

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, akses akan segala informasi dapat dengan mudah didapatkan oleh masyarakat kita. Penyebaran informasi saat ini tidak terbatas oleh berbagai macam halangan seperti jarak maupun biaya. Era ini semakin mempermudah kehidupan masyarakat sehari-hari bahkan untuk mendapatkan informasi sepele hingga berbagai informasi mengenai keperluan pekerjaan maupun usaha masyarakat.

Keterbukaan informasi menjadi bagian yang penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Konsep *good governance* mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1990-an diawali dengan reformasi yang dimulai pada tahun 1998 untuk memperjuangkan adanya *good governance and clean government*. Tuntutan tersebut diajukan sebagai reaksi terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan adanya permasalahan terkait pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi maupun tidak berfungsinya lembaga negara dengan baik serta sulitnya alur partisipasi masyarakat dalam mengawasi kontrol pemerintahan. Menurut Neneng (2016), konsep *good governance* dikenal karena tuntutan globalisasi yang memaksa Indonesia untuk mengimplementasikan *good governance* dimana saat itu interaksi antara Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga donor yang menyoroti

kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia. Selain itu, menurut Neneng konsep *good governance* juga terdorong oleh terjadinya KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dimana menurut masyarakat praktik tersebut paling mencolok kualitas dan kuantitasnya justru dilakukan oleh badan pemerintahan eksekutif, legislatif, dan yudikatif (Neneng, 2016).

Menurut *World Bank* yang dikutip Wahab (2002: 34) mengatakan bahwa *good governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun *administrative*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Setiap badan pemerintahan atau badan publik dari berbagai tingkatan memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publik yang baik untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan membangun masyarakat yang sejahtera. Untuk menunjang langkah menciptakan *good governance*, Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance* yaitu: partisipasi (*participation*), penegakan hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), responsif (*responsiveness*), konsensus (*consensus orientation*), kesetaraan dan keadilan (*equity*), efektifitas dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategi (*strategic vision*).

Indonesia merupakan Negara yang saat ini berusaha mewujudkan *good governance* dengan mewujudkan salah satu aspek *good governance* yaitu *transparency*. Hak informasi bagi masyarakat Indonesia juga telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28F yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Era keterbukaan informasi guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik saat ini Indonesia semakin mengukuhkan komitmen dengan disahkannya Undang-Undang No.14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Undang-Undang yang mulai berlaku pada tahun 2010 dan terdiri dari 64 pasal ini berisi mengenai berbagai kewajiban badan publik untuk membuka arus informasi yang menyangkut pekerjaan badan publik tersebut kepada masyarakat umum atau pemohon informasi secara khusus.

Keterbukaan informasi sangatlah penting bagi masyarakat untuk mengontrol setiap jalannya pemerintahan atau penyelenggaraan negara oleh badan publik. Kehadiran Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 juga menjadi sarana untuk mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya untuk menciptakan

pemerintahan yang transparan kepada masyarakat. Undang-Undang keterbukaan informasi ini juga menjadi dasar untuk menciptakan masyarakat informasi yang peduli kepada jalannya penyelenggaraan negara sehingga dapat menciptakan pemerintahan yang baik.

Badan publik menjadi salah satu tiang dalam menciptakan negara demokrasi yang baik mengingat badan publik bekerja langsung kepada masyarakat dan memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat. Berbagai kewajiban badan publik mengenai informasi publik dijabarkan dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tersebut, salah satunya tercantum dalam pasal 7 yang berisi mengenai kewajiban badan publik untuk menyediakan, memberikan serta menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik.

Menurut Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2010 tentang standar informasi publik, pada pasal 4 disebutkan bahwa badan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana layanan Informasi Publik, termasuk papan pengumuman dan meja informasi di setiap kantor Badan Publik, serta situs resmi bagi Badan Publik Negara. Penyediaan sarana oleh badan publik bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi publik juga ditegaskan dalam pasal 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa setiap informasi publik yang bersifat terbuka harus dapat diakses oleh publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

Menurut Bappenas (2011), hal terpenting dalam pemenuhan akses informasi salah satunya adalah layanan informasi kepada masyarakat. Sejalan dengan konsep pemerintahan terbuka, kebijakan pelayanan informasi mencakup beragam aspek antara lain (1) peningkatan layanan informasi publik, (2) pengembangan integritas publik, (3) pengelolaan sumber daya publik, (4) pengembangan dan pelibatan komunitas, serta (5) akuntabilitas lembaga.

Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik saat ini menjadi prioritas bagi berbagai badan atau lembaga publik. Salah satu badan publik yang mengupayakan terciptanya *good governance* dengan mengimplementasikan keterbukaan informasi publik adalah Pemerintah Kabupaten Bantul. Kabupaten Bantul merupakan salah satu kabupaten yang memiliki cita-cita menciptakan tata kelola pemerintahan yang terbuka untuk menciptakan masyarakat yang sadar akan informasi publik.

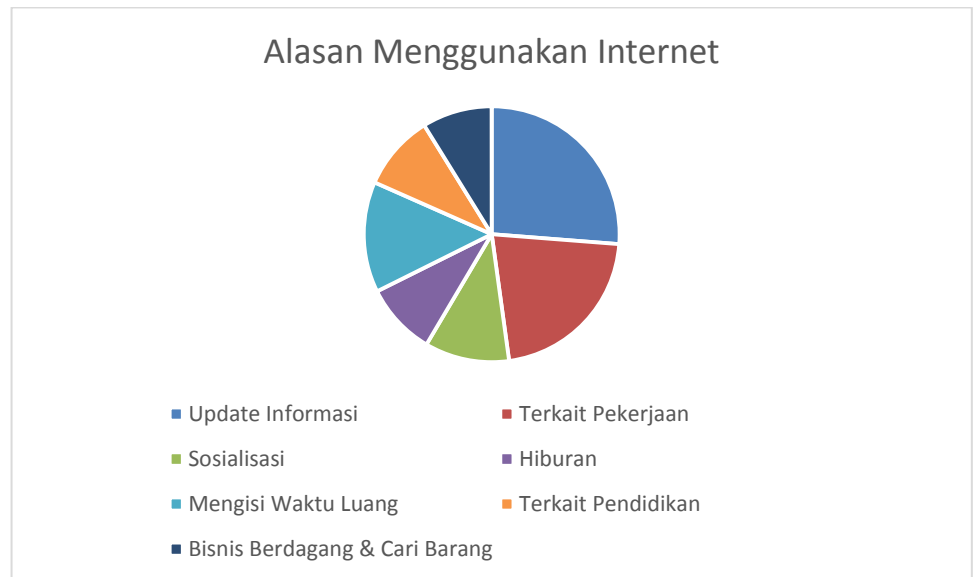
Dalam mewujudkan cita-cita tersebut, Pemerintah Kabupaten Bantul menggunakan internet sebagai media dimana internet merupakan media baru atau *new media* dalam melakukan proses komunikasi untuk melakukan komunikasi dua arah antara pihak pemerintahan dan juga masyarakat. Melalui internet Pemerintah Kabupaten Bantul memanfaatkan media website dan sosial media facebook sebagai sarana komunikasi dua arah. Penggunaan internet dalam melakukan komunikasi massa oleh berbagai lembaga perusahaan maupun pemerintahan untuk menyebarluaskan informasi kepada *audiens*, *stakeholder*, ataupun

masyarakat mereka dengan mudah. Selain itu, internet memiliki nilai lebih dibandingkan dengan media massa lainnya seperti radio, televisi, majalah, maupun koran karena melalui internet komunikator atau pengirim pesan dapat dengan cepat dan langsung mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari komunikan.

Melalui website dengan domain www.bantulkab.go.id dan *account fan page* facebook dengan nama Pemkab Bantul, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul membagikan berbagai informasi terkait kinerja pemerintahan, kebijakan pemerintah hingga berita sehari-hari terkait event yang terjadi di Bantul kepada masyarakat luas. Website Pemerintah Kabupaten Bantul yang dibuat pada tahun 2002 saat ini terus dikembangkan hingga menyediakan berbagai fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi seperti menu permohonan informasi yang dapat diisi secara langsung melalui internet. Sedangkan laman *fan page* Pemkab Bantul saat ini memiliki 4.479 like dan 4505 pengikut dimana laman tersebut terus aktif membagikan berita yang juga tersedia di website.

Internet sudah sangat dikenal oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu media yang cukup penting, hal ini dibuktikan oleh survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan diterbitkan pada bulan November 2016 menyatakan bahwa sebanyak 132,7 juta dari 252,4 juta penduduk Indonesia menggunakan internet.

Selain itu, APJII juga memaparkan alasan masyarakat Indonesia menggunakan internet yaitu sebagai berikut:



Grafik 1.1 Alasan Masyarakat Menggunakan Internet

(Sumber: *Survey APJII 2016*)

Dari hasil *survey* yang dilakukan oleh APJII tersebut, dapat kita lihat bahwa kesadaran masyarakat akan pentingnya mengakses informasi yang terbaru tinggi. Mengingat kebutuhan masyarakat akan informasi dan semakin terbukanya wawasan masyarakat akan pentingnya keterbukaan informasi, maka setiap lembaga, organisasi, perusahaan maupun badan publik seharusnya semakin menekankan arus informasi kepada masyarakat melalui media internet.

Penggunaan internet oleh badan publik sebagai media komunikasi juga mendukung terciptanya *e-governance* dimana pemerintah

memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk memberikan pelayanan kepada publiknya. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi saat ini juga digunakan untuk menerapkan konsep kota cerdas atau *Smart City*.

Smart city is a city which can manage its resources (natural and human) efficiently and effectively in order to achieve high livability, comfort and sustainable development. To achieve such goals, ICT as an enabler is a necessity (Suhono, 2016).

Menurut Suhono, *smart city* adalah kota yang dapat mengatur sumber dayanya baik alam maupun manusia dengan efisien dan efektif sehingga dapat mencapai kenyamanan dan menyokong kemajuan. Guna mencapai hal tersebut, menurut Suhono teknologi adalah hal yang sangat penting untuk menciptakan *smart city*.

Kabupaten Bantul merupakan salah satu kota yang memiliki program *Smart City* 2019. Menurut Beni Sasangka selaku Kasubag Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Bantul saat diwawancara oleh penulis pada tanggal 31 Juli 2017 mengatakan bahwa Bantul *Smart City* merupakan program besar Pemerintah Kabupaten Bantul yang digadang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Bantul pada tahun 2019 mendatang dan saat ini berbagai hal mulai dipersiapkan untuk menyongsong Bantul *Smart City* 2019. Bantul *smart city* ini merupakan cita-cita pihak Pemkab Bantul untuk menciptakan masyarakat yang sadar akan kepentingan informasi untuk mengawasi dan mengontrol jalannya pemerintahan serta ikut berpartisipasi memanfaatkan berbagai

fasilitas yang disediakan pemda Bantul untuk memudahkan arus komunikasi khususnya melalui internet. Website milik pemerintah kabupaten Bantul sudah resmi digunakan sejak tahun 2002 dengan alamat www.bantulkab.go.id merupakan salah satu media komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul sebagai jembatan yang menghubungkan pihak pemerintahan dengan masyarakat atau publik eksternal maupun internal dalam lingkup pemerintahan hal ini dilakukan guna melaksanakan fungsi manajemen komunikasi.

Dengan memanfaatkan website sebagai media komunikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Bantul diharapkan dapat membagikan berita mengenai berbagai kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh badan publik, menyebarluaskan kebijakan yang dibuat, serta berinteraksi dengan masyarakat secara terbuka sehingga dapat membantu menciptakan hubungan komunikasi yang baik diantara pemerintah dan masyarakatnya guna mewujudkan sistem keterbukaan informasi publik yang baik.

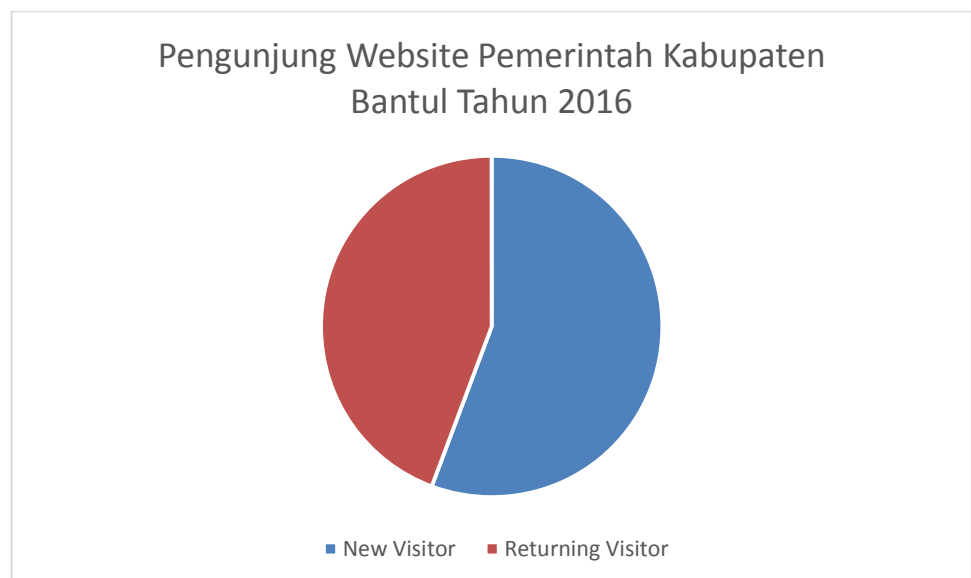
Salah satu upaya Pemkab Bantul untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik didukung dengan berbagai terobosan baru untuk mendukung penerapan pemerintahan yang transparan. Salah satu upaya atau program tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Desa yang bekerja sama dengan *Combine Resources Institution* (CRI) yang diimplementasikan pada 75 desa di kabupaten Bantul. Akhmad Muharram

selaku direktur CRI mengatakan bahwa transparansi dan partisipasi yang menjadi prinsip dalam sistem pengelolaan data ini menjadi kunci perencanaan pembangunan di Bantul menjadi lebih baik (<http://www.combine.or.id/2015/02/seluruh-desa-di-bantul-akan-lebih-transparan-dan-partisipatif/>, diakses pada tanggal 2 Mei 2017 pukul 01.00).

Bantul merupakan salah satu peraih penghargaan *Smart City* 2015 dalam kategori kabupaten berukuran sedang dari Indonesia Smart Nation Award (ISNA). Penghargaan ini dilaksanakan pada tanggal 20 Oktober 2015 berlokasi di Hotel JS Luwansa, Jakarta Selatan. Menurut Citiasia Cahyana Ahmadjayadi, indeks kematangan *smart city* dihitung dari dua indeks penyusun, yaitu indeks kesiapan menuju daerah pintar (*smart readiness index*) dan indeks kinerja daerah pintar (*smart region index*). Dalam *smart readiness index*, terdapat lima dimensi yang diukur yaitu sumber daya alam, struktur, infrastruktur, suprastruktur dan kultur sebuah daerah. Sedangkan pada *smart region index*, terdapat enam dimensi yang diukur yaitu dimensi *smart governance*, *smart branding*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment* (<https://www.dutawisata.co.id/inilah-daerah-peraih-penghargaan-smart-city-2015/> diakses pada 10 September 2017 Pukul 20.15).

Komitmen menciptakan pemerintahan yang transparan juga diwujudkan pemerintah kabupaten Bantul dengan cara terus mengembangkan situs website resmi dimana situs tersebut merupakan

gerbang bagi masyarakat untuk mengetahui Bantul secara lebih dalam dan mudah. Asisten bidang Pemerintahan pemkab Bantul, Bambang Guritno menyatakan bahwa perkembangan teknologi digital turut andil mempermudah keterbukaan informasi publik. bagaimanapun juga, keterbukaan informasi publik harus dibarengi dengan sistem dan mekanisme yang mumpuni dan juga didukung data yang valid (<https://www.radarjogja.co.id/dukung-keterbukaan-informasi-publik/>, diakses pada tanggal 4 Mei 2017 pukul 00.12). Oleh karena itu, hingga saat ini website Pemerintah Kabupaten Bantul semakin dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi seputar Kabupaten Bantul. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul selaku pengelola website tersebut memaparkan jumlah pengunjung website yaitu sebagai berikut:



Grafik 1.2 Pengunjung Website Pemerintah Kabupaten Bantul Tahun

2016

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informasi Pemkab Bantul

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 44,30% pengunjung website selama tahun 2016 memilih untuk kembali mengakses website setelah kunjungan pertama mereka. Hal ini menandakan bahwa website Pemerintah Kabupaten Bantul menarik perhatian pembaca untuk kembali mencari informasi seputar Bantul melalui website.

Dalam upaya menciptakan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, Pemerintah Kabupaten Bantul saat ini telah menerima berbagai penghargaan diantaranya sebagai berikut:

1. Tahun 2004 “Warta Ekonomi *E-government Award* Nominator 10 besar
2. Tahun 2005 Depdagri *Inovation E-Government Award* situs terbaik
3. Tahun 2008 Depdagri *Inovation Website* Terbaik
4. Tahun 2009 Depdagri *Inovation E-Government Award User Friendly*
5. Tahun 2009 “Warta Ekonomi *E-Government Award*” website terbaik kategori kabupaten
6. Kategori “*Averall Society*” pembangunan *e-government* 2012

7. Kategori “*Averall Society*” pada penilaian Indonesia Digital Society Award (IDSA) 2013 meraih *runner up* disampaikan oleh Menteri Kominfo Tahun 2014.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Pemerintah Kabupaten Bantul memanfaatkan media *online* sebagai media dalam menciptakan keterbukaan informasi publik?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pemerintah kabupaten Bantul menggunakan media *online* sebagai media untuk menciptakan keterbukaan informasi publik.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan ada manfaat bagi berbagai pihak terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pemanfaatan website sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi kepada publik.

- b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pemanfaatan internet khususnya website dan facebook sehingga media tersebut dapat terus dikembangkan sesuai dengan kemajuan dan kebutuhan publik.
- c. Dengan adanya penelitian ini, maka penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang kehumasan dalam pengembangan ilmu komunikasi di pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak badan publik untuk menjadi acuan dalam mengembangkan media *online* dan memaksimalkan fungsinya kepada publik.
- b. Memberikan informasi kepada publik untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia sehingga dapat menciptakan pemerintah yang bersifat transparan.

E. Tinjauan Pustaka

Melalui tinjauan pustaka ini, penulis akan memaparkan berbagai teori yang berkaitan dengan penggunaan website sebagai media baru dalam membantu mewujudkan transparansi informasi. Beberapa teori yang akan dipaparkan berikut diantaranya adalah teori mengenai *e-government*, kehumasan, dan juga mengenai keterbukaan informasi publik.

1. Keterbukaan Informasi Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, pengertian informasi publik adalah

informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirm, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu syarat untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan guna menciptakan dan membangun kepercayaan publik. Indonesia saat ini memiliki undang-undang khusus yang mengatur mengenai keterbukaan informasi publik yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang disahkan pada tahun 2010. Undang-undang ini memuat berbagai hal mengenai informasi dari badan publik mulai dari informasi yang wajib untuk disebarluaskan, informasi yang dikecualikan, periode penyebaran informasi, hak dan kewajiban pemberi dan penerima informasi, hingga mengenai sengketa informasi.

Menurut Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pasal 2 ayat (1) dinyatakan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik. Hal ini berarti bahwa setiap masyarakat berhak untuk mengetahui berbagai informasi yang berkaitan dengan badan publik tersebut dan badan publik harus menyediakan berbagai informasi tersebut ataupun dengan segera membuka informasi tersebut apabila ada pemohon informasi.

Lalu, pada pasal 2 ayat (3) dinyatakan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Dari pasal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan media atau sarana guna menyebarluaskan informasi supaya dapat diakses oleh setiap masyarakat. Dalam hal ini, penyediaan website membantu badan publik sebagai media yang mudah untuk diakses, cepat, dan murah.

Menurut pasal 3, Undang-undang KIP bertujuan untuk:

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik;
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik;
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik;
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan;
- e. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak;

- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan/atau
- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Dari uraian pasal di atas, dapat disimpulkan bahwa negara mendukung dan mengharapkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan agar hubungan di antara kedua belah pihak dapat berjalan selaras. Hal ini dikarenakan melalui undang-undang ini masyarakat dapat pula turut melakukan praktik demokrasi dengan turut serta mengawasi kinerja badan publik dan menyampaikan aspirasi terkait kinerja tersebut.

Namun, meski begitu tidak semua informasi dapat diberikan kepada masyarakat. Menurut pasal 6 ayat (3), terdapat beberapa informasi yang tidak dapat diberikan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut:

- a. Informasi yang dapat membahayakan negara;
- b. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat;
- c. Informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi;
- d. Informasi yang berkaitan dengan rahasia jabatan;

- e. Informasi Publik yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan.

Menurut Suko Widodo (2013), dalam perspektif pemerintah, indikator terlaksananya secara optimal UU KIP ditandai oleh beberapa hal, antara lain: (!) terbentuknya Komisi Informasi di semua Provinsi disertai dukungan yang memadai dari segi anggaran, SDM, sarana, prasarana, dan sistem politik yang kondusif, (2) telah ditunjuknya PPID di semua Badan Publik sesuai ketentuan perundangan yang berlaku, (3) PPID berfungsi secara optimal dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, dan (4) terbentuknya kultur masyarakat untuk mau mengajukan permohonan informasi publik secara individual.

Terkait dengan tujuan pembuatan undang-undang KIP tersebut, badan publik memiliki berbagai kewajiban yang dilakukan guna mencapai tujuan tersebut. Kewajiban badan publik dituangkan dalam pasal 7 undang-undang KIP:

1. Badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan,
2. Badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan,

3. Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah,
4. Badan publik wajib membuat pertimbangan secara tertulis setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap orang atas informasi publik,
5. Pertimbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) antara lain memuat pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan/atau pertahanan dan keamanan negara,
6. Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) badan publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap badan publik bekerja dibawah pengawasan masyarakat mengingat badan publik wajib untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Untuk menyediakan informasi yang benar dan akurat, maka badan publik harus memiliki petugas pengelola informasi maupun jurnalis yang transparan dan mampu mengelola informasi dengan baik agar dapat dipahami oleh masyarakat dengan mudah.

Menurut pasal 9 ayat (2), setiap Badan Publik wajib menyediakan informasi secara berkala, dalam hal itu, informasi-informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang berkaitan dengan badan publik;
2. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait;
3. Informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
4. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundangundangan.

Selain informasi yang wajib disediakan secara berkala, Badan Publik juga wajib menyediakan informasi yang harus diumumkan secara serta merta yang tercantum pada pasal 10 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Informasi tersebut harus disediakan oleh Badan Publik dengan media yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan bahasa yang mudah dipahami.

Jenis informasi selanjutnya adalah informasi yang wajib tersedia setiap saat. Menurut pasal 10 ayat (1), informasi-informasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
2. Hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
3. Seluruh kebijakan yang ada beserta dokumen pendukungnya;
4. Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
5. Perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;

6. Informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
7. Prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
8. Laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008.

Untuk mewujudkan pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan juga sederhana, maka menurut pasal 13 setiap badan publik harus menunjuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi lalu membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional. Guna melaksanakan tugas secara optimal, menurut pasal 13 ayat (2) pejabat pengelola informasi dan dokumentasi tersebut bekerja dengan dibantu oleh pejabat fungsional.

2. *E-governance* dan Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi publik atau transparansi informasi juga merupakan salah satu faktor pendukung untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik atau *good governance*. *Good governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan *stakeholders* terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan berbagai sumber daya seperti sumber daya alam, Keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance*, UNDP, 1999 dalam Sedarmayanti, 2007: 2).

Sedangkan menurut Neneng (2016), *good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab. Efektif artinya penyelenggaraan tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan, efisien artinya penyelenggaraan dilakukan secara hemat berdaya guna dan berhasil guna, transparan artinya adalah segala kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara itu adalah terbuka, semua orang dapat melakukan pengawasan secara langsung sehingga mereka dapat memberikan penilaian kinerjanya terhadap hasil yang dicapai, akuntabel artinya penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam menciptakan *good governance*, istilah baru muncul yaitu *e-governance*. Menurut Michiel Backus (2001), *e-government is a form of e-business in governance and refers to the processes and structures needed to deliver electronic services to the public (citizens and business), collaborate with business partners and to conduct electronic transactions within an organisational entity.*

Selain itu, Michiel juga memberikan definisi lain yaitu: *e-governance is defined as the application of electronic means in (1) the interaction between government and citizens and government and business, as well as (2) in internal government operations to simplify*

and improve democratic, government and business aspects of governance.

E-governance didefinisikan sebagai bentuk keperluan pemerintahan dan merujuk pada proses serta struktur yang dibutuhkan untuk menyampaikan pelayanan elektronik kepada pemerintah. Selain itu, *e-governance* juga diartikan sebagai bentuk interaksi elektronik antara pemerintah dan masyarakat eksternal serta publik internal untuk meningkatkan demokrasi.

Menurut Michiel, *e-governance* tidak sekedar pelaksanaan pemerintahan melalui website di internet, menurutnya, keuntungan akan adanya *e-governance* dari pernyataan di atas adalah bahwa dengan adanya *e-governance* dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta untuk menghemat biaya dalam memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan dan informasi yang akan meningkatkan demokrasi, partisipasi, pertanggungjawaban, transparansi, dan kualitas serta kecepatan pelayanan pemerintahan dengan menggunakan media internet.

Solutions to development issues often require changes to government processes, e.g. by decentralisation. Objectives are generally to improve efficiency and effectiveness and to save costs. The driving force can also be public demand for online services and information that increase democratic participation, accountability, transparency, and the quality and speed of services. The implementation and use of ICT solutions can support governance reforms.

Keuntungan lain adanya *e-government* adalah untuk menunjang dan mendukung setiap kepentingan antar pihak pemerintah dan *stakeholdernya*. *e-government* akan membuka setiap alur komunikasi melalui internet yang tentu saja semakin terbukanya alur komunikasi pada masyarakat maka akan mendorong terciptanya sistem demokrasi yang baik bagi masyarakat guna menyuarakan kepentingan dan aspirasi mereka kepada pihak pemerintahan.

Penggunaan internet memudahkan akses masyarakat akan informasi badan publik yang menaungi mereka. Selain itu, internet juga memudahkan serta mendukung berbagai jenis aktivitas komunikasi antar kedua belah pihak. Dengan penggunaan internet sebagai media komunikasi dan adanya jaminan kebebasan informasi, masyarakat saat ini dapat dengan mudah menyampaikan pendapat atau aspirasi kepada badan publik dengan cepat.

Kemudahan demokrasi ini tentu saja menguntungkan kedua belah pihak. Menurut Michiel Backus (2001), demokrasi melalui internet atau *e-democracy* memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. *To provide citizens access to informations and knowledge about the political process, about services and about choices available*
- b. *To make possible the transition from passive information access to active citizen participation by:*
 - a) *Informing the citizen*
 - b) *Representing the citizen*
 - c) *Encouraging the citizen to vote*
 - d) *Consulting the citizen*
 - e) *Involving the citizen*

E-democracy bertujuan untuk menyediakan akses informasi mengenai proses politik, pelayanan dan mengenai berbagai pilihan yang tersedia. Dengan kemudahan demokrasi tersebut maka diharapkan partisipasi dan rasa ingin tahu masyarakat mengenai badan publik meningkat dan membuat masyarakat semakin aktif berdemokrasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka badan publik harus memberikan informasi kepada masyarakat, mewakili masyarakat, mendorong masyarakat, memberikan konsultasi, dan melibatkan masyarakat.

Menurut Michiel (2001), *e-government* memiliki tujuan pelayanan yang berbeda di dalam dan di luar badan publik sendiri, berikut pernyataan Michiel:

Regarding e-government, the distinction is made between the objectives for internally focused processes (operations) and objectives for externally focused services.

a. External strategic objectives

The external objective of e-government is to satisfactorily fulfil the public's needs and expectations on the front-office side, by simplifying their interaction with various online services. The use of ICTs in government operations facilitates speedy, transparent, accountable, efficient and effective interaction with the public, citizens, business and other agencies.

b. Internal strategic objectives

In the back-office, the objective of e-government in government operations is to facilitate a speedy, transparent, accountable, efficient and effective process for performing government administration activities. Significant cost savings

(per transaction) in government operations can be the result (Michiel, 2001).

Pada publik eksternal, *e-government* bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cara memudahkan interaksi diantara mereka dengan berbagai layanan *online*. Menurut Michiel, penggunaan internet pada pengelolaan pemerintahan memberikan fasilitas kecepatan, transparansi, akuntabel, dan interaksi yang efisien dan efektif. Sedangkan pada publik internal, *e-government* bertujuan untuk memfasilitasi kecepatan, transparansi, akuntabel, proses tata kelola administrasi yang efisien dan akuntabel sehingga dapat menghemat biaya pengeluaran pada operasional pemerintahan.

Menurut Gartner dalam Michiel (2001), terdapat beberapa fase dalam *e-governance* yaitu informasi, interaksi, transaksi, dan transformasi. Fase pertama yaitu informasi adalah dalam *e-governance* berarti bahwa pemerintahan harus menyediakan informasi yang relevan bagi *stakeholder* eksternal mereka. Hal yang ditekankan adalah bahwa informasi tersebut mudah diakses yang akan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akan meningkatkan demokrasi dan pelayanan. Pada fase ini, semua hal terkait informasi mengenai pemerintahan harus tersedia dan dapat diakses oleh publik guna meningkatkan transparansi pada demokrasi.

This phase it is all about information. From a 1-page presence website to a site with all relevant government information available to the public, in order to improve transparency in democracy (Michiel Backus, 2001).

Menurut Michiel Backus, berikut adalah beberapa contoh informasi yang harus disediakan oleh pemerintah untuk diakses oleh publiknya:

<i>Examples of information that government...</i>		
<i>... wishes to disseminate</i>	<i>... may make available</i>	<i>... is required to supply</i>
<i>Press notices</i>	<i>Geographical data</i>	<i>Performance indicators</i>
<i>Consultation papers</i>	<i>Demographic data</i>	<i>Environmental indicators</i>
<i>Politicians</i>	<i>Economic data</i>	<i>Audited accounts</i>
<i>White papers</i>	<i>Information collected</i>	<i>Personal data</i>
<i>News</i>	<i>Information generated routinely</i>	<i>Internal policy documents</i>
<i>Health and safety advice</i>	<i>Value added services</i>	<i>Correspondence</i>
<i>Benefits and entitlements</i>	<i>Business yellow pages</i>	<i>Management reports</i>
<i>Applicable regulations</i>		

Tabel 2.1: Contoh Informasi Kepemerintahan

(Sumber: Jurnal *E-governance and Developing Countries: Introduction and examples*)

Fase kedua adalah interaksi antara pemerintahan dan stakeholder atau publiknya. Menurut Michiel, interaksi ini

dapat tercipta dari berbagai cara seperti penggunaan e-mail, mesin pencarian, dan juga masyarakat dapat mengunduh dokumen yang telah disediakan oleh pihak pemerintah. Menurut Michiel dengan menggunakan cara-cara tersebut, kedua belah pihak dapat menghemat waktu dimana dalam melakukan hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan internet ke kantor pemerintahan.

Fase ketiga adalah transaksi. Pada fase ini, berbagai transaksi bisa dilakukan tanpa masyarakat mendatangi kantor badan publik. *“Example of online services are filling income tax, filling property tax, extending/renewal of licenses, visa and passports and online voting”*. Berbagai transaksi yang bisa dilakukan oleh masyarakat melalui internet sebagai contoh adalah pengisian pajak pendapata, properti, memperpanjang atau memperbarui surat izin, visa maupun passport serta pengambilan suara secara online.

Fase keempat adalah transformasi dimana semua sistem informasi terintegrasi dan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan pada satu tempat. Pada fase ini, pemerintah bisa membuat website dimana masyarakat dapat menggunakan satu akun untuk berbagai pelayanan publik secara online pada satu tempat.

3. Public Relations

Aktivitas komunikasi Pemerintah termasuk dalam aktivitas *public relations* atau kehumasan dan juga aktivitas komunikasi. Pengertian komunikasi sendiri menurut Gerald R. Miller dalam buku Ilmu Komunikasi; Suatu Pengantar (2013, 68) mengatakan bahwa komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima. Proses komunikasi dapat diartikan sebagai ‘transfer informasi’ atau pesan (*message*) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. (Tommy Suprpto, 2009: 5).

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Bantul melalui media *online* merupakan komunikasi massa dimana menurut Janowitz dalam buku Teori Komunikasi Massa (2010: 7) menyatakan bahwa komunikasi massa terdiri atas lembaga dan teknik dimana kelompok-kelompok terlatih menggunakan teknologi untuk menyebarluaskan simbol-simbol kepada audien yang tersebar luas dan bersifat heterogen.

Komunikasi massa terdiri dari unsur-unsur sumber (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*) dan penerima (*receiver*) serta efek (*effect*) (Wiryanto, 2000: 3). Setiap unsur dalam komunikasi massa ini adalah penting, mengingat tanpa salah satu unsur tersebut proses komunikasi

tidak dapat berjalan dengan baik atau mengalami kendala. Komunikasi massa dilakukan oleh lembaga, perusahaan, maupun badan publik untuk menyampaikan pesan maupun informasi secara serentak kepada publik atau *stakeholdernya*. Perkembangan arus informasi tersebut merupakan hal yang tidak bisa dihindari mengingat saat ini hampir tidak ada batasan informasi yang menyebar di kalangan masyarakat. Komunikasi massa didukung dengan berkembangnya teknologi yang semakin mempermudah penyebaran informasi yang dimiliki oleh setiap organisasi tersebut.

Komunikasi massa tentu saja dilakukan dalam skala yang besar atau bisa dikatakan memiliki banyak *audiens*. Dalam melakukan komunikasi massa memerlukan media sebagai alat untuk menyampaikan pesan kepada *audiens*. Media yang digunakan tersebut secara tidak langsung mempengaruhi penyampaian pesan kepada audiens maka dari itu, media merupakan komponen penting dalam komunikasi massa.

The media play a crucial role in almost all aspects of daily life. However, their influence is not limited to what we know. The sociological significance of media extends beyond the content of media messages. Media also affect how we learn about our world and interact with one another. That is, mass media are bound up with the process of social relations (David and William, 2000: 16).

Media yang digunakan dalam melakukan komunikasi massa saat ini sangat beragam dimana media tersebut dapat menjangkau khalayak luas. Komunikasi massa tidak lepas dilakukan oleh berbagai lembaga, organisasi, maupun badan publik untuk menyampaikan pesan kepada publik ataupun *stakeholdernya*. Informasi yang diberikan dalam

komunikasi massa biasanya memiliki tujuan untuk mempengaruhi, mengubah, maupun membentuk pola pikir suatu kelompok ke dalam persepsi yang diharapkan oleh pemberi informasi atau *sender*. Menurut Berlo dalam Deddy (2013: 162) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses komunikasi yaitu keterampilan berkomunikasi, pengetahuan, sistem sosial dan lingkungan budaya sumber dan penerima.

Menurut Ishak (2014), komunikasi Pemerintah terhadap pihak eksternal merupakan hal yang penting karena lembaga pemerintah merupakan organisasi yang melayani kepentingan publik. Untuk menyusun dan menyebarkan kebijakan yang akan dan telah dihasilkan kepada masyarakat dan seluruh pemangku kepentingan yang ada maka pemerintah memerlukan komunikasi yang tepat. Menurut pernyataan tersebut, media atau alat yang dipilih dan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat berpengaruh penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul juga merupakan aktivitas kehumasan seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Menurut International Public Relations Association (IPRA) (1960) dalam Maria Assumpta (2002: 11) mengatakan bahwa definisi PR adalah sebagai berikut:

Public Relations is a distinctive management function which helps establish and maintain mutual lines of communications, understanding, acceptance and cooperations between an organisation and its publics;

involves the management of problems or issues; helps management to keep informed or and responsive to public opinion; defines and emphasises the responsibility of management to serve the public interest; helps management keep abreast of effectively utilise change, serving as an early warning system to help anticipate trends, and uses research and sound and ethical communication techniques as its principle tools.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aktivitas kehumasan juga dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Pemerintah melalui website dimana pihak Diskominfo membantu menjaga komunikasi, *mutual understanding*, membantu penerimaan dan kerja sama antara organisasi dan publiknya.

Peran *public relations* dalam pemerintahan merupakan peran yang krusial dimana peran tersebut menjadi jembatan utama komunikasi antara pemerintah dan masyarakat maupun *stakeholder* yang lain. Bagaimana cara *public relations* menyampaikan pesan hingga memilih media penyampaian pesan menjadi tombak pemerintah dalam menjalankan tugas melayani masyarakat. Hal tersebut juga disampaikan oleh Ishak (2014) bahwa aktifitas komunikasi pemerintah wajib dijalankan secara terencana dan berkesinambungan agar memperoleh hasil yang diinginkan dan dalam mendistribuksikan informasi pemerintah dapat menyampaikan melalui berbagai macam saluran baik secara langsung maupun melalui media massa.

Menurut Melvin Sharpe yang dikutip dalam Firsan Nova (2009: 34) mengemukakan bahwa definisi public relations sebagai berikut,

“*Public relations*, “mengharmonisasikan” hubungan jangka panjang di antara individu dan organisasi dalam masyarakat”.

Sharpe menerapkan lima prinsip untuk proses ini, yaitu sebagai berikut.

1. Komunikasi yang jujur untuk kredibilitas.
2. Keterbukaan dan konsistensi kegiatan untuk memperoleh kepercayaan.
3. Aktivitas yang jujur dengan niat baik.
4. Komunikasi dua arah yang berkelanjutan untuk mencegah keterasingan dan membangun hubungan.
5. Penelitian dan evaluasi lingkungan bisnis untuk menentukan kegiatan atau penyesuaian yang dibutuhkan untuk keharmonisan sosial.

Selain itu, praktisi *public relations* juga memiliki fungsi manajemen, sebagai fungsi manajemen, fungsi *public relations* melekat dan tidak dapat dilepaskan dari manajemen organisasi. Tujuannya adalah untuk membentuk *goodwill*, toleransi (*tolerance*), saling kerja sama (*mutual symbiosis*), saling percaya (*mutual confidence*), saling pengertian (*mutual understanding*), dan saling menghargai (*mutual appreciation*). Selain itu, juga untuk memperoleh opini publik yang *favorable* dan *image* yang tepat berdasarkan prinsip-prinsip hubungan yang harmonis, baik hubungan ke dalam (*internal relations*), maupun ke luar (*external relations*) (Firsan Nova, 2009: 44).

Menurut Rahmadi (1999: 78), humas pemerintah memiliki tugas dasar yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan

- tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan objektif.
- b. Memberi bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting.
 - c. Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak luar negeri
 - d. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback*.

Sedangkan menurut Black dalam Effendy (1999) menyebutkan ada 4 tujuan utama humas pemerintahan daerah yaitu:

- a. *To keep the citizen informed of the council's policy and its day-by-day*
Tugas utama humas pemerintahan adalah untuk menjaga informasi mengenai kebijakan pemerintahan teratur diinformasikan atau dipublikasikan setiap harinya.
- b. *To give them a chance to expose their opinion about a new project before decisions are taken by the council*
Humas memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan pendapat mengenai berbagai kegiatan baru sebelum keputusan diambil oleh pihak pemerintahan.
- c. *To inform citizen about how the government system is run and their right and responsibilities*
Humas bertugas memberikan informasi kepada masyarakat mengenai bagaimana sistem dalam pemerintahan berjalan serta hak dan kewajiban mereka.
- d. *To promote a sense of citizen pride*
Humas juga bertugas untuk mengembangkan rasa bangga masyarakat.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa humas dalam pemerintahan memiliki tugas utama menjadi jembatan penghubung komunikasi antara pihak pemerintahan dan masyarakatnya. Mengingat bahwa pemerintahan bekerja langsung dalam pengawasan masyarakat

umum maka pihak pemerintah dirasa perlu untuk membuka berbagai informasi publik yang wajib diketahui oleh masyarakatnya. Dalam hal ini, humas menjadi gerbang utama sebagai penyedia informasi yang diperlukan oleh masyarakatnya.

Aktivitas kehumasan melalui internet atau website seringkali disebut *cyber public relations* atau *e-public relations* atau *e-PR*. *Cyber public relations* atau E-PR adalah merupakan inisiatif public relations yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitas (Julius Onggo, 2004: 1).

E-PR refers to public relations on the Internet. Matt Haig (2000: 3) menjabarkan e-PR sebagai berikut:

- a. *E is for electronic. The 'e' in e-PR is the same 'e' that comes before mail and commerce to refer to the electronic medium of the internet. E-PR concerns every aspect of the Internet, including e-mail systems as well as the World Wide Web.*
- b. *P is for public. The idea of a singular public is now an outdated one. It is more useful to think in terms of different publics or audiences. This is particularly the case with the Internet that accomodates a near infinite variety of niche markets and micro-communities.*
- c. *R is for relations. Building relations between your business and its audiences is the key to success on the Internet. Thousands of one-to-one relations can be built up simultaneously on the internet du to its interactive nature. The internet is therefore the most powerful relation-building tool the business world has ever witnessed.*

E-PR yang merupakan bentuk lain dari kehumasan dimana humas memiliki kendali penuh akan setiap informasi maupun interaksi langsung kepada stakeholder. Bentuk kehumasan ini tentu dipandang lebih praktis.

Perbedaan utama antara *e-public relations* dan *offline public relations* adalah bahwa *e-public relations* dilakukan melalui media *online* yaitu internet oleh praktisi PR untuk menyampaikan berbagai informasi atau pesan terkait dengan organisasi dimana ia bekerja kepada publiknya baik *internal* maupun *eksternal*. Melalui internet, seorang praktisi PR dapat dengan bebas menyampaikan berbagai informasi dari perusahaan dan memublikasikannya tanpa melalui jurnalis. Melalui internet, PR memiliki ruang gerak yang lebih luas dan dapat berinteraksi dengan berbagai publiknya dari berbagai jarak tanpa biaya yang terlalu banyak. Hal tersebut selaras dengan pernyataan berikut ini:

The most significant difference between online and offline PR is that in the real world PR depends on an intermediary or gatekeeper, typically a journalist. When you want to communicate with your audience via the traditional media, you have two unsatisfactory choices:

- a. Send press releases or other material to a journalist, hoping he or she will take an interest in what you have to say.*
- b. Spend money on advertising space.*

On the internet, you can bypass both of these options and communicate directly with your audience via your Web site, e-mail messages and discussion group contributions (Matt Haig, 2000: 3).

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2008) yang dikutip oleh Conny Semiawan (2010: 7) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelurusan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahui

gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis. Hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari kata-kata itu peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus jenis deskriptif. Penelitian kasus adalah suatu proses pengumpulan data dan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, holistik, dan sistematis tentang orang, kejadian, *social setting* (latar sosial), atau kelompok dengan menggunakan berbagai metode dan teknik serta banyak sumber informasi untuk memahami secara efektif bagaimana orang, kejadian, latar alami (*social setting*) itu beroperasi atau berfungsi sesuai dengan konteksnya (Muri Yusuf, 2014: 339). Sedangkan Nawawi dan Martini (1994: 73) mendefinisikan metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba memaparkan langkah-langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bantul khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam memaksimalkan penggunaan media *online* khususnya website dan *facebook* sebagai media untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah media *online* yaitu situs website resmi Pemerintah Kabupaten Bantul yaitu www.bantulkab.go.id dan *fan page facebook* Pemkab Bantul yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Bantul.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data (Kriyantono, 2010: 95). Dalam hal ini, peneliti akan mengumpulkan berbagai data dan keterangan terkait obyek penelitian sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data melalui cara-cara sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara

dengan sumber informasi di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Muri Yusuf, 2014: 372).

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*) yang telah disusun sebelumnya, hal ini dilakukan supaya proses wawancara dapat berjalan secara terstruktur. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan apabila penanya memiliki pertanyaan lain yang muncul saat melakukan wawancara secara langsung hal ini terkait alur pertanyaan dan jawaban saat melakukan wawancara.

Informan penelitian yang dipilih menjadi sumber data penelitian ini adalah pihak yang terlibat langsung dalam memanfaatkan website pemerintah Kabupaten Bantul untuk menciptakan keterbukaan informasi publik. Adapun kriteria dalam penetapan informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak yang mengetahui betul dan bersentuhan langsung dengan website Pemerintah Kabupaten Bantul dan mengelola website dan informasi dalam website tersebut. Dalam penelitian ini, informan penelitian tersebut adalah orang-orang yang memiliki kriteria mengetahui dengan baik mengenai pemanfaatan website Pemerintah Kabupaten Bantul dan implementasi keterbukaan informasi publik

melalui media website tersebut. Informan-informan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bapak Rachmanto, S.T.T. selaku analis informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkab Bantul
 - b. Bapak Teguh Nur Triono selaku pejabat Seksi Statistik dan Pelayanan Informasi Publik
 - c. Ibu Sri Mulyani selaku Kasi Pengelolaan Informasi dan Aspirasi Publik
 - d. Ibu Nuraini Dwi Utami selaku Pranata Komputer Bidang *E-governance* dan Persandian
2. Masyarakat Bantul yang aktif mengakses media *online* Pemerintah Kabupaten Bantul dimana mereka merasakan dan memiliki pengalaman terkait informasi-informasi yang mereka terima melalui website Pemerintah Kabupaten Bantul. Terkait penelitian ini, peneliti memilih beberapa masyarakat Bantul sebagai informan yaitu: Bapak Ledek Sukadi, Bapak Ronny Hadiwibowo, dan Bapak Ilham Guntara.
3. Wartawan atau jurnalis dari media luar Pemkab Bantul yaitu Bapak Sukro Riyadi selaku wartawan koran Kedaulatan Rakyat.

b. Dokumentasi

Selain menggunakan wawancara sebagai alat atau teknik untuk mengumpulkan data, penulis juga menggunakan teknik analisis dokumentasi (*documentary analysis*). Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar, maupun foto (Muri Yusuf, 2014: 391).

Melalui analisis dokumentasi, penulis dapat mengetahui berbagai cara atau langkah-langkah yang telah dilakukan oleh pihak humas maupun Dinas Komunikasi dan Informatika Pemkab Bantul dalam mewujudkan keterbukaan informasi melalui website. Data dokumentasi tersebut dapat berupa berbagai berita, informasi, foto atau gambar yang diberikan kepada masyarakat melalui website.

5. Teknik Analisa Data

Menurut Bogdan dan Biklen (1982: 145) dalam Muri Yusuf (2014: 400) menyatakan: *data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcript, fieldnotes, and others materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others*. Dengan kata lain dapat dikatakan, bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi catatan lapangan, dokumen, foto dan

material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain.

Selama melakukan penelitian, penulis akan melakukan pengumpulan data. Lalu, data-data yang telah penulis peroleh dari prosesi wawancara dan analisa dokumentasi akan diseleksi dan direduksi untuk kemudian ditarik kesimpulan penelitian.

a. Reduksi data

Reduksi data menunjuk pada kepala proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, pemisahan, dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tulis lapangan (*written-up field notes*). Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data mana akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analitis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan (Muri Yusuf, 2014: 408).

b. Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir penelitian dimana peneliti dapat membuat jawaban atas proses penelitian yang telah dikerjakan. Kesimpulan menuntut verifikasi oleh orang lain yang ahli dalam bidang yang diteliti, atau mungkin juga mengecek dengan data lain (Muri Yusuf, 2014: 409).

6. Validasi Data

Validasi data perlu dilakukan dalam penelitian kualitatif mengingat bahwa penelitian ini bersifat fleksibel dan tidak sekaku penelitian kuantitatif. Masalah yang ditetapkan bisa saja berubah sesuai dengan keadaan langsung saat terjun di lapangan saat melakukan wawancara maupun pengumpulan data dokumentasi. Oleh karena itu, data-data yang telah terkumpul perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data sehingga tidak terjadi kesalahan informasi.

Untuk memeriksa kredibilitas data yang ada, maka teknik validasi data yang digunakan adalah teknik triangulasi. Triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel (Muri Yusuf, 2014: 395).

Menurut Muri Yusuf (2014: 395), dalam melakukan triangulasi data, beberapa cara yang dapat digunakan yaitu dengan menggunakan sumber data yang banyak dan menggunakan metode yang berbeda. Penggunaan sumber yang banyak untuk triangulasi dapat dilakukan

dengan mencari sumber yang lebih banyak dan berbeda dalam informasi yang sama. Penggunaan metode yang berbeda dapat diartikan bahwa kalau pada tahap pertama informasi dikumpulkan dengan observasi tentang suatu aspek, maka berikutnya gunakan metode lain seperti wawancara untuk mengumpulkan informasi yang sama.