

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

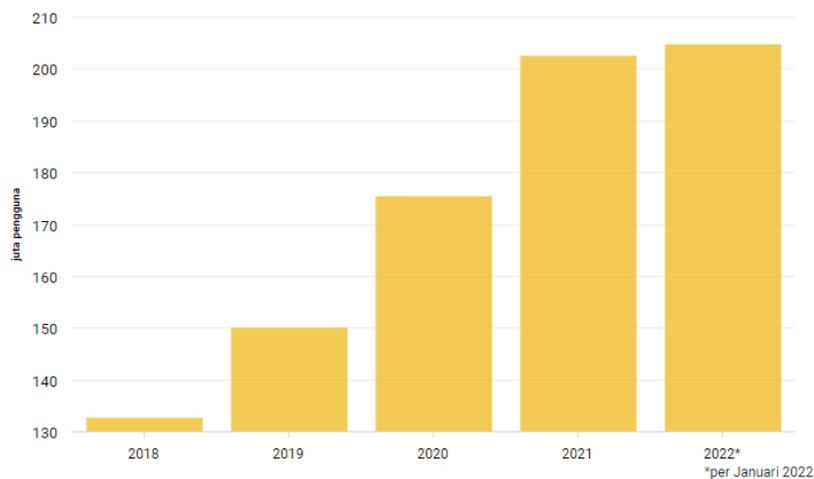
Komunikasi merupakan sebuah pertukaran informasi dan dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Komunikasi massa adalah salah satu jenis komunikasi dengan menyampaikan informasi kepada komunikan dengan lingkup yang lebih luas, informasi ini juga dapat berupa gagasan maupun sikap terhadap penggunaan media massa sebagai saluran masal. Media massa merupakan saluran komunikasi massa guna menyampaikan informasi atau pesan kepada khalayak banyak secara luas.

Media massa saat ini sangat mempengaruhi sebagian besar aspek kehidupan dalam masyarakat, ekonomi, sosial, politik, budaya dan lainnya. Beberapa jenis media massa yang sering digunakan seperti majalah, surat kabar, film, televisi, dan internet. Keberadaan internet dapat membantu seluruh masyarakat untuk terhubung dengan semua orang dari berbagai tempat dan belahan dunia, selain itu dengan adanya internet membantu memberikan kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi serta mendukung kemudahan untuk orang lain (Nurrahman et al., 2021).

Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per tahun 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus

meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Artinya, tingkat penetrasi internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan (Internetworld, 2022).

Gambar 1.1  
Data persentase jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2022



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> (diakses pada 16 September 2023)

Berdasarkan pelaporan survei hasil kolaborasi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bersama Katadata Insight Center (KIC) yang bertajuk *Status Literasi Digital di Indonesia 2022*. Menurut laporan tersebut, indeks tertinggi literasi digital di Indonesia yaitu terdapat pada Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu mencapai skor 3,64 poin pada tahun 2022. Meski demikian, skor indeks literasi digital Daerah Istimewa Yogyakarta menurun 0,07 poin

dibanding tahun 2021 yang skor indeksinya mencapai 3,71 poin. Selain itu terdapat beberapa provinsi masih bertahan dalam 10 besar provinsi dengan indeks terbesar pada 2021-2022, seperti Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, dan Papua Barat dan provinsi di Pulau Jawa, seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur (Kominfo, 2022).

Tabel 1.1  
Data Indeks Literasi Digital Berdasarkan Provinsi di Indonesia 2021-2022

Peringkat	Tahun 2022		Tahun 2021	
	Provinsi	Indeks	Provinsi	Indeks
1	DI Yogyakarta	3,64	DI Yogyakarta	3,71
2	Kalimantan Barat	3,64	Kepulauan Riau	3,68
3	Kalimantan Timur	3,62	Kalimantan Timur	3,62
4	Papua Barat	3,62	Sumatra Barat	3,61
5	Jawa Tengah	3,61	Gorontalo	3,61
6	Kalimantan Tengah	3,60	Papua Barat	3,61
7	Jawa Barat	3,60	Nusa Tenggara Timur	3,60
8	DKI Jakarta	3,59	Kalimantan Barat	3,58
9	Kep. Riau	3,59	Aceh	3,57
10	Jawa Timur	3,58	Kalimantan Utara	3,57
11	Sulawesi Tenggara	3,57	Sulawesi Barat	3,57
12	Papua	3,55	Kepulauan Bangka Belitung	3,57
13	Bengkulu	3,55	Jawa Timur	3,55
14	Maluku	3,54	Sulawesi Utara	3,53
15	Jambi	3,54	Lampung	3,52
	<b>Skor Indeks 2022</b>	<b>3,54</b>	<b>Skor Indeks 2021</b>	<b>3,49</b>

Sumber : Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022)

Berkembangnya internet dan juga teknologi telah mempengaruhi berbagai kegiatan dalam masyarakat dan menjadi dampak tersendiri bagi instansi pemerintah, yang dikenal dengan e-government, yaitu aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif.(Surentu, 2021).

Setiap instansi pemerintahan daerah atau kabupaten telah memiliki suatu media penyampaian informasi secara luas. Salah satunya yaitu

pada Dinas Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana dari seluruh Kabupaten telah memiliki situs *website* resmi peran dan fungsi pemerintah dalam rangka mensosialisasikan kebijakan ataupun informasi terkait pariwisata yang ada di setiap Kabupaten yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu dengan adanya *website* ini akan membantu Dinas Pariwisata dalam pemasaran ataupun memperkenalkan pariwisata yang telah ada.

Tercatat telah terbentuk situs *website* pada Dinas Pariwisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan data kunjungan pada tahun 2021- 2022 sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Data *Website* dan Kunjungan pada Dinas Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta Pada Tahun 2021-2022

Alamat <i>Website</i>	Keterangan	Data Kunjungan	
		2021	2022
<a href="https://pariwisata.slemankab.go.id">https://pariwisata.slemankab.go.id</a>	<i>Website</i> resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman	138.495	295.000
<a href="https://pariwisata.bantulkab.go.id">https://pariwisata.bantulkab.go.id</a>	<i>Website</i> resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	430.134	512.213
<a href="https://dinpar.kulonprogokab.go.id">https://dinpar.kulonprogokab.go.id</a>	<i>Website</i> resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Kulon Progo	94.485	149.574
<a href="https://gunungkidulkab.go.id">https://gunungkidulkab.go.id</a>	<i>Website</i> resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul	35.952	34.234

<a href="https://pariwisata.jogjakota.go.id">https://pariwisata.jogjakota.go.id</a>	Website resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Kota Yogyakarta	600.400	612.340
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	---------	---------

Sumber : Data diolah (2023)

Tabel 1.2 menunjukkan data kunjungan dari masing-masing *website* resmi Dinas Pariwisata yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana dari data tersebut terlihat bahwa pengunjung pada *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Kota Yogyakarta dan *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul memiliki jumlah pengunjung tertinggi dan memiliki meningkat setiap tahunnya. Dimana pada *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul tercatat sebanyak 430.134 pengunjung pada tahun 2021 dan meningkat menjadi 512.213 pengunjung pada tahun 2022.

Adanya peningkatan pengunjung *website* ini dapat menunjukkan bahwa informasi dan juga media yang ditampilkan pada *website* telah mampu menunjukkan seberapa besar pengelolaan Dinas Pariwisata terhadap *website* sebagai pemberian informasi kepada masyarakat. Apabila dilihat dari perkembangan pengelolaan *website*, terlihat bahwa *website* resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul lebih terjadwal dalam melakukan pembaruan dalam postingan *website*. Dimana berdasarkan data dari masing-masing situs *website* Dinas Pariwisata, pada Tahun 2022 didapatkan bahwa situs *website* Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul memiliki jumlah postingan terbanyak dibanding dengan situs *website* Dinas Pariwisata Kabupaten lain. Dimana data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3  
Data Jumlah Postingan *Website* Resmi Dinas Pariwisata di Daerah Istimewa  
Yogyakarta Pada Tahun 2022

<i>Website</i>	Jumlah Postingan
<a href="https://pariwisata.slemankab.go.id">https://pariwisata.slemankab.go.id</a>	214
<a href="https://pariwisata.bantulkab.go.id">https://pariwisata.bantulkab.go.id</a>	476
<a href="https://dinpar.kulonprogokab.go.id">https://dinpar.kulonprogokab.go.id</a>	238
<a href="https://gunungkidulkab.go.id">https://gunungkidulkab.go.id</a>	195
<a href="https://pariwisata.jogjakota.go.id">https://pariwisata.jogjakota.go.id</a>	382

Sumber : Data diolah 2023

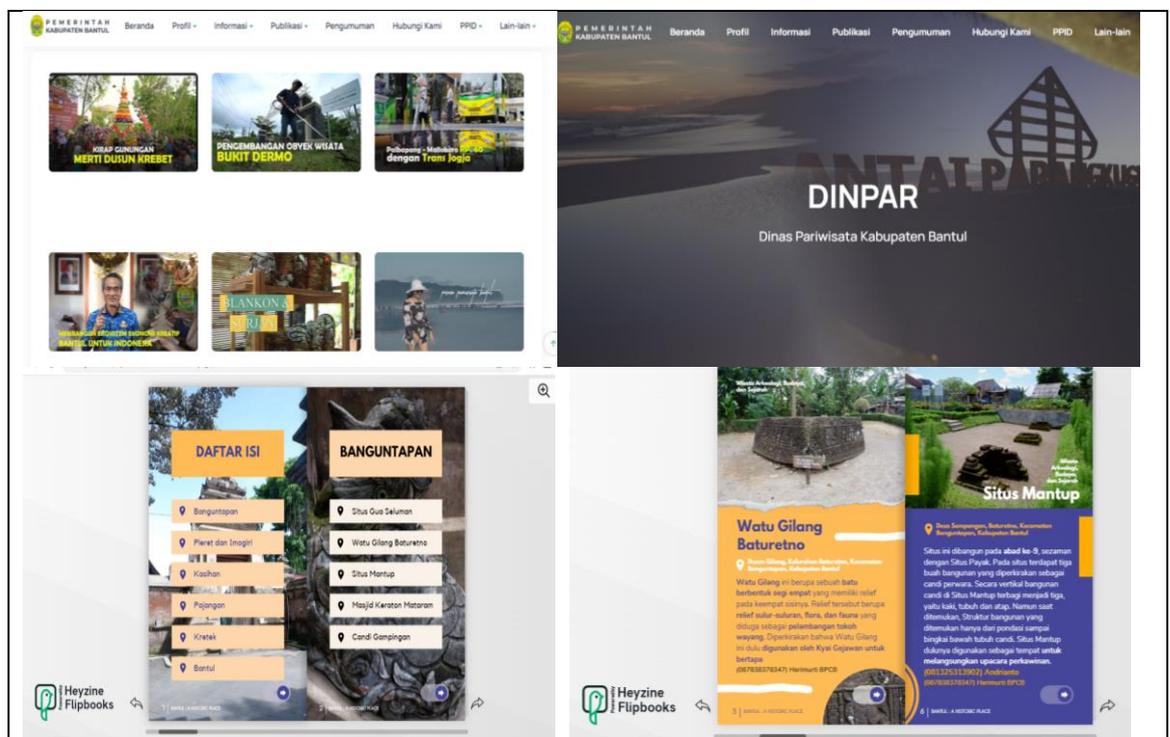
Tabel 1.3 menunjukkan bahwa dari keempat *website* resmi Dinas Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul memiliki postingan terbanyak pada Tahun 2022 yaitu sebanyak 476 postingan, selanjutnya *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Kota Yogyakarta sebanyak 382 postingan, di posisi ketiga yaitu *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Kulon Progo sebanyak 238 postingan, posisi keempat yaitu *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Sleman sebanyak 214 postingan, dan pada posisi terakhir dengan jumlah postingan paling sedikit yaitu pada *Website* Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sebanyak 195 postingan.

Berdasarkan data situs *website*, <https://Pariwisata.bantulkab.go.id> merupakan *website* yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul yang dibentuk untuk memberikan pelayanan informasi pariwisata di Kabupaten Bantul yaitu melalui *website*. Pada tahun 2022 dilakukan pembaruan terkait tampilan dan juga beberapa menu yang tersedia di dalam *website* <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>. Dimana pembaruan ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai pemberi

informasi yang disampaikan secara *online* terkait pariwisata yang ada di Kabupaten Bantul.

Pada Tahun 2022 juga mulai dilakukan pembaruan postingan yang berkelanjutan dan terarah. Dimana pada tahun ini sudah terlihat di <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>. terdapat banyak penambahan postingan tempat wisata yang ada di Kabupaten Bantul dengan tampilan yang lebih segar dan juga mudah di akses oleh masyarakat. Dimana pada Tahun 2022 juga telah tercatat terdapat sebanyak 476 postingan yang berisi berita terkait tempat wisata di Kabupaten Bantul dan juga beberapa kegiatan Dinas Pariwisata dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Bantul.

Gambar 1.2  
Tampilan Halaman Wisata Pada Website Resmi Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul



Sumber : <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>

Situs *website* ini juga banyak ditampilkan menu seperti ebook pariwisata Kabupaten Bantul, dimana dalam halaman ini terdiri dari dua menu yaitu *a historic place* yang akan ditampilkan terkait Potensi Wisata bersejarah yang ada di Wilayah Kabupaten Bantul, dan *historic of bantul* yang akan menampilkan terkait wisata alam yang ada di Wilayah Kabupaten Bantul. Untuk mempermudah dalam pengunjung *website* dalam halaman ebook ini akan akan disampaikan tempat wisata berdasarkan setiap Kecamatan/Kapanewon yang ada di Kabupaten Bantul serta pada setiap tempat wisata akan dilengkapi dengan penjelasan dan juga dilengkapi alamat setiap tempat wisata.

Gambar 1.3 Tampilan Menu Ebook Pariwisata Kabupaten Bantul



Sumber : <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>

Selain menu ebook di atas juga terdapat salah satu menu yaitu eMagazine. Dimana dalam menu ini akan ditampilkan buletin yang diterbitkan setiap

tahunya. Dalam buletin ini berisi berbagai berita dan juga kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan pariwisata ataupun kebudayaan dan juga berita terkait pelayanan publik dan pemerintahan ataupun data kesehatan di wilayah Kabupaten Bantul.

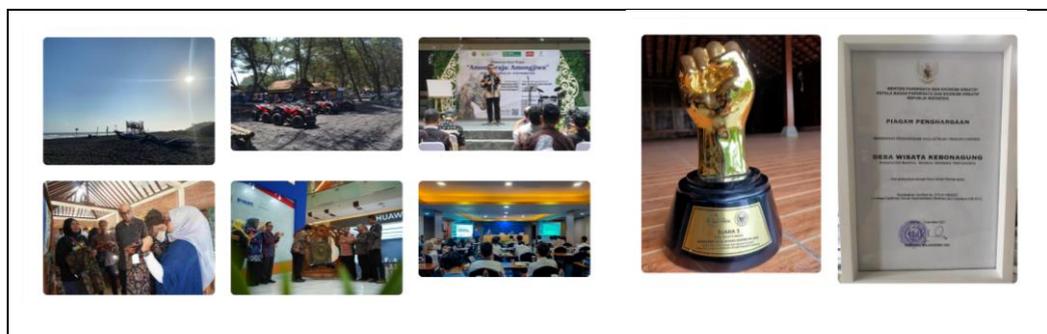
Gambar 1.4 Tampilan Menu eMagazine



Sumber : <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>

Pada halaman informasi juga akan ditampilkan terkait galeri foto dan video. Dimana dalam galeri foto ini akan ditampilkan berbagai foto terkait kegiatan dinas pariwisata dalam pengembangan potensi wisata yang ada di Kabupaten Bantul dan juga beberapa foto terkait penghargaan yang diterima oleh desa wisata yang ada di Kabupaten bantul.

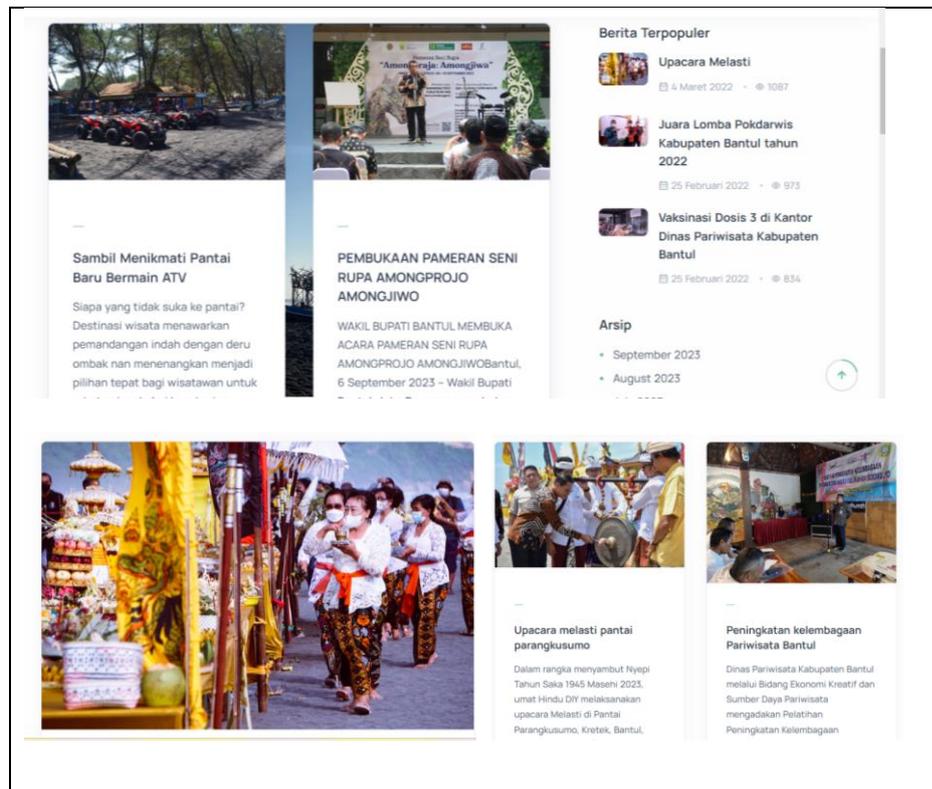
Gambar 1.5 Tampilan Menu Galeri Foto



Sumber : <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>

*Website* ini juga menampilkan berbagai informasi terkait agenda workshop ataupun kegiatan lingkungan serta kegiatan pariwisata lainnya. Selain itu pada *website* ini juga ditampilkan beberapa kebudayaan masyarakat Bantul dan berbagai acara daerah. Sehingga dengan adanya *website* ini selain sebagai tempat promosi pariwisata juga merupakan jalan untuk menyebarkan informasi terkait pariwisata dan juga kebudayaan masyarakat setempat kepada masyarakat yang lebih luas.

Gambar 1.6 Tampilan Menu Berita



Sumber : <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>

Adanya website pariwisata ini dapat membantu dalam meningkatkan jumlah wisatawan yang datang ke Kabupaten Bantul dan dapat berpengaruh pada pendapatan asli daerah (PAD) karena adanya peningkatan retribusi yang

didapatkan serta hasil dari penjualan barang kerajinan yang dikelola oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait pengelolaan *website* sebagai media informasi yang telah dijalankan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul melalui *website* resmi <https://Pariwisata.bantulkab.go.id>. Peneliti akan meneliti pemanfaatan *website* ini pada kurun waktu tahun 2022. Dimana peneliti berpendapat bahwa pada tahun 2022 merupakan tahun awal gencarnya pengelolaan *website* ini sebagai media informasi. Peningkatan pengelolaan *website* oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul tersebut membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut terkait Bagaimana pengelolaan *website* sebagai media informasi di bidang pariwisata dan faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam mengelola *website* pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai media informasi.

Penelitian ini juga mempertimbangkan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian. Selain untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang lain, maka dari itu peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian oleh (Fattah & Azis, 2020), dengan judul “Pemanfaatan *Website* Sebagai Media Penyebaran Informasi Pada Desa Tonasa Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pembuatan *website* desa binaan bagi Desa Tonasa Kecamatan Sanrobone Kabupaten Takalar, dengan luaran sebuah *website*, para staf Desa Tonasa dapat menampilkan profil desa dan pengumuman berupa berita melalui web

ini yang sebelumnya telah diberikan pelatihan penggunaan website, namun masih kurangnya data untuk menunjang informasi atau pengumuman dari pihak Desa yang dapat ditampilkan di website membuat tampilan web masih terbatas, serta belum adanya bidang yang menangani pemanfaatan website, yang berdampak pada tidak tersedianya staf sebagai admin website. Persamaan penelitian oleh Fattah dan Azis dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas terkait pemanfaatan *website* sebagai media informasi. Perbedaan penelitian oleh Fattah dan Azis dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dimana pada penelitian oleh Fattah dan Azis bertujuan untuk meningkatkan penggunaan *website* sebagai sistem penyebaran informasi pada Desa Tonasa, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan website sebagai media informasi di bidang pariwisata, selain itu pada penelitian Fattah dan Azis penelitian dilakukan dengan teknik survei dan juga pelatihan secara langsung sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

2. Penelitian oleh (Surentu, 2021), dengan judul 'Pentingnya *Website* Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa'. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *website* sangatlah penting untuk kemajuan pariwisata sebagai media informasi yang menjamin dalam promosi pariwisata di Minahasa. Saat *website* sangatlah penting untuk kemajuan pariwisata sebagai media informasi yang menjamin

dalam promosi pariwisata di Minahasa. Saat ini penggunaan smartphone telah menjadi bagian dalam perilaku aktivitas sehari-hari masyarakat sehingga setiap orang akan lebih mudah mengakses informasi pariwisata di daerah. Persamaan penelitian oleh Surentu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas terkait pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan dengan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Perbedaan penelitian oleh Surentu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dimana pada penelitian oleh Surentu bertujuan untuk mengetahui penggunaan serta peranan website sebagai media informasi terhadap peningkatan industri pariwisata di Minahasa, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan website sebagai media informasi di bidang pariwisata serta apa faktor pendukung dan penghambatnya tanpa mengetahui pengaruhnya terhadap peningkatan terhadap industri pariwisata.

3. Penelitian oleh (Baroroh et al., 2022), dengan judul “Optimalisasi Media Sosial dan *Website* Sebagai Media Promosi Desa Wisata Loyok. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa *social strategy* melalui *strategy impact* dan *social impact* di media sosial bisa dimanfaatkan oleh pelaku pariwisata dalam mendeteksi kepuasan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi sehingga loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa tinggi, dengan media sosial dan *website* yang telah dibuat untuk selanjutnya dilakukan pengembangan, baik dari segi tampilan atau menasar wisatawan dan

masyarakat yang lebih luas. Persamaan penelitian oleh Baroroh dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas terkait pemanfaatan *website* sebagai media pada bidang pariwisata. Perbedaan penelitian oleh Baroroh dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dimana pada penelitian oleh Baroroh bertujuan untuk meningkatkan penggunaan media sosial dan *website* untuk meningkatkan promosi pada bidang pariwisata, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan website sebagai media informasi di bidang pariwisata dan juga apa faktor pendukung dan penghambatnya, selain itu pada penelitian Baroroh penelitian dilakukan dengan teknik survei dan juga penyuluhan secara langsung sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Ismail & Frinaldi, 2022), dengan judul “Efektivitas *Website Inhil Nanmolek* Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Oleh Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Dan Kebudayaan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas *website Inhil Nanmolek* sebagai media informasi destinasi wisata oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga, dan Kebudayaan Kabupaten Indragiri Hilir belum efektif dalam penyediaan informasi web, belum optimal mengenalkan web kepada masyarakat, tidak ada peraturan daerah terkait web, terbatas sarana dan prasarana serta PPID belum terbentuk. Faktor pendukung yaitu memiliki logo *Inhil Nanmolek* dan tersinkronisasi aplikasi pada playstore. Serta faktor

penghambat yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan pandemic covid-19. Persamaan penelitian oleh Ismail dan Frinaldi dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas terkait pemanfaatan *website* sebagai media informasi pada pariwisata dan dengan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Perbedaan penelitian oleh Ismail dan Frinaldi dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dimana pada penelitian oleh Ismail dan Frinaldi bertujuan untuk mengetahui efektivitas website sebagai media informasi serta faktor pendukung dan penghambat, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan website sebagai media informasi di bidang pariwisata tanpa menentukan efektivitas penerapan *website* sebagai media informasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu

1. Bagaimana pengelolaan website sebagai media informasi di bidang pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung dalam mengelola website pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai media informasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengelolaan website sebagai media informasi di bidang pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung dalam mengelola website pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai media informasi

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi atau acuan peneliti lainya untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama. Selain itu hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan masyarakat dalam memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Pariwisata Bantul.
  - b. Bagi Pemerintah, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengkajian dan perbaikan sistem website dalam pemberian pelayanan.
  - c. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam pembelajaran terutama tentang pelaksanaan website pada Dinas Pariwisata Bantul

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Humas Pemerintah**

#### **a. Pengertian Humas Pemerintah**

Menurut (Jefkins, 2003), humas merupakan seluruh bentuk komunikasi yang terencana, baik di dalam maupun di luar organisasi dengan seluruh khalayak dengan tujuan khusus yaitu sebagai penyelesaian masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, seperti pengubahan sikap negatif menjadi sikap yang lebih positif.

Menurut (Moore, 2005), ide dasar humas didasarkan pada dua hal pokok, pertama masyarakat memiliki hak untuk mengetahui sehingga dengan ini pejabat publik memiliki tugas untuk menjelaskan kepada masyarakat secara luas. Kedua, pejabat publik harus menerima umpan balik dari masyarakat terkait isu-isu baru dan tekanan sosial untuk mendapatkan partisipasi serta dukungan dari masyarakat.

Menurut Grunig dan Todd Hunt dalam (Maulina, 2016), terdapat empat gambaran tujuan humas dalam sebuah pemerintahan yaitu:

- 1) Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya
- 2) Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
- 3) Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan.

- 4) Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publik, sekaligus menciptakan opini publik sebagai hubungan timbal balik, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi yang bersangkutan.

#### **b. Fungsi dan Peran Humas Dalam Pemerintahan**

Gregory dalam (Maulina, 2016), menyebutkan terdapat tiga jenis peran utama humas dalam pemerintahan yaitu :

- 1) Penyusun yang ahli (*the expert prescriber*). Humas dapat terus melakukan penelusuran dan mendeskripsikan permasalahan yang terjadi, merencanakan program dan pelaksanaan program.
- 2) Fasilitator komunikasi (*The communication Facilitator*) humas bertugas menjadi perantara dan menjaga agar terus tercipta komunikasi antar dua arah dari organisasi dan publik. Dengan ini humas dapat disebut sebagai penerjemah, penghubung, dan mediator.
- 3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*The problem solving process facilitator*) humas akan membantu anggota organisasi lainnya dalam memecahkan masalah dari *public relations* yang mereka hadapi. Humas berperan sebagai konsultan dalam perencanaan dan pelaksanaan program yang telah dirancang.

Menurut Effendy dalam (Lani & Handayani, 2021), menjelaskan bahwa humas pemerintah pusat dan humas pemerintah daerah memiliki fungsi yang sama. Akan tetapi dari keduanya memiliki ruang lingkup yang berbeda. Dimana kedua fungsi yang dijalankan oleh humas yaitu,

menyebarkan seluruh informasi terkait perencanaan, kebijakan serta hasil dari perencanaan ini dan dilakukan secara sistematis. Yang kedua yaitu memberikan pengetahuan dan pembelajaran terhadap publik terkait peraturan pemerintah, undang-undang, dan peraturan terkait kehidupan dalam masyarakat. Selain itu humas juga memiliki keistimewaan dalam memberi masukan terhadap pemimpin terkait umpan balik dari publik terkait seluruh kebijakan yang telah dijalankan oleh pemerintahan.

### **c. Tugas Humas Dalam Pemerintahan**

Menurut (Cutlip et al., 2011), tugas humas pemerintah merupakan kegiatan yang dilakukan dalam usaha sebagai bentuk realisasi dari peran dan fungsi humas, sebagai berikut:

#### 1) Memberi informasi kepada masyarakat

Tugas utama dari humas pemerintah adalah memberikan pelayanan informasi, yaitu memastikan arus informasi kepada orang yang berada di dalam maupun di luar pemerintahan terutama masyarakat. Tugas penyebarluasan informasi ini dapat bersifat global ketika informasi harus disampaikan melintasi batas negara.

#### 2) Melibatkan masyarakat dalam program pemerintah

Tanpa adanya warga negara yang aktif dan mempunyai informasi, pejabat pemerintah tidak akan mengetahui kebutuhan dan kepentingan publiknya. Dalam setiap pembuatan kebijakan, secara langsung akan berpengaruh terhadap publik, sehingga publik harus dilibatkan guna meminimalisir kesalahpahaman antara kedua pihak.

### 3) Membangun dukungan masyarakat

Dalam pemerintahan yang demokratis, setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah harus dilaporkan kepada publiknya, hal ini sebagai wujud transparansi penyelenggaraan pemerintahan, selain itu pemerintahan yang efektif juga didukung oleh partisipasi masyarakat melalui tanggapan berkaitan dengan informasi yang disebarluaskan pihak pemerintah.

### 4) Sebagai perantara pemerintah kepada masyarakat

Penyelenggaraan pemerintahan identik dengan birokrasi yang panjang dan rumit yang berpengaruh terhadap kualitas layanannya, salah satu aktivitas humas adalah menjadi jembatan bagi publik untuk terhubung dengan pemerintah, dengan membina hubungan yang baik dengan masyarakat.

### 5) Mengelola media elektronik dan partisipasi masyarakat

Dalam negara yang menganut asas demokrasi menganggap bahwa informasi berhubungan erat dengan hak asasi manusia, bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan informasi mengenai hasil kerja pemerintahnya, Selain itu humas juga mengelola segala bentuk masukan dari masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan berbagai media termasuk menggunakan internet, sehingga diperlukan pengelolaan terhadap media tersebut untuk memaksimalkan efektifitasnya.

#### 6) Mengelola informasi internal

Pengelolaan informasi internal merupakan salah satu aktivitas utama humas, walaupun informasi internal adalah hal yang biasa dalam sebuah organisasi, akan tetapi informasi internal dalam pemerintahan adalah sebuah hal yang sangat penting, karena setiap penyebaran informasi publik harus dilakukan secepat dan seakurat mungkin, maka dari itu setiap pegawai pemerintahan harus terinformasi terlebih dahulu dan memahami isu yang ada.

#### 7) Memfasilitasi hubungan media

Setiap pemberitaan yang berkaitan dengan pemerintahan akan menjadi sasaran utama para awak media, oleh karena itu membangun hubungan media merupakan salah satu aktivitas utama dari petugas humas. Hal tersebut bertujuan agar pemberitaan yang beredar di masyarakat melalui media massa dapat terkontrol.

## **2. Media Informasi**

### **a. Pengertian Media Informasi**

Criticos dalam (Darmawan, 2020), menjelaskan bahwa media adalah bagian dari komunikasi, dimana media adalah pembawa pesan yang bersumber dari komunikator dan akan disampaikan kepada komunikan. Sedangkan informasi sendiri merupakan sebuah data yang telah diolah sedemikian rupa dan telah menjadi bentuk lain yang lebih bermanfaat yaitu menjadi suatu keterangan dan ilmu dan ditunjukkan untuk penerima sebagai

langkah pengambilan keputusan yang akan terjadi baik dimasa yang akan datang maupun saat ini.

Informasi adalah fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi. Informasi merupakan sejumlah data yang telah diolah melalui pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya dan keterpercayaannya sesuai dengan kebutuhan. Ada tiga hal yang harus diperhatikan dari informasi yaitu, informasi merupakan pengolahan data, memberikan makna, dan berguna atau bermanfaat (Rusman, 2015).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, Menjelaskan bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Serta pengelolaan informasi merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat yang paham akan informasi yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga keterbukaan informasi pada pemerintahan merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan Badan Publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik

#### **b. Jenis-Jenis Informasi**

Terdapat bermacam-macam jenis informasi dilihat dari sudut pandang yang berbeda. Salah satunya melalui kegiatan yang dilakukan

manusia. Menurut (Radin, 2020), jenis informasi untuk kegiatan manusia terdiri atas hal-hal berikut :

- 1) Informasi tentang aktivitas politik. Politisi menggunakan informasi ini untuk menjalankan aktivitas politiknya.
- 2) Informasi untuk kegiatan sosial. Pejabat akan menggunakan informasi ini untuk membuat suatu rencana, keputusan dan kebijakan pemerintah.
- 3) Informasi tentang aktivitas pemerintahan. Pemerintah akan menggunakan informasi ini untuk membuat rencana, kebijakan, mengambil keputusan, dan menentukan program kerja, termasuk program kesehatan, pendidikan atau kinerja yang bukan merupakan kegiatan inti dari departemen terkait.
- 4) Informasi untuk dunia usaha.
- 5) Informasi untuk penelitian. Untuk melakukan penelitian seorang peneliti perlu mengetahui berbagai penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain, termasuk hasilnya.
- 6) Informasi untuk kegiatan militer. Informasi ini diperlukan oleh prajurit militer agar selalu mengikuti informasi kemiliteran yang meliputi perubahan sistem persenjataan, perubahan system logistic, perubahan sistem administrasi, perencanaan strategi, dan pembinaan pasukan.
- 7) Informasi untuk pengajar. Pengajar, baik guru maupun dosen membutuhkan informasi dalam mengembangkan ilmu pengetahuannya.

- 8) Informasi untuk individu. Informasi yang dibutuhkan seseorang sesuai dengan statusnya dalam masyarakat, pendidikannya, dan kegiatannya.
- 9) Informasi untuk pelajar dan mahasiswa. Pelajar dan mahasiswa membutuhkan informasi guna mengembangkan pengetahuannya.
- 10) Informasi untuk tenaga lapangan. Tenaga lapangan baik penyuluh pertanian maupun penyuluh kesehatan adalah orang-orang yang bekerja memberikan informasi kepada masyarakat.

### **c. Media Informasi Dalam Pemerintahan**

Informasi adalah sumber daya penting untuk manajemen yang efisien dari pemerintah. Dimana pemberian informasi dari pemerintah kepada masyarakat sangatlah penting. Pemerintah bisa lebih efisien jika informasi itu diadakan di satu tempat sehingga lebih cenderung *up-to-date* dan benar. Ini akan menjadi pengurangan beban masyarakat dalam mencari informasi yang diperlukan, dan juga hal ini akan membantu pemerintah dalam peningkatan fasilitas informasi agar dapat tercapai dan diakses masyarakat secara luas. Peningkatan pengelolaan data akan menyebabkan pemerintah yang lebih efektif sebagai kualitas (lebih dapat diandalkan, *up-to date*, dan konsisten), informasi yang diberikan juga mengarah pada ide-ide yang lebih baik, mengurangi penipuan dan mengurangi biaya perawatan data (Kim, 2003).

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung mengakibatkan terjadinya berbagai perubahan yang cepat di masyarakat. Pemerintah harus

mampu membangun komunikasi yang efektif kepada seluruh elemen, baik secara internal maupun eksternal, antar pemerintah dengan masyarakat. Komunikasi yang ada pada pemerintah harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang dibutuhkan. Dengan kondisi ini diperlukan kelembagaan Humas yang kuat dan memiliki kompetensi di setiap instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan informasi yang optimal dan kredibel serta memberikan perimbangan arus informasi di masyarakat. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat, termasuk media, bila tidak akurat, cepat, dan mudah, dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak informatif, dan tidak membumi (Inzany et al., 2022).

Menurut (Betty, 2011), Terdapat beberapa media informasi yang dapat digunakan oleh humas pemerintah yaitu:

1) Surat Kabar

Surat kabar merupakan media publikasi utama yang banyak dibaca orang, mendapat kepercayaan dari pembaca, mempengaruhi opini publik, muncul secara teratur, dan secara intensif meliputi berita-berita lokal dan regional.

2) Majalah

Majalah merupakan salah satu media yang penting untuk menghasilkan ide ide feature dan publisitas bergambar. Majalah akan dibaca dan cenderung akan disimpan sebagai bahan referensi untuk masa yang akan datang.

### 3) Siaran Radio

Radio mempunyai jangkauan yang luas tanpa terhalang letak geografis suatu daerah dan telah mempunyai publiknya sendiri, siaran radio mempunyai keunggulan untuk mengutarakan gagasan atau pendapat secara sederhana dan langsung.

### 4) Siaran Televisi

Televisi adalah salah satu media informasi yang menjadi favorit publik, sehingga sangat efektif untuk penyebarluasan informasi. Televisi mempunyai cakupan wilayah siaran yang luas ditambah dengan daya tarik audio visual.

### 5) Media sosial,

Pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah merupakan salah satu inovasi dengan memaksimalkan teknologi. Instansi Pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Adanya internet membuat jarak dan waktu menjadi tidak berarti. Internet menjadi salah satu sarana bagi instansi pemerintah untuk memberikan layanan informasi yang cepat dan mudah.

## **3. Website**

### **a. Pengertian Website**

Pemanfaatan internet pada instansi pemerintah daerah dilakukan guna mendukung berbagai kegiatan pemerintah yang kini telah

berkembang sangat pesat, dengan berbagai jenis fasilitas termasuk *website*, yang telah banyak digunakan. *Website* sebagai bagian dari internet adalah model komunikasi, namun dengan terus berkembangnya dan munculnya inovasi membuat pengguna *website* yang semakin aktif menggunakannya karena kemudahan yang diberikan oleh *website* (Rachmat, 2008).

*Website* berasal dari kata *World Wide Web*, yakni layanan yang didapati oleh pemakai komputer yang terhubung dengan jaringan internet. *Website* merupakan aplikasi tertentu yang berjalan di atas platform atau operation system browser. Dengan demikian *website* berarti sebuah halaman informasi yang tersedia secara online dan dapat diakses di seluruh dunia selama tersambung dengan jaringan internet. *Website* pada umumnya terdiri dari format teks, gambar, table, grafik, kutipan, video, musik, dan format visual lainnya yang menarik bagi pengunjung *website* tersebut (Surentu, 2021).

*Website* dapat didefinisikan sebagai kumpulan halaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang di seluruh dunia. Halaman *website* dibuat menggunakan bahasa standar yaitu HTML. Skrip HTML ini akan diterjemahkan oleh web browser sehingga dapat ditampilkan dalam bentuk informasi yang dapat dibaca oleh semua orang (Abdullah, 2018).

Menurut Sarwono (Susilawati et al., 2020), *Website* adalah sebuah media yang berisi halaman halaman yang berisi informasi yang bisa diakses lewat jalur internet dan dapat dinikmati secara global (seluruh dunia). Sebuah website pada dasarnya adalah barisan kode-kode yang berisi kumpulan perintah, yang kemudian diterjemahkan melalui sebuah browser.

#### **b. Manajemen Pengelolaan *Website***

Teori manajemen pengelolaan dalam sebuah proses manajemen menurut George Terry yaitu POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*). Selanjutnya teori dari Sondang menjelaskan bahwa proses pengelolaan berdasarkan manajemen terdiri dari lima tahapan yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), dan evaluasi (*evaluating*) (Suhadang, 2007).

Menurut (Morissan, 2011), terdapat beberapa tahapan dalam proses manajemen pengelolaan media informasi dan *website*, sebagai berikut :

##### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Perencanaan mencakup kegiatan penentuan tujuan serta mempersiapkan rencana dan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam tahap perencanaan sebuah *website* harus diputuskan terkait apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya dan siapa yang bertanggung jawab dalam kegiatan perencanaan ini.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan dibuatnya sebuah *website*. Sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya. Serta adanya perincian tugas agar setiap individu dapat bertanggung jawab sesuai kegiatan dalam pengelolaan *website*.

## 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan memiliki fungsi untuk mengarahkan dan memberikan pengaruh atau mempengaruhi tujuan pada upaya untuk merangsang antusiasme karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dalam pengelolaan *website* secara efektif.

## 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan dari *website* sudah tercapai atau belum.

## 5. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi merupakan langkah terakhir dalam proses manajemen pengelolaan *website*. Dimana semua kegiatan evaluasi dilakukan agar dapat mengetahui hambatan yang ada menjadikan fokus utama dalam mencapai target yang diinginkan untuk perkembangan *website* yang lebih baik.

### c. *Website* Dalam Pemerintahan

*Website* merupakan media pemberi informasi yang populer dan akan dicari oleh masyarakat untuk mencari suatu informasi yang

dibutuhkan terkait instansi maupun informasi lainnya. Oleh karena itu, setiap instansi perlu memberikan pelayanan informasi dan komunikasi dengan website. Keberadaan website telah berubah menjadi suatu wajah bagi suatu instansi, sebagian besar masyarakat juga menyebutkan website sebagai fasilitas ruang dari instansi, dimana masyarakat dapat mengetahui informasi dari *website* senyawa informasi aslinya (Rachmat, 2008).

Menurut (Inzany et al., 2022), interaktivitas yang ada pada situs website sebagai fasilitas internet tidak dimaknai sebagai karakteristik media, tetapi merupakan karakteristik pengguna, dan media hanya memfasilitasi interaksi. Hal ini mengandung arti bahwa aktivitas interaksi yang terjadi tidak secara utuh muncul dari fasilitas yang diberikan situs website, tetapi muncul dari penggunaannya. Dalam tahap ini peran pemerintah selaku pengelola situs website sangat penting, agar tidak hanya sekadar menyediakan fasilitas interaksi melalui website, akan tetapi juga turut mendorong publik untuk turut berpartisipasi dalam ruang interaksi yang telah disediakan.

Menurut (Kominfo, 2017), untuk menentukan ragam konten yang diklasifikasikan sebagai informasi, terdapat kriteria standar yang disarankan untuk situs perkembangan *website* pemerintah yaitu:

- 1) Fitur

*Website* yang dikelola oleh pemerintahan harus mempunyai isi pada setiap *website* sebagai berikut:

- a) Selayang Pandang, menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, moto Daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
  - b) Pemerintah Daerah, menjelaskan struktur organisasi yang ada di Daerah bersangkutan.
  - c) Geografi, menjelaskan antara lain tentang, topografi, demografi, cuaca, dan iklim, sosial, dan ekonomi.
  - d) Peta wilayah dan Sumber Daya, menyajikan batas administrasi wilayah, dan juga sumber daya yang dimiliki oleh Daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumber daya.
  - e) Peraturan atau kebijakan Daerah, menjelaskan Perda yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan.
  - f) Buku tamu dan Berita, tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web Pemerintah Daerah bersangkutan.
- 2) Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip *Good Governance*. (Fahri, 2018), mengatakan transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya,

serta hasil-hasil yang dicapai. Beberapa kriteria untuk membangun website yang transparan adalah:

- a) Laporan kegiatan pemerintah berupa laporan Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dan Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD).
  - b) Laporan kinerja pemerintah berupa Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), Laporan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), dan Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD)
  - c) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Berupa Laporan Posisi Keuangan (LPK)/Neraca, Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Laporan Arus Kas (LAK), dan Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK).
- 3) Akuntabilitas
- Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus dapat menjadi subyek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu hak untuk tahu, hak untuk diberi informasi, dan hak untuk didengar aspirasinya. Menurut (Nordawan, 2010), akuntabilitas adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Kriteria Akuntabilitas yaitu :
- a) Laporan APBD Pemda
  - b) Laporan Dana Hibah dan Bansos

c) Penyajian laporan keuangan tepat waktu

d) Opini Audit dari BPK

#### 4) Efektivitas

Kualitas dari sebuah pelayanan akan memberikan dampak bagi tercapainya target pemerintah sehingga dapat dikatakan efektif atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kriteria penilaian efektivitas suatu *website* yaitu:

##### a) Interactivity

Proses interaksi dua arah antara Pemerintah pengelola website dan masyarakat pengakses tersebut. Seperti pemerintah menyediakan fasilitas berupa, email, layanan telepon, dan alamat website

##### b) Sistem Navigasi

Merupakan petunjuk bagi pengunjung website berupa, fitur pencarian, link akun resmi media sosial Pemda, statistik pengunjung dan vote pendapat.

#### 2) Efisiensi

Untuk melakukan penilaian efisiensi terhadap website Pemda memiliki beberapa:

a) Website tidak memiliki halaman kosong

b) Informasi penting terdapat langsung pada halaman utama

c) Website tidak memuat halaman perantara.

#### **d. Fungsi *Website* Bagi Pemerintahan**

Menurut (Indrayani, 2016), situs web mempunyai fungsi bagi pemerintahan sebagai berikut :

##### 1) Media informasi

Salah satu fungsi dari sebuah *website* untuk pemerintahan adalah untuk media penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Dalam sebuah *website* pemerintah, akan ditemukan beragam informasi seputar wilayah yang ada. Misalnya potensi wisata, kuliner khas daerah, struktur daerah, hingga sejarah dari daerah tersebut. Hal ini akan memudahkan masyarakat untuk mengetahui data apa saja yang ingin didapatkan dari daerah tersebut.

##### 2) Media aspirasi masyarakat

Situs *website* bagi pemerintah juga sebagai sarana pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat secara *online* kepada pemerintah setempat. Dengan ini pemerintah akan lebih mudah mengetahui keluhan dan *problem* yang terjadi dengan cepat, sementara masyarakat juga menjadi lebih mudah untuk mengadukan *problem* dan menyalurkan aspirasi penting kepada pemerintah setempat

##### 3) Media komunikasi

Adanya layanan secara *online* ini memberikan kemudahan interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Selain itu, pemerintah juga lebih mudah membangun interaksi dengan pemerintah daerah lainnya sehingga bisa tercipta kerjasama untuk membangun daerah.

#### 4) Media promosi

Dengan *website* akan memudahkan siapapun untuk melakukan promosi, termasuk pemerintah. Sehingga dengan adanya *website* pemerintah setempat akan lebih mudah mempromosikan daerah-daerah yang berpotensi jadi objek wisata, misalnya desa, kecamatan, kabupaten, atau kota. Selain promosi pada sektor wisata, pemerintah juga lebih mudah mempromosikan bidang lain seperti budaya, kuliner, pertanian, kehutanan, kelautan, bisnis, dan lain sebagainya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dimana untuk mendeskripsikan atau mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif keadaan dan permasalahan yang mungkin dihadapi dengan cara wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengumpulkan data berupa kata, gambar dan bukanlah dalam bentuk angka. Data penelitian ini bersumber dari dokumen pribadi, catatan, wawancara, foto, maupun video, dan data dari sumber lain yang kemudian dianalisis dan diolah sedemikian rupa.

## 2. Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2024. Peneliti mengambil tempat penelitian di Sekretariat Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul yang beralamatkan di Jl. Lingkar Timur, Bantul, Manding, Area Sawah, Tlirenggo, Kec. Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55714.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

### a. Wawancara mendalam (*depth interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Sugiyono, 2018)

Penelitian yang akan dilakukan akan menggunakan wawancara mendalam sebagai salah satu teknik pengumpulan data dimana wawancara ini akan dilakukan kepada beberapa narasumber. Penetapan informan dalam wawancara ini akan dilakukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018), *purposive sampling* merupakan sampel yang ditujukan langsung kepada objek penelitian dan tidak diambil

secara acak, tetapi sampel bertujuan untuk memperoleh narasumber yang mampu memberikan data secara baik dengan tujuan untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar rancangan teori yang muncul.

Dalam Penelitian ini ada beberapa informan yang akan dijadikan sumber data melalui wawancara, yaitu

- 1) Sub PLID bagian ketua Pengelola Informasi
- 2) Sub PLID bagian anggota Pengelola Informasi
- 3) Sub PLID bagian anggota Dokumen dan Arsip

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data penunjang penelitian. Data-data yang dimaksud adalah berkaitan dengan data primer atau data sekunder. Data primer dapat diperoleh secara langsung, sedangkan data-data yang sifatnya sekunder diperoleh melalui peninggalan tertulis, yang dapat diperoleh melalui beberapa jenis media (Sugiyono, 2018).

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan antara dimensi-dimensi uraian. Analisis penelitian deskriptif menggunakan pengolah data kualitatif, yaitu berupa uraian-uraian yang menjelaskan

permasalahan, dalam pengolahan data berupa dengan kata-kata atau kalimat dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Sugiyono, 2018).

Langkah-langkah analisis data dari penelitian deskriptif, sebagai berikut :

a. Pengumpulan data.

Mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian seperti wawancara, mengumpulkan dokumen-dokumen berupa buku, majalah, literatur dan sumber-sumber lain yang menjadi penunjang penelitian.

b. Reduksi data,

Merupakan sebagai proses pemilihan, pemutusan atau penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan, reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, mengkode data, menelusur tema dan membuat gugus-gugus.

c. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyusunan, pengumpulan informasi ke dalam suatu matrik atau konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi semacam ini akan memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Kesimpulan.

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan terhadap data yang sudah direduksi dalam laporan dengan cara membandingkan, menghubungkan dan memilih data yang mengarah pada pemecahan masalah dan mampu menjawab permasalahan serta tujuan yang ingin dicapai.

## **5. Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Menurut (Sugiyono, 2018), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuai yang lain, data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan adat berbeda dalam metode kualitatif dengan cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

## **G. Sistematik Penulisan**

Sistematika penulisan disusun untuk mempermudah penyajian dari hasil analisis data dan mempermudah proses analisis penelitian. Penelitian ini akan disusun secara sistematis yang terdiri dari empat (4) bab, yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan terkait latar belakang masalah mengenai pemanfaatan website sebagai media informasi di bidang pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Tinjauan teori yang dipakai adalah media informasi dan website. Metodologi penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, objek dan lokasi penelitian di Sekretariat Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul. Teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi, serta teknik analisis data. Bab ini disajikan sebagai sebuah pendahuluan dan pengantar ini dari pembahasan penelitian.

## **BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum dan profil dari Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul. Bab ini bertujuan memberikan informasi yang mendukung tentang obyek penelitian seperti profil, visi, misi, struktur organisasi, dan lain sebagainya.

## **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan dan menyampaikan terkait hasil dari penelitian yang dilakukan dan pembahasan terkait pengelolaan Website Sebagai Media Informasi di bidang pariwisata, dan faktor penghambat serta pendukung pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul

## **BAB IV PENUTUP**

Bab empat ini akan menampilkan terkait kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk obyek yang diteliti maupun pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.