

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Informasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk didapatkan oleh semua lapisan masyarakat, maka diperlukan publikasi agar masyarakat bisa mendapatkan informasi yang sama tanpa adanya timpang tindih, hal ini dapat disebut dengan pelayanan publik. Karena, memperoleh informasi merupakan Hak Asasi Manusia (HAM) sebagai salah satu wujud dari kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis.

Di era kemajuan teknologi media yang berbasis digital seperti saat ini, hampir seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakannya. Teknologi media adalah teknologi yang berkaitan dengan media atau media itu sendiri, yang memberikan kemudahan untuk mengalihkan pesan-pesan komunikasi. Teknologi media merupakan salah satu bagian dari teknologi komunikasi dalam arti luas, di samping teknologi organisasi media, teknologi pesan (informasi), teknologi peningkatan dampak komunikasi, maupun teknologi untuk mengurangi atau meminimalisir gangguan (*noise*) (Alo Liliweri 2004 : 408 ).

Media digital merupakan sebuah perangkat yang berbentuk media elektronik yang tersimpan data di dalamnya dalam bentuk digital form. Perangkat ini cukup pesat sekali berkembangnya seiring berjalannya kemajuan teknologi. Kebanyakan dari mereka menggunakannya untuk melakukan aktivitas atau hiburan semata. Asosiasi Industri Media Digital Florida, Digital Media Alliance Florida mendefinisikan media digital sebagai konvergensi kreatif seni digital, ilmu pengetahuan, teknologi dan bisnis untuk ekspresi manusia, komunikasi, interaksi sosial dan pendidikan.

Media digital merupakan istilah dari cakupan media baru, bahwasanya teknologi yang digambarkan sebagai media baru adalah “digital”, hal ini dibuktikan dengan semakin berkembangnya kemunculan digital, komputer, jaringan teknologi dan komunikasi. Contoh dari media baru adalah website, game online, akun sosial media, aplikasi berbayar sebagaimana semua itu bisa diakses dengan cepat melalui komputer maupun *smartphone* yang kita miliki dan hal ini semakin menjamur karena masyarakat sadar akan kemudahan yang telah dirasakan.

Teknologi digital membawa kemajuan pada kehidupan manusia. Segala sesuatu kini bisa dilakukan secara digital, mulai dari berkomunikasi, transaksi perbankan, berbelanja hingga mendapatkan jasa yang dibutuhkan sehari-hari. Semua kemudahan ini membuat hidup jadi lebih efektif dan efisien sehingga kualitas hidup pun meningkat.

Di Indonesia, dunia digital telah diakses oleh 13 juta pengguna internet (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2016) (dalam Majalah Tempo edisi 20-26 November 2017). Maka dengan perkembangan ini memicu banyak instