

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di zaman sekarang, media berbasis digital sudah sangat banyak digunakan, hampir seluruh lapisan masyarakat telah menggunakannya. Dengan adanya teknologi media digital telah membawa kemudahan dan kemajuan pada kehidupan manusia, sehingga aktivitas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Media digital merupakan istilah dari cakupan media baru, bahwasanya teknologi yang digambarkan sebagai media baru adalah “digital”, hal ini dibuktikan dengan semakin berkembangnya kemunculan digital, komputer, jaringan teknologi dan komunikasi. Contoh dari media baru adalah website, game online, akun sosial media, aplikasi berbayar sebagaimana semua itu bisa diakses dengan cepat melalui komputer maupun *smartphone* yang kita miliki dan hal ini semakin manjmur karena masyarakat sadar akan kemudahan yang dirasakan. Situs web yang memiliki fungsi informasi yang pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi teks dan grafik yang memberikan fungsi informasi seperti *news, profile company, library, reference, dll.*

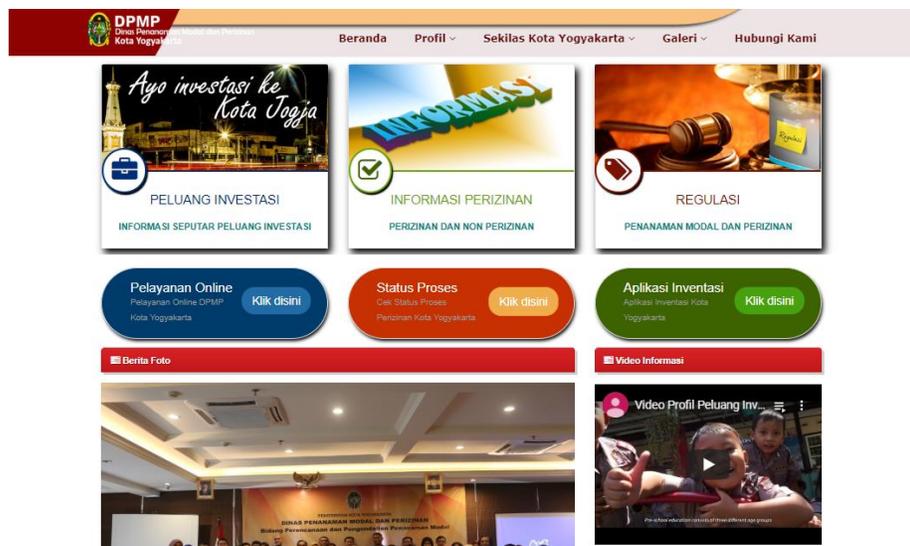
Website telah dimanfaatkan oleh siapapun sebagai sarana komunikasi yang cepat, mudah dan murah. Didalam website terdapat berbagai macam informasi yang bisa dengan mudah diakses, dilihat dan diketahui oleh orang banyak kapanpun dan dimanapun di seluruh belahan dunia. Penggunaan website sebagai media komunikasi kepada publik sangatlah baik dan efisien ketika digunakan oleh sebuah perusahaan , instansi ataupun suatu lembaga pemerintah untuk memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publiknya. Dengan menggunakan website sebagai sarana berkomunikasi dan publikasi bagi suatu instansi, maka kredibilitas, citra positif, dan rasa kepercayaan publik terhadap sebuah instansi dapat dibangun dengan informasi yang direpresentasikan didalam website tersebut.

Semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan media inilah pihak pemerintah juga mulai melakukan inovasi dan meningkatkan kinerja pelayanan untuk publik, khususnya dalam hal ini melayani melalui elektronik (*E-service*) yang dimana agar memudahkan masyarakat untuk mendapat pelayanan, informasi, dan lainnya secara lebih cepat dan efisien. Sebagai Instansi Pemerintah sangat penting sekali dalam mewujudkan penyelenggaraan tugas dan kinerja yang efektif, professional, partisipatif, transparan atau terbuka, dan akuntabel serta mampu dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Hal ini pula telah diatur dalam UU No. 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) kota Yogyakarta adalah salah satu instansi pemerintah di kota Jogja yang telah memanfaatkan

kemajuan teknologi secara maksimal, terbukti dengan adanya website resmi yang telah digunakan DPMP kota Jogja sebagai media baru dalam melayani perizinan secara online, informasi yang berkaitan dengan perizinan ,serta transparansi kinerja yang telah di publikasi dalam website tersebut. Tampilan depan pada profil website DPMP kota Yogyakarta dapat dilihat di gambar dibawah ini

Gambar 1. 1 Homepage website resmi DPMP Kota Yogyakarta



Sumber: <https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web>

Website resmi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan kota Yogyakarta (DPMP) ini memiliki berbagai macam fitur jenis layanan yang dapat diakses langsung oleh setiap pengujung nya yaitu : Profil instansi yang didalamnya juga dijelaskan mengenai sejarah berdirinya DPMP, visi dan misi, tupoksi ( tugas,

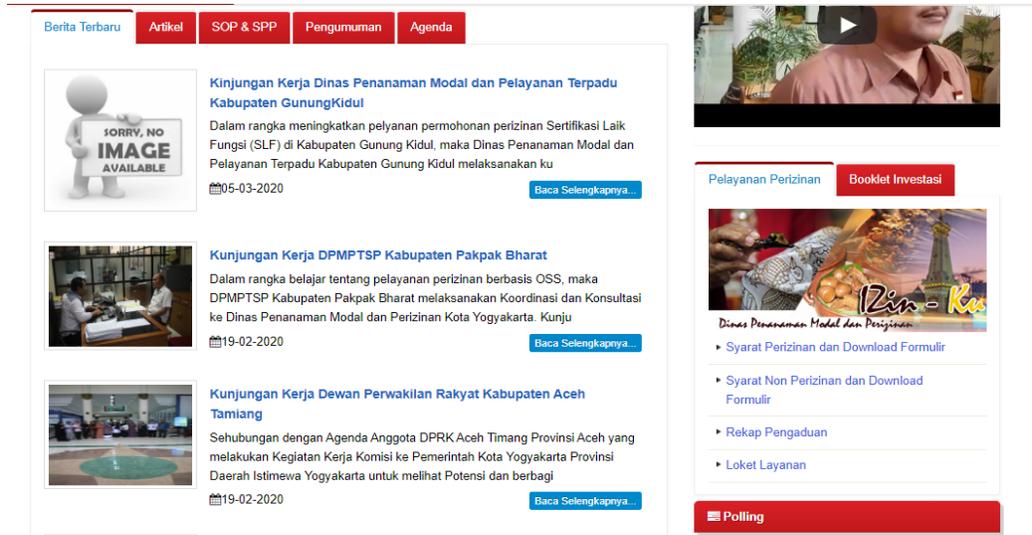
pokok, dan fungsi), rincian tugas setiap bidang, struktur organisasi, kode etik , berita mengenai kegiatan, penghargaan, galeri, agenda, informasi dan pengumuman terkait perizinan yang dilayani, SOP, media, info penerimaan tamu dan kontak, dan bahkan data para pegawai yang bekerja di DPMP kota Yogyakarta pun dapat diakses dari website tersebut. Dalam website tersebut juga disediakan banyak informasi segala sesuatu yang berkaitan mengenai Perizinan, mulai dari regulasi atau hukum yang mendasari seluruh Perizinan, informasi perizinan dan non-perizinan, Website DPMP juga menyediakan sekilas info mengenai kota Yogyakarta seperti, geografis/iklim, kependudukan, sosial dan pertanian.

Didalam Undang-undang tahun 1945 pasal 28 f telah dijelaskan mengenai keterbukaan informasi, hal ini dimaksud agar setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh, mencari, menyimpan, memiliki, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan jenis saluran yang tersedia, salah satunya adalah melalui website. Pengembangan website sebagai media penyedia informasi kepada publik yang dilaksanakan oleh DPMP kota Yogyakarta dalam hal ini telah menerapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, serta juga telah mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, *accountable* yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan

informasi publik yang mana selanjutnya disebut dengan UUKIP (Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik).

Tentunya dengan pemanfaatan penggunaan website yang maksimal seperti yang telah diterapkan oleh DPMP Kota Yogyakarta akan meningkatkan citra baik dan loyalitas masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh dinas tersebut. Pemanfaatan media digital dalam hal ini website secara maksimal telah dapat dikatakan berhasil dalam mewujudkan konsep *Good Corporate Governance*, yang tujuannya sendiri adalah meningkatkan transparansi kontrol dan juga akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, Juga sebagai media penyedia informasi dan layanan bagi masyarakat luas terkhusus yang memiliki kebutuhan dalam hal perizinan. DPMP banyak menyediakan informasi perizinan, berita terbaru, artikel, pengumuman, SOP, SPP, buku panduan pendaftaran dan beberapa video informasi perizinan seperti tutorial pendaftaran dan profil peluang investasi dan kode etik, juga dapat secara mudah dapat diakses melalui website, seperti yang ada pada gambar dibawah ini

Gambar 1. 2 Kolom berita terbaru pada website DPMP Kota Yogyakarta

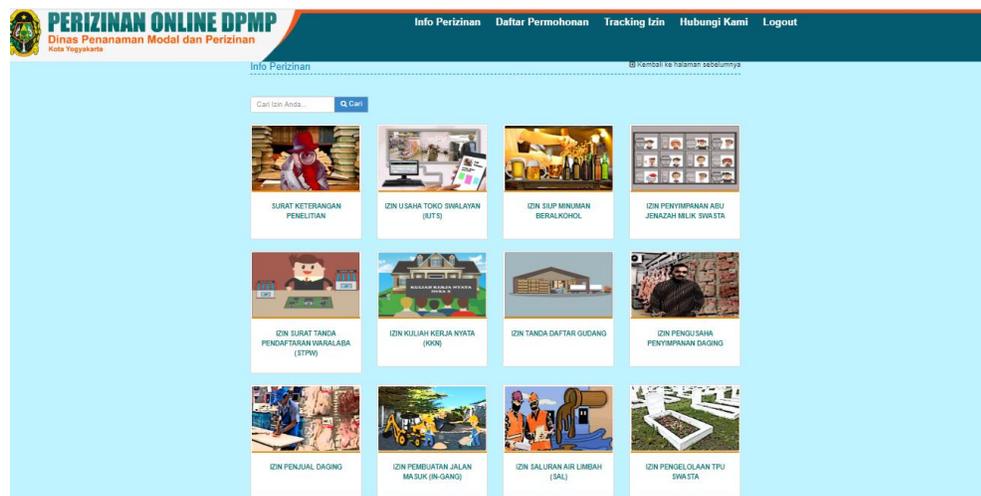


Sumber: <https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web>

Dalam Website resmi DPMP kota Yogyakarta terdapat informasi berupa formulir pendaftaran sesuai jenis perizinan yang diinginkan, persyaratan administrasi dan teknis hingga lamanya proses pelayanan izin disetiap jenis-jenis perizinan yang dilayani. Hal utama yang harus dilakukan masyarakat atau pemohon yang ingin menggunakan pelayanan perizinan online didalam website DPMP kota Yogyakarta adalah haruslah mendaftarkan akun terlebih dahulu dengan menggunakan data pribadi pemohon atau badan usaha yang ingin dibuatkan perizinannya. Selanjutnya pemohon yang telah mendaftarkan melalui akun dapat login dengan username dan password yang telah dibuat

sebelumnya lalu melengkapi syarat-syarat berupa berkas/dokumen sesuai dengan jenis perizinan yang diinginkan dan formulir yang harus diisi sesuai dengan petunjuk yang ada. Ketika pengajuan pendaftaran pengajuan perizinan telah selesai dan berkas permohonan telah diproses, maka pemohon dapat menunggu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Adapun jenis jenis izin yang dilayani melalui website DPMP kota Yogyakarta antara lain seperti yang ada pada gambar dibawah

Gambar 1. 3 Jenis Izin yang dilayani melalui website DPMP kota Yogyakarta



Sumber: <https://pmperizinan.jogjakota.go.id/web>

Jenis perizinan yang sampai saat ini dilayani didalam website resmi DPMP kota Yogyakarta yang berjumlah 18 jenis yaitu antara lain:

- a) Surat Keterangan Penelitian
- b) Izin usaha Toko Swalayan (IUTS)
- c) Izin SIUP minuman beralkohol
- d) Izin penyimpanan abu milik swasta
- e) Izin surat pendaftaran waralaba (STPW)
- f) Izin Kuliah Kerja Nyata (KKN)
- g) Izin tanda daftar gudang
- h) Izin pengusaha penyimpanan daging
- i) Izin penjual daging
- j) Izin Pembuatan jalan masuk (In-gang)
- k) Izin saluran air limbah (SAL)
- l) Izin pengelolaan TPU (Tempat Pemakaman Umum) swasta
- m) Izin pengusaha penggilingan daging
- n) Izin penyelenggaraan reklame
- o) Izin penyambungan saluran air hujan (SAH)
- p) Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- q) Izin pemakaman untuk pengelolaan krematorium milik swasta
- r) Surat keterangan rencana kota (SKRK) (Proses uji coba sistem)

Pemohon yang telah selesai mendaftarkan perizinan yang sebelumnya sudah terverifikasi oleh pihak DPMP kota Yogyakarta, dapat membuka bagian “*tracking izin*” yang berfungsi untuk menampilkan status proses izin yang telah

didaftarkan dengan menggunakan nomor pendaftaran izin. Dalam bagian ini sebagai pemohon kita dapat melihat dan melacak sejauh mana berkas telah di proses oleh pihak DPMP kota Yogyakarta melalui website.

Dalam penelitian laporan hasil survey indeks persepsi maladministrasi tahun 2019 yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap kenyamanan untuk mengetahui biaya dan prosedur layanan, dalam kategori mencari informasi melalui website, D I Yogyakarta dalam hal ini kota Yogyakarta meraih presentase tertinggi yaitu 33,01%. Ini menunjukkan bahwa website DPMP kota Yogyakarta selaku penyedia informasi melalui media website dapat dikatakan telah melakukan pelayanan yang cukup baik dan memuaskan dimata masyarakat melalui pelayanan yang ada dalam website yang terbukti dengan tingginya tingkat kenyamanan responden yang didapatkan. Seperti yang terlihat pada gambar

Gambar 1. 4 Indeks Persepsi Maladministrasi tahun 2019

Q. Kenyamanan untuk Mengetahui Biaya atau Prosedur Suatu Layanan

No.	Provinsi	Melihat Pengumuman di Ruang Pelayanan		Mencari Informasi Lewat Website		Bertanya Langsung ke Petugas		Bertanya pada Orang Lain di Unit Layanan Tersebut		Total	
		Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%	Jmh	%
1.	Aceh	109	37,46%	53	18,21%	124	42,61%	5	1,72%	291	100%
2.	D.I Yogyakarta	53	18,47%	95	33,10%	134	46,69%	5	1,74%	287	100%
3.	Kalimantan Utara	103	35,76%	52	18,06%	125	43,40%	8	2,78%	288	100%
4.	Sulawesi Utara	84	29,37%	60	20,98%	126	44,06%	16	5,59%	286	100%
5.	Gorontalo	100	35,09%	48	16,84%	129	45,26%	8	2,81%	285	100%
6.	Sulawesi Tengah	91	32,38%	42	14,95%	140	49,82%	8	2,85%	281	100%
7.	Nusa Tenggara Barat	94	33,57%	76	27,14%	94	33,57%	16	5,71%	280	100%
8.	Maluku Utara	129	45,91%	43	15,30%	97	34,52%	12	4,27%	281	100%
9.	Maluku	86	30,71%	29	10,36%	159	56,79%	6	2,14%	280	100%
10.	Papua	105	37,10%	31	10,95%	144	50,88%	3	1,06%	283	100%

25) Tabel Kenyamanan Responden untuk Mengetahui Biaya atau Prosedur Suatu Layanan

DPMP merupakan salah satu penyelenggara layanan terpadu yang sudah banyak sekali mendapat penghargaan dan prestasi dan kerap kali dijadikan rujukan oleh banyak dinas perizinan lain untuk dijadikan sebagai salah satu contoh dinas pelayanan Perizinan yang cukup baik. Terbukti dengan menyabet banyaknya penghargaan, seperti Peringkat I (kategori Pelayanan Prima) Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2019, telah terpilih 6 (enam) Perangkat Daerah dengan nilai tertinggi sebagai pemenang penyelenggara pelayanan publik di Pemerintah Kota Yogyakarta, dan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP) Kota Yogyakarta meraih nilai tertinggi sebagai Peringkat Pertama dengan nilai 4.51 (empat koma lima satu) dengan kategori Pelayanan Prima, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 464 Tahun 2019 tentang Penetapan Pemenang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kota

Yogyakarta Tahun 2019. Serta pada tahun yang sama, DPMP kembali mendapat penghargaan pada tanggal 05 November 2019 Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta mendapat penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik dengan kategori Sangat Baik. Penghargaan pelayanan publik yang disandang Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sudah disandang dalam empat tahun. Dimana penetapan penghargaan berdasarkan hasil penilaian Kementerian PANRB. Selain dalam website, prestasi DPMP juga telah disorot oleh portal berita online <https://www.bernas.id/> dan [\\_https://jogja.tribunnews.com/](https://jogja.tribunnews.com/)

Gambar 1. 5 Berita Penghargaan DPMP yang dimuat oleh Bernas



Gambar 1. 6 Berita Penghargaan Pemkot Yogyakarta yang dimuat Tribun



Jadi bisa dibilang salah satu percontohan juga karna instansi pelayanan publik maka fasilitas-fasilitas untuk publik atau masyarakat itu sudah terintergrasi dengan digital nah maka itu fasilitasnya dalam website oleh karena itulah maka harus update setiap hari. (Kartika Arum Kusuma, S.Psi Analis Kinerja, Wawancara pada 19 Agustus 2021)

DPMP selaku lembaga negara, tentunya harus bertanggung jawab bukan hanya kepada pihak pusat ataupun atasan (pemkot) tetapi juga secara tidak langsung juga tanggung jawab kita kepada masyarakat, Akuntabilitas kinerjanya dapat dipantau oleh masyarakat sehingga website DPMP dikelola secara aktif itu karena terdapat semua data tentang kinerjanya maupun tentang kegiatan dapat dilihat di dipantau oleh segala sisi, baik dari masyarakat maupun pemerintah itu sendiri.

Maka berangkat dari paparan diatas, DPMP sebagai salah satu instansi pelayanan publik pemerintah yang cukup banyak meraih prestasi dan penghargaan dan juga sebagai percontohan dengan instansi pelayanan perizinan pemerintah lainnya, juga dapat dikatakan website yang dikelola secara baik dan interaktif, karena pelayanan dalam mengurus surat perizinan yang sudah terintegrasi secara online didalam website, juga berita dan informasi terbaru mengenai perizinan, setiap agenda DPMP selalu di update kedalam website, maka disini penulis tertarik untuk meneliti website milik DPMP kota Yogyakarta sebagai objek dalam penelitian.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Intan Bahari pada tahun 2018 yang berjudul “Strategi Pengelolaan Website Pemda DIY Sebagai Media Publikasi, Informasi, dan Pelayanan Publik Tahun 2017” Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui bagaimana kualitas kompetensi, Kinerja SDM sesuai tugas dan fungsi, bagaimana pengelolaan konten dan yang dipublikasikan melalui website, dan desain visual atau tampilan website serta bagaimana Pemda DIY melakukan pembaruan dalam website secara teknis. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu peneliti berfokus pada bagaimana pengelolaan website DPMP sebagai media informasi kepada publiknya, mulai dari perencanaan, publikasi, hingga evaluasi dan monitoring pada konten website yang telah di publikasikan didalam website, dan segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan yang dilayani serta

bagaimana alur pelayanan perizinan didalam website, mulai dari pendaftaran izin, pemrosesan berkas, monitoring berkas, hingga dikeluarkannya SK. Penggunaan teori dan objek penelitian yang berbeda juga yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian Intan Bahari.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Charina Vertinia Budiarti dan Rini Rachmawati yang berjudul "*Persepsi masyarakat terhadap perizinan online dikota Yogyakarta*" yang dimuat dalam jurnal wacana Bumi Indonesia, Vol 3, no.2 2014 menyatakan bahwa penelitian tersebut menganalisis inovasi dari layanan online yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana persepsi dan pendapat masyarakat terhadap adanya perizinan yang dilakukan secara online, pengembangan layanan serta optimalisasi pelayanan yang dilakukan oleh DPMP sebagai instansi yang menyelenggarakan. Berbeda pada penelitian ini, peneliti lebih berfokus pada bagaimana pengelolaan pelayanan perizinan online yang terdapat dalam website serta alur perizinannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menarik satu rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana pengelolaan website Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Jogja sebagai media informasi dan pelayanan perizinan berbasis online pada periode Januari-Maret di tahun 2020

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui dan memberi rekomendasi baru terkait

1. Mengetahui proses pengelolaan website Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Jogja sebagai media informasi dan pelayanan perizinan berbasis online pada tahun 2020

### **D. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap program studi Ilmu Komunikasi baik secara teoritis dan praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk menambah referensi mengenai pengelolaan website sebagai media informasi dan pelayanan perizinan secara online

### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sebagai bahan evaluasi kinerja dalam mengelola website sebagai media dalam penyampaian informasi kepada publik dan pelayanan perizinan online sehingga menjadi instansi negara yang lebih baik lagi.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Keterbukaan Informasi Publik**

Sesuai paparan Meliono (dalam Nupikso 2014: 3) mengenai informasi adalah data yang telah diproses untuk suatu tujuan tertentu. Tujuan tersebut adalah untuk menghasilkan sebuah keputusan. Indonesia pernah mengalami masa-masa dimana informasi dikendalikan dan diterima masyarakat sesuai selera pemerintah. Informasi yang mengalir ke masyarakat sudah melewati

mekanisme kontrol, sehingga informasi yang merugikan pemerintah dapat diminimalisir.

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik serta pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan informasi di masyarakat. (UU No. 14 tahun 2008).

Undang-undang 14 Tahun 2008 pasal 3 (tiga) menjelaskan bahwa Keterbukaan Informasi Publik memiliki tujuan yaitu:

1. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik

2. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik
4. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yang dimaksud adalah transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan
5. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hidup masyarakat; mengembalikan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa dan
6. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik yang menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Untuk mendapatkan validasi dari perkembangan informasi publik dibutuhkan 3 komponen sebagai berikut:

a. Frekuensi,

Frekuensi dari sebuah informasi publik merupakan jumlah diterbitkannya sebuah peristiwa secara berkala atau berdasarkan satuan ukuran yang telah disediakan.

b. Intensitas

Intensitas dari sebuah informasi publik merupakan nilai keseringan terbitnya sebuah informasi ukuran yang telah disediakan.

c. Durasi

Durasi yang dimaksud dalam informasi publik merupakan lamanya informasi tersebut dapat diakses dan diterima oleh publik.

## **2. Sistem Informasi Manajemen**

Pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut Goyal (dalam Eva Andayani, 2017:19 ) adalah suatu sistem yang terdiri atas

sekumpulan orang, prosedur, mesin, database, dan model data sebagai elemen-elemennya. Ketika sistem ini berfungsi mengumpulkan berbagai data, baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi, kemudian mengolah data tersebut dan menyediakan 'informasi manajemen' untuk membantu para manajer dalam proses pengambilan keputusan.

Tujuan utama dibangunnya Sistem Informasi Manajemen oleh suatu organisasi adalah untuk menghasilkan dan memperoleh informasi manajemen yang akan digunakan oleh para manajer untuk pengambilan keputusan, atau dengan kata lain tujuan utama dari sistem informasi manajemen adalah untuk membantu manajemen dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat melalui penyediaan/penyajian informasi.

Menurut Stephen Robins & Mary Coulters, terdapat 4 fungsi manajemen yaitu diantaranya:

- a. Perencanaan (*Planning*) dan pengambilan keputusan: tahapan ini adalah menentukan arah tindakan perencanaan (*planning*) berarti menetapkan tujuan organisasi dan bagaimana cara terbaik untuk mencapainya. Pengambilan keputusan (*decision making*) yang merupakan bagian dari proses perencanaan adalah

pengambilan keputusan membantu mempertahankan efektivitas manajerial karena menjadi petunjuk untuk aktivitas dimasa depan.

- b. Pengorganisasian (*Organizing*): Fungsi kedua adalah mengorganisasikan orang-orang dan sumber daya lainnya yang diperlukan untuk melaksanakan rencana. Secara khusus, pengorganisasian mencakup penentuan bagaimana cara mengelompokkan berbagai aktivitas dan sumber daya.
- c. Kepemimpinan (*Leading*) : Memotivasi dan bagaimana mengelola orang. Beberapa orang menganggap kepemimpinan sebagai aktivitas yang paling penting dan paling menantang dari semua aktivitas manajerial. Kepemimpinan (*Leading*) adalah serangkaian proses yang dilakukan agar anggota dari suatu organisasi bekerja bersama demi kepentingan bersama.
- d. Pengendalian (*Controlling*): yaitu memonitor dan mengevaluasi aktivitas, merupakan tahap akhir dari proses manajemen. Pengendalian (*controlling*) dapat membantu memastikan efektifitas dan efisiensi yang diperlukan demi keberhasilan manajemen.

### **3. Website**

Website adalah halaman informasi yang didalamnya terdapat kumpulan komponen yang berisikan teks, gambar, suara, video yang ditampilkan dengan menggunakan jaringan internet untuk dapat diakses. Website merupakan kumpulan halaman-halaman

yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing- masing masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (Bekti, 2015:35).

Website untuk pertama kalinya ditemukan oleh Sir Timothy John Tim Berners-Lee pada tahun 1991. Tujuan didirikannya website adalah untuk memudahkan penukaran informasi dan memperbaharui info-info kepada para peneliti ditempatnya ia bekerja. Berawal ketika ia merasa bahwa ada yang kurang optimal dalam penggunaan internet yang menurutnya sangat memiliki potensi yang besar sebagai media yang dapat membagikan informasi secara masif, yang mana pada saat itu konsep internet yang sangat terbatas dan tidak membantu dalam mendapatkan info yang dibutuhkan, karena pada saat itu *platform* yang digunakan hanya sebatas *email* saja. Menyadari akan keterbatasan itu, maka Tim Berners Lee dengan dua orang temannya yaitu Vannevar Bush dan Douglas Engelbart, pencipta mouse, mulai merintis konsep World Wide Web (www). Pada tahun 1989 Berners-lee membuat proposal untuk proyek pembuatan hypertext secara global, kemudian pada bulan Oktober 1990,

‘World Wide Web‘ sudah bisa dijalankan dilingkungan Pusat Penelitian Fisika Partikel Eropa (CERN) di Jenewa, Swiss. Lalu Pada musim panas tahun 1991, WWW resmi digunakan secara luas pada jaringan Internet.

Sedikitnya ada 3 jenis website yang ada saat ini yaitu website statis, website dinamis dan website interaktif. Website statis yaitu website yang memiliki halaman yang tetap dan tidak berubah, atau bisa dikatakan merupakan informasi yang searah yaitu dari si pengelola atau pemilik software saja, contohnya website perusahaan. Kedua, website dinamis yaitu website yang secara strukturnya diperuntukkan update sesering mungkin, yang memiliki informasi dari dua arah yaitu si pemilik website dan pengguna, contohnya adalah blog, *e-commerce*.

Manfaat dari website menurut Zaki dan Smitzev Community (2008:1) adalah, diantaranya:

1. Penggunaan biaya, waktu dan tenaga yang efisien
2. Mampu menunjukkan informasi diri
3. Dapat digunakan untuk melakukan bisnis secara online
4. Mampu meningkatkan komunikasi
5. Berbagi informasi

## 6. Meningkatkan daya saing keunggulan yang kompetitif

Menurut Louis K. Falk (dalam Kristiyantono, 2006: 276) ada enam aturan tips dalam mengelola website dengan baik, yaitu:

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

Setiap link harus aktif. Jangan sampai saat di klik ternyata tidak aktif. Ini jelas mengecewakan pengguna. Jikalau terjadi berulang kali akan menjatuhkan kepercayaan publik. Ini seperti sebuah artikel surat kabar yang seharusnya bersambung ke halaman lain, tetapi saat dicari tidak ditemukan.

### 2. Tersedia kontak informasi (*Contact Informations*)

Jika pengguna memerlukan informasi lebih, seharusnya diberitahu bagaimana mendapatkannya. Kemudian permintaan pengguna tersebut mesti dijawab, jika tidak jawab maka website dianggap tidak profesional

### 3. Penataan penempatan informasi (*Placement Informations*)

Karena kita membaca dari kiri ke kanan maka informasi yang lebih penting seharusnya ditempatkan pada sisi kiri layar untuk memastikan dibaca lebih dahulu oleh pengakses website.

### 4. Pewarnaan (*Use Of Color*)

Gunakan warna yang memungkinkan isi pesan dalam layar website dapat dengan mudah dibaca. Warna juga berfungsi agar tampilan lebih menarik asal tidak mengganggu upaya penyampaian informasi

#### 5. Mudah Penggunaan

Informasi dalam website mesti siap tersedia dan ditempatkan dalam urutan logis. Hyperlinks mesti akurat dan ditandai secara jelas. Setiap level dalam website seharusnya memungkinkan pengakses untuk kembali lagi pada level sebelumnya dan melangkah ke level berikutnya (*Previous and forward levels*). Pengakses untuk kembali ke *homepage*. Pengakses bisa frustrasi jika tidak bisa kembali ke homepage dan haru start lagi.

#### 6. Bertujuan

Tujuan website akan menentukan kuantitas dan tipe informasi didalamnya. Website biasanya dibagi dalam 3 kategori:

- a. *Presence Models*, digunakan untuk alat promosi
- b. *Informational Model*, dipenuhi dengan beragam materi pesan, termasuk untuk pers .
- c. *E-commerce Model*, didesain untuk menciptakan dan menjaga penjualan.

### **4. Website Pada Organisasi Pemerintah**

Organisasi Pemerintah dalam pelaksanaan pemanfaatan teknologi media baru, yang mana salah satunya adalah pemanfaatan media website dalam menyebarkan sebuah informasi dan memaksimalkan pelayanan kepada publik. Hal seperti itu disebut juga dengan *E-Government*. Hasil Penelitian Riani dkk (dalam Hasibuan & Harry, 2005:46) mengembangkan kerangka dasar sistem *e-government* di Indonesia berdasarkan prinsip-prinsip berikut ini:

- a. *Reusability*, adalah membangun sistem yang bersifat fleksibel sehingga dapat digunakan oleh pemerintah berbagai tingkat (Pusat Dati I, Dati II)
- b. *Inform*, membangun sistem yang dapat memberikan informasi lengkap yang terstandarisasi mengenai lembaga pemerintah untuk kepentingan luas
- c. *Accelerate*, membangun sistem yang dapat menghemat waktu dalam alur transaksi atau proses kerja rutin.
- d. *Reduce*, membangun system yang dapat mengurangi biaya-biaya yang tidak perlu (seperti penggunaan dokumen fisik atau adanya *hidden cost*) memberikan transparansi biaya, serta meminimalkan kesalahan dalam transaksi atau proses pembuatan surat-surat kependudukan.
- e. *Improve*, yaitu membangun sistem yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, kalangan bisnis, lembaga pemerintahan lainnya, serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam kehidupan bernegara.

*E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang lebih efektif, efisien dan transparan. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Kasemin (dalam Indrajit 2004: 30-33) ada 3 jenis pelayanan publik yang dapat diterapkan, yaitu :

- a. *Publish*, Sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah dapat mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui internet. Sebagai contoh aplikasi melalui website, publik dapat langsung mendownload berbagai produk undang-undang dan peraturan pemerintah lainnya.
- b. *Interact*, Komunikasi yang terjadi bersifat dua arah, yaitu antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang dapat digunakan, yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data dan informasi yang spesifik. Kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan baik secara langsung (chatting, tele-conference, web-TV dsb) atau tidak langsung (contoh melalui *email, frequent ask question, newsletter, mailing list* dsb)

- c. *Transact*, Interaksi dua arah, terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Seperti contoh, para wajib pajak dapat melakukan kewajiban pembayaran pajak individu maupun perusahaan secara online melalui internet, melalui aplikasi *e-procurement* yaitu rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah secara online.

Pemanfaatan media teknologi dalam organisasi pemerintah yaitu dengan menggunakan media website sebagai salah satu media yang efektif dalam menyebarkan informasi dan melayani kebutuhan publik secara lebih maksimal, yang dikenal dengan istilah *e-government*, Maka dengan itu, pelaksanaan *e-government* yang baik akan dapat menciptakan *good governance* yaitu tata kelola pemerintahan yang baik pula.

Menurut Indrajit (dalam Sulaiha 2018: 27) dijelaskan beberapa faktor dan elemen keberhasilan yang mempengaruhi pelayanan dalam *e-government*, yaitu:

*a. Support*

Dukungan merupakan elemen pertama yang penting dalam mencapai kesuksesan dalam sebuah kegiatan. Dalam hal ini pemerintah seharusnya memberikan dukungan yang besar terhadap *e-government* dengan cara mengimplementasikannya dengan dunia politik. Selain

pemerintah, masyarakat memiliki andil dalam mendukung dari keberadaan *e-government*. *E-government* diciptakan untuk masyarakat sehingga seharusnya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan informasi berupa *e-government* sebaik mungkin sebagai bentuk kesuksesan UU No.14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik.

a. *Capacity*

Elemen ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat untuk mewujudkan *e-government*. Dalam hal ini kemampuan menyediakan sumber daya keuangan dan sumber daya manusia. Fasilitas yang disediakan seperti perangkat komputer, informasi dan penyebaran informasi melalui media konvensional dan elektronik dapat menunjang keberhasilan *e-government*, sumber daya manusia yang memiliki etos kerja yang bagus, kemampuan skill sesuai dengan yang dibutuhkan dalam struktur harus di rekrut dalam pemerintah, sehingga *e-government* dapat berjaan sesuai dengan yang telah ditentukan.

b. *Value*

Dukungan dan kapasitas yang disediakan oleh pemerintah tidak dapat memberikan manfaat jika tidak dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Oleh sebab itu, sistem pelayanan dan alat komunikasi yang digunakan untuk dijadikan sebagai alat pelayanan dapat diakses dengan mudah dan diterima secara langsung oleh masyarakat sehingga memberikan *value* yang signifikan.

Menurut peraturan menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tahun 2017 tentang penyelenggaraan portal dan situs web badan pemerintahan, sesuai dengan Bab V pasal 13 ayat 1 adalah Portal web dan /atau situs web badan pemerintahan sekurang-kurangnya memiliki konten meliputi:

a. Profil badan pemerintahan

Pada bagian profil berisikan segala informasi mengenai badan pemerintahan tersebut mulai dari sejarah, struktur, visi dan misi, tupoksi yang ada didalam organisasi pemerintahan tersebut.

b. Narasi tunggal

Dalam hal ini terkait dengan kebijakan dan program prioritas pemerintah sesuai dengan arahan presiden

c. Kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan

Informasi mengenai peraturan perundang-undangan, keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi pokok dari badan pemerintahan tersebut.

d. Layanan aspirasi dan pengaduan

Merupakan bagian yang menyediakan proses penyampaian aspirasi, kritik, saran serta pengaduan masyarakat terhadap kinerja ataupun layanan yang telah diberikan pemerintah kepada publik

e. Akun Resmi media sosial pemerintahan

Informasi yang berisikan mengenai berita dan informasi apa saja yang telah dipublikasikan melalui media social, seperti *facebook*, Instagram dan sebagainya.

f. Kontak pengelola situs website

Informasi mengenai kontak yang dapat dihubungi oleh pengakses website untuk dapat menanyakan informasi secara lebih lanjut.

## **F. Metode penelitian**

Metode adalah sebuah prosedur atau cara untuk dapat mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Metode berkaitan dengan masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran dalam

ilmu yang bersangkutan. Dapat dikatakan metode dapat diartikan sebagai cara mendekati, mengamati, menjelaskan, suatu gejala dengan menggunakan suatu landasan teori. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara kuantitatif (Corbin :1997).

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif kualitatif. Penelitian dekriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun buatan manusia. Fenomena tersebut dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan lainnya (sukmadinata, 2006).

Metode kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006: 04) menjelaskan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pemilihan pendekatan ini dikarenakan permasalahan yang ingin diteliti membutuhkan penggalan informasi yang lebih mendalam terhadap fakta dan data. Metode penelitian dalam kasus ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dimana proses pengumpulan data

primer maupun sekunder akan diperoleh melalui kegiatan wawancara, observasi maupun dokumentasi.

## **2. Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah website yang dikelola oleh dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta sebagai media dalam menyebarkan informasi dan melayani perizinan secara online, lokasi dalam penelitian ini bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta yang beralamat di jalan Kenari No. 56, Muja-Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165.

## **3. Sumber Data**

Lofland mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2004) Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan dan menggali informasi dari narasumber yang dianggap mengetahui segala macam permasalahan yang akan diteliti, pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan bahwa informan tersebut

mampu menjawab permasalahan dalam penelitian ini, yaitu mengenai bagaimana pengelolaan website oleh dinas penanaman modal dan perizinan kota Yogyakarta sebagai media informasi dan pelayanan perizinan online.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan dari literatur (buku, koran, majalah, artikel dsb). Dalam penelitian ini penulis juga akan mengambil data melalui website langsung sebagai media yang akan diteliti.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah metode wawancara, dan Dokumentasi

a. Wawancara

Metode wawancara adalah metode riset dimana peneliti melakukan kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus menerus untuk menggali informasi dari responden. Responden disebut juga dengan informan atau narasumber, karena wawancara dilakukan lebih dari satu kali, maka disebut juga dengan “*intensive-interview*” (Kristiyantono, 2006).

Pada wawancara mendalam, pewawancara tidak memiliki kontrol atas respon narasumber, artinya informasi bebas memberikan jawaban. Wawancara dapat diakhiri apabila peneliti sudah dianggap mencukupi

untuk menjawab tujuan penelitian atau sudah terjadi jenuh data, karena sudah tidak ada sesuatu yang baru yang dapat diungkapkan. Pada penelitian ini narasumber yang akan dipilih untuk diwawancarai merupakan bagian bidang data dan sistem informasi dalam Dinas Penanaman Modal Kota Yogyakarta ,yaitu diantaranya :

1. Kepala seksi pengelolaan sistem teknologi informasi
2. Admin pengelola website dinas
3. Masyarakat yang mengakses website

b. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (dalam Fazriani, 2018: 67), dokumen adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film, lain dari *record* yang merupakan setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa jika ada permintaan. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

Dokumen bisa berbentuk dokumen resmi atau dokumen pribadi. Dokumen resmi, misalnya memo intruksi, laporan rapat, keputusan pimpinan, majalah, buletin, dan yang sudah disiarkan oleh media. Contoh dokumen pribadi seperti otobiografi, surat-surat pribadi, catatan telpon, dsb.

## 5. Teknik Analisis Data

Ghony dan Almanshur (2012: 246) mengatakan analisis data merupakan pencarian pola-pola dalam data-perilaku yang muncul, objek-objek terkait dengan fokus penelitian. Analisis data dimaksudkan untuk menganalisis data hasil catatan lapangan atau sumber informasi yang telah diperoleh. Setelah data terkumpul maka dilakukan pengaturan, pengurutan, pengelompokkan dan pengkategorian, sehingga bisa dijadikan tuntunan mengenai penelitian.

Menurut Miles dan Huberman (2009: 15), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian hingga tuntas dan jenuh data. Proses analisis data dilakukan dengan tahap sebagai berikut:

### a. Reduksi Data

Dalam reduksi data peneliti melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu dicatat secara lebih rinci dan teliti, mereduksi data artinya merangkum dan memiliki hal fokus pada sesuatu yang penting mengenai tema dan pola

penelitiannya, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas serta memudahkan peneliti.

b. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data dan memperoleh hasil, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa terwujud dalam bentuk teks naratif, gambar, matriks, grafik, jaringan. Akan tetapi, dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan hasil data berupa teks naratif.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga adalah menarik kesimpulan, yaitu pengambilan dan penyatuan intisari dan poin penting dari kategori hasil penelitian berdasarkan wawancara dan observasi.

## 6. Validitas Data

Data bisa dikatakan valid apabila data yang dilaporkan oleh peneliti tidak berbeda dengan data yang sesungguhnya yang terjadi dilapangan. Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi data. Analisis triangulasi adalah menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris atau sumber data lainnya, yang dimaksud disini jawaban di *cross-check* dengan dokumen yang ada (Kristiyantono, 2006)

Ada Beberapa macam-macam triangulasi seperti triangulasi sumber, Triangulasi waktu, triangulasi metode, triangulasi teori, triangulasi periset menurut Dwidjowinoto ( dalam Krisyantono, 2006:110). Namun disini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Melalui triangulasi sumber peneliti akan membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara terhadap informan yang telah ditentukan, selain itu juga membandingkan apa yang dikatakan oleh informan dengan kenyataan yang ada. Juga membandingkannya dengan dokumen resmi yang mendukung penelitian ini seperti buku, arsip, hingga laporan perencanaan kegiatan.