksanakan kegiatan *Cyber Public Relations* dengan berfokus kepada pengelolaan informasi, pemilihan media, proses monitoring dan komunikasi, dan peranan pihak terkait kegiatan *Cyber Public Relations*. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya lebih b membahas keseluruhan mengenai pengelolaan *Cyber Public Relations* di Pemerintah Kota Payakumbuh. Sedangkan peneliti ingin menganalisis pada manajemen website Pemda DIY pada tahun 2019 yang

dilakukan oleh Humas Pemda DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik untuk mewujudkan *Good Governance* melalui keterbukaan informasi.

Penelitian terdahulu juga pernah dilakukan oleh Hadi Purnama, Abdullah Adnan, Arie Prasetio (2017) yang melakukan penelitian terhadap strategi humas siber melalui pengelolaan konten website Pemerintah pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang. Penelitian ini menggambarkan strategi humas dalam pengelolaan konten website Pemerintah di Kabupaten Subang. Berdasarkan hasil penelitian ini dalam pengelolaan konten website oleh Diskominfo Subang sudah menampilkan tiga jenis informasi publik yakni informasi yang wajib disediakan dan diumumkan, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, serta informasi yang wajib tersedia setiap saat, meskipun informasi yang ditampilkan tidak secara berkala diperbarui. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada Manajemen website Jogjapro.go.id Humas Pemda DIY dalam mempublikasikan informasi kepada publiknya. Mulai dari manajemen media, perencanaan website, serta monitoring bagaimana Humas Pemda DIY dalam mengemas website sebagai bentuk transparansi untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik melalui keterbukaan informasi publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana Manajemen Website Jogjaprovo.go.id Humas Pemda DIY dalam mewujudkan *good governance* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2019?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Manajemen Website Jogjaprovo.go.id Humas Pemda DIY dalam mewujudkan *good governance* Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Periode 2019.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan berguna secara :

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, Penelitian ini berguna untuk mengembangkan Ilmu Komunikasi dalam ruang lingkup *Public Relations* yang berfokus *Cyber Public Relations* humas pemerintah dan referensi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan website Pemda DIY yang dilakukan oleh Humas Pemda DIY dalam mewujudkan *good governance*.

E. Kerangka Teori

Dalam penelitian mengenai Manajemen Website Humas Pemda DIY menggunakan beberapa konsep teori sebagai landasan untuk analisis dalam menjawab rumusan masalah yang diteliti. Adapun teori dalam penelitian ini, meliputi Manajemen Public Relations, Website, Manajemen Humas Pemerintah, *Good Governance*. Selain itu, tujuan dari adanya teori ini untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Berikut ini beberapa landasan teori yang akan Peneliti gunakan dalam penelitian ini:

1. Manajemen Public Relations

Manajemen berasal dari kata *manage* (Bahasa latinny: *manus*), yang berarti memimpin, mengatur dan membimbing. Secara universal, manajemen adalah penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam organisasi profit ataupun nonprofit.

Menurut George R. Terry manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen *Public Relations* adalah suatu seni mengelola dan menggerakkan organisasi dalam mengelola dan menggerakkan suatu organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan, serta pengkoordinasian dalam upaya mencapai tujuan Bersama dari organisasi.

Manajemen *Public Relations* (PR) merupakan suatu fungsi manajemen yang dijalankan oleh PR dalam organisasi. Menurut Cutlip dan Center, *Public Relations* dapat dibedakan pada fungsi manajemen melalui konsep kegiatan administrasi (*operating concept of administration*) dan fungsi staf khusus dalam pelayanan administrasi (*specialized staff function serving administrator*). Adapun dalam fungsi komunikasi, praktisi public relations melaksanakan kegiatan komunikasi antara lembaga yang diwakilinya dan pihak publik sebagai sasarannya.

Kegiatan manajemen Public Relations (PR) mencakup fungsi-fungsi pokok manajemen secara umum perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan penelitian. Hal tersebut bersumber dari definisi manajemen humas, *Public Relations Management*, yang menurut MC Elreath:

“Managing public relations means researching, planning, implementing and evaluating an array of communication activities sponsored by the organization from small group meeting to international satellite linked press conference, from simple brochures to multimedia national campaigns, from open house to grassroots political campaigns, from public services announcement to crisis management” (Elreath, Mc, 1993 : 223).

(Mengelola *Public Relations* berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi mulai pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari menyelenggarakan acara *open house* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis) (Elreath, Mc, 1993 : 223).

Menurut James E. Gruning, perkembangan *Public Relations/ Humas* dalam praktik terdapat 4 model, baik secara konseptual maupun manajemen komunikasi, yaitu sebagai berikut :

a. Model *press agentry* atau model propaganda

Secara praktik PR/ Humas pada tahap ini melakukan Propaganda melalui komunikasi searah untuk tujuan memberikan publisitas yang menguntungkan dan khususnya menghadapi media massa.

b. Model *public information*

Dalam hal ini PR/ humas bertindak sebagai "*Journalis in residens*", artinya bertindak sebagai wartawan dalam menyebarkan informasinya kepada publik, dan mengendalikan berita atau informasinya kepada media massa yang lebih baik dan mengandung kebenaran melalui penyebaran *news letter*, brosur dan surat langsung (*direct mail*).

c. Model asimetris dua arah (*two way asymmetrical model*)

Pada tahap ini, pihak PR/ Humas dalam praktiknya melalui penyampaian pesannya berdasarkan hasil riset dan strategi ilmiah (*scientific persuasive*) untuk berupaya membujuk publik, agar mau bekerja sama, bersikap dan berpikir sesuai dengan harapan organisasi.

d. Model simetris dua arah (*two way symmetrical model*)

Model ini, PR/ Humas melakukan kegiatan berdasarkan penelitian dan menggunakan teknik komunikasi untuk mengelola konflik dan memperbaiki pemahaman publik secara strategik.

Manajemen humas menurut Dessler (1996) terbagi menjadi beberapa tahapan antara lain sebagai berikut :

- a. Perencanaan (*planning*) mencakup penerapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur, serta pembuatan rencana dan prediksi apa yang akan terjadi.
- b. Pengorganisasian (*organizing*) mencakup pengaturan anggota dan sumber daya yang dibutuhkan dan pemantauan kinerja karyawan.
- c. Pengoordinasian (*coordinating*) mencakup pengaturan struktur kepanitiaan, pendelegasian kerja tiap-tiap bagian, dan penyusunan alokasi anggaran untuk tiap-tiap bagian.
- d. Pengkomunikasian (*communicating*) mencakup penyampaian rencana program kepada public internal dan eksternal.
- e. Pelaksanaan (*actuating*) merupakan tindakan menjalankan program sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
- f. Pengawasan (*controlling*) merupakan kontrol atas jalannya pelaksanaan program. Tanpa adanya kontrol atas program, kesinambungan antar tahapan tidak dapat berlangsung dengan baik.
- g. Pengevaluasian (*evaluating*) merupakan penilaian terhadap hasil kinerja program, apakah perlu dihentikan atau dilanjutkan dengan modifikasi tertentu.
- h. Pemodifikasian (*modifying*) merupakan kegiatan pembaharuan atau revisi program berdasarkan hasil evaluasi.

2. Website

Website atau situs web adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet (Sibero, 2013:11). Salah satu media *online* yang dimanfaatkan dalam penyebaran informasi adalah website. Website merupakan suatu kumpulan halaman web yang dijalankan dari satu alamat web domain (Andi, 2003: 36). Website digunakan untuk menampilkan atau dapat dikatakan sebagai media penyebaran informasi yang menampilkan informasi teks, gambar diam atau bergerak, suara, animasi, atau gabungan dari semuanya. (Nilasari, 2014: 1). Situs website yang baik adalah yang mampu mewujudkan tujuan, yaitu menyebarkan informasi.

Menurut Suyanto (2007: 61-69) ada beberapa kriteria website yang baik, yaitu antara lain:

- a. *Usability* merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau website sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai usability yang baik adalah:
 - 1) Mudah untuk dipelajari.
 - 2) Efisien dalam penggunaan
 - 3) Mudah untuk diingat
 - 4) Tingkat kesalahan rendah
 - 5) Kepuasan pengguna

- b. *System Navigasi* (struktur) yaitu navigasi yang merupakan tampilan berbentuk teks, image ataupun animasi. Adapun syarat navigasi yang baik adalah:
- 1) Mudah dipelajari
 - 2) Konsisten
 - 3) Adanya *feedback*
 - 4) Muncul dalam konteks
 - 5) Memberikan alternatif lain
- c. *Graphic Design* (Desain Visual) desain yang baik setidaknya memiliki komposisi warna yang baik, *layout* grafik yang konsisten, serta teks yang mudah dibaca.
- d. *Content* merupakan suatu hal paling penting yang ada pada website. Content yang baik akan menarik, dan relevan untuk target audiens. Mulai dari gaya penulisan, Bahasa yang digunakan serta menghindari kesalahan penulisan kata tanda baca dan judul.
- e. *Compatibility* artinya website harus dapat dibuka pada berbagai jenis *browser*. Sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan suatu pencarian pada *browser* apapun.
- f. *Interactivity*. Pada bagian ini melibatkan pengguna situs website sebagai user experience dengan situs website. Adanya dasar dari interaktivitas adalah mekanisme *feed back* seperti link sumber berita, *more info*, komentar.

3. Humas Pemerintah

Humas Pemerintah atau *Government Public Relations* menurut Scoot M Cutlip, bahwa humas pemerintah merupakan fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi di lingkungannya untuk tanggap terhadap warga secara timbal balik.

Menurut Mordecai Lee ada beberapa tujuan humas pemerintah antara lain:

a. *Media Relations*

Tujuan dari media relations untuk membina hubungan yang baik dengan wartawan.

b. *Public reporting*

Bagian yang penting dari tujuan humas pemerintah adalah melaporkan kepada masyarakat setiap kegiatan yang dilakukan pemerintahan melalui berbagai media, baik media tatap muka, cetak, elektronika, maupun media baru seperti website.

c. *Responsiveness to the public*

Humas pemerintah menggunakan pola komunikasi timbal balik, artinya humas pemerintah dalam berinteraksi harus menjadi pendengar yang baik terhadap pesan yang disampaikan oleh masyarakat.

d. *Increasing the utilization of service and product*

Pemerintah dituntut untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, perbaikan pelayanan yang harus terus dilakukan. Humas

pemerintah menjadi saluran yang baik untuk peningkatan ini, sehingga pelayanan publik menjadi semakin baik.

e. *Public education and public service campaigns*

Humas pemerintah juga harus melakukan Pendidikan dan kampanye kepada masyarakat.

f. *Seeking voluntary public compliance with law and regulations*

Kebijakan-kebijakan pemerintah yang sudah ditetapkan maupun yang dalam bentuk regulasi, perlu diketahui dan dipatuhi oleh lapisan masyarakat. Agar kerja humas dalam sosialisasi kebijakan bisa berjalan secara efektif dan efisien, maka perlu melibatkan seluruh komponen dan pemangku kepentingan.

Menurut John D. Millet dalam Rosady Ruslan (2001 : 108) mengemukakan peran humas/ PR dinas instansi atau lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut :

- a. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan, dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).
- b. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan instansi/ lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).

- c. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).

F. Rachmadi menyatakan bahwa tugas humas pemerintah, yaitu:

- a. memberikan penerangan dan Pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan objektif.
- b. Memberikan bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting. Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan.
- c. Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam negeri, maupun di luar negeri.
- d. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback* kepada pimpinan instansi-instansi pemerintahan yang bersangkutan sebagai *input*.

4. Good Governance

Bersamaan dengan reformasi dari sistem politik ke arah yang lebih demokratis, berkembang pemikiran tentang “*good governance*” atau pemerintahan (pengurusan pemerintah) yang baik. Menurut Azlina dan Amelia (2014), *good governance* diartikan sebagai tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha/berkarya. *Good governance* merupakan wujud dari penerimaan akan pentingnya suatu perangkat peraturan atau tata kelola yang baik untuk mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak dalam urusan bisnis maupun pelayanan publik.

Menurut Mustafa (2013:187), baik buruknya pemerintahan bisa dinilai apabila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*, yaitu:

- a. Partisipasi masyarakat
- b. Tegaknya supremasi hukum
- c. Transparansi
- d. Kepedulian pada stakeholder
- e. Berorientasi pada consensus

Berikut penjelasan dari pernyataan diatas menurut Deddy Mulyadi dalam Surya Dailiati, dkk. (2017):

- a. Partisipasi Masyarakat, semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi

menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

- b. Tegaknya Supremasi Hukum, kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
- c. Transparansi, transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.
- d. Peduli pada *Stakeholder*, lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
- e. Berorientasi pada Konsensus, tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan terutama dalam kebijakan dan prosedur.

Di Indonesia prinsip *good governance* tertuang dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah. Pasal ini mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan yang wajib dijalankan dengan asas umum penyelenggaraan pemerintahan. Asas umum

penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah.

Undang-Undang No. 32 pasal 20 tahun 2004 berbunyi, penyelenggaraan pemerintahan berpedoman pada Asas Umum Penyelenggaraan Negara yang terdiri atas:

a. Asas keterbukaan

Masyarakat dapat mengakses atau melihat hasil kegiatan dan tindakan pemerintahan yang dikerjakan oleh pemerintah. Sehingga masyarakat dapat menjadi pengawas bagi pemerintah.

b. Asas kepentingan umum

Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah wajib mendahulukan kepentingan umum dibandingkan kepentingan kelompok atau golongan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

- 1) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
- 2) Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
- 3) Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

- 4) Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- 5) Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
- 6) Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
- 7) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Good Governance Menurut Koiman (dalam Soedarmayanti 2009:273), *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme-mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka.

Governance merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan, mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia.

F. Metode Penelitian

Pada bagian metode penelitian akan dijelaskan mengenai metode yang digunakan dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian mencakup keseluruhan dari jenis penelitian, fokus penelitian yang diteliti, lokasi penelitian, sumber data, Teknik dalam mengumpulkan serta teknik menganalisa data yang telah diperoleh. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif dengan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati dalam lingkungan hidup kesehariannya. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif (Yusuf 2014 : 329). Pada penelitian kualitatif dalam menganalisis datanya tidak menggunakan analisis statistik namun lebih secara naratif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Malioboro, Komplek Kepatihan, Danurejen, Yogyakarta. Tepatnya penelitian dilakukan pada bagian Humas Pemda DIY.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu:

a. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi Media Massa dari Humas Pemda DIY.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses yang tidak dapat dipisahkan dalam melaksanakan penelitian dan dalam prosesnya terdapat beberapa teknik. Teknik dibawah ini dilakukan dengan triangulasi pengumpulan data yang bertujuan agar peneliti mendapatkan data yang lengkap dan tepat untuk tujuan penelitian ini, berikut teknik dari pengumpulan data yang digunakan:

a. Observasi

Observasi digunakan untuk mengamati secara dekat bagaimana pengelolaan website Jogjaprovo.go.id dalam keterbukaan informasi.

Menurut Indriantoro dan Supomo dalam Rosady (2013:34) observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek (benda-benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu yang diteliti. Adapun data yang diperoleh dalam observasi yang digunakan peneliti dalam melengkapi hasil penelitian antara lain :

- 1) Media *online*, dalam pengelolaan website bagi instansi pemerintah mempunyai peran besar dalam menyampaikan informasi sebagai bentuk transparansi. Dalam hal ini, peneliti melakukan observasi pada media website Humas Pemda DIY guna mengamati bagaimana pengelolaan website jogjaprov.go.id yang dilaksanakan Humas Pemda DIY serta membandingkan dengan website di instansi pemerintah lainnya.
- 2) Observasi langsung, peneliti memperhatikan secara mendalam bagaimana kegiatan pengelolaan website jogjaprov.go.id dengan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran bagaimana pengelolaan website jogjaprov.go.id di Humas Pemda DIY.

b. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Wawancara mendalam ditujukan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan langsung bertatap muka dengan informan. Kegiatan ini meliputi usaha pengumpulan informasi dengan mengajukan pertanyaan dan dijawab secara lisan. Wawancara ini digunakan untuk

mengungkap pengelolaan website jogjaprov.go.id dalam mewujudkan *good governance* Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada penelitian peneliti menggunakan petunjuk pada Teknik pengumpulan data wawancara ini dengan kriteria informan sebagai berikut:

- 1) Kepala Bagian Humas Pemda DIY sebagai orang yang mengetahui manajemen dan aktivitas kehumasan di instansi pemerintah serta bertanggungjawab dalam kegiatan kehumasan.
- 2) Kepala Sub Bagian Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa sebagai orang yang bertanggungjawab untuk publikasi media di instansi Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 3) Admin Jogjaprov.go.id sebagai orang yang melakukan dan mengelola secara langsung pengelolaan website jogjaprov.go.id.

Berikut ini kriteria yang dipilih sebagai narasumber atau informan adalah:

- 1) Ditya Nanaryo Aji, SH, : Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemda DIY
- 2) Wahyu Riawanti, S,Pt., M.P : Kepala Bagian Publikasi, Dokumentasi dan Media Massa Pemda DIY
- 3) Yustinus : Admin Jogjaprov.go.id

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk mengumpulkan data berupa arsip, majalah, tulisan-tulisan ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti. Dalam penelitian ini,

studi dokumentasi yang digunakan sebagai data tambahan berupa dokumen-dokumen tertulis, foto dari Humas Pemda DIY.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis data analisis kualitatif. Dalam mengolah dan analisis data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dijalankan dengan mengklasifikasi data yang terkumpul, dirangkai, dan dijelaskan menggunakan kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori untuk mendapatkan kesimpulan, (Moleong, 2007:52). Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huerman antara lain sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, penyederhanaan data yang ada di lapangan, baik berupa hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada penelitian ini peneliti mereduksi data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan arsip-arsip resmi Humas Pemda DIY.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Peneliti akan memaparkan secara terbuka bagaimana pengelolaan website jogjaprovo.go.id.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Penelitian ini berusaha untuk mencari gambaran mengenai proses dan pengelolaan website jogjaprovo.go.id dalam mewujudkan keterbukaan informasi.

6. Uji Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif peneliti berusaha mendapatkan data yang valid untuk itu dalam pengumpulan data peneliti perlu mengadakan validitas agar data yang diperoleh tidak invalid. Peneliti menggunakan model triangulasi data. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliliti

menggunakan triangulasi. Triangulasi Teori Teknik ini mengandung makna bahwa suatu fakta empiris hasil investigasi divalidasi dengan beberapa teori dan harus memiliki kebenaran dalam teori tersebut. Disini peneliti melakukan langkah membandingkan atau menghubungkan hasil penelitian dengan teori yang sudah ada.

Triangulasi yang peneliti gunakan adalah yang dalam pelaksanaannya dapat dicapai dengan cara berikut ini:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2016).

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dan pembaca dalam memahami penulisan skripsi ini, peneliti membuat rancangan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan disajikan mengenai latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, sistematika penulisan, landasan teori dan metode penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai gambaran umum atau profil dari objek penelitian. Penelitian akan diselenggarakan di Humas Pemda DIY dan secara khusus pada bagian publikasi, dokumentasi dan media massa. Adapun penjelasan dalam bab ini akan berisikan informasi mengenai sejarah, visi dan misi serta penjelasan mengenai Humas Pemda DIY

BAB III : PEMBAHASAN

Pada bab pembahasan akan dipaparkan berbagai penjelasan mengenai sajian data dan analisis data yang diperoleh dari kumpulan data yang telah dikumpulkan berdasarkan metode penelitian yang telah ditetapkan yakni wawancara dari objek penelitian. Bab ini akan menjelaskan bagaimana pengelolaan website jogjaprov.go.id dalam mewujudkan *Good Governance* Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini akan dikemas dalam pola sajian data dan analisis data berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumen.

BAB IV : PENUTUP

Pada bagian penutup ini akan membahas secara ringkas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Humas Pemda DIY mengenai pengelolaan website jogjaprov.go.id secara ringkas dan menyeluruh. Pada bab ini akan dimasukkan beberapa saran dari peneliti sebagai masukan kepada bagian publikasi, dokumentasi dan media massa terkait dengan pengelolaan website jogjaprov.go.id dalam mewujudkan *Good Governance* berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan.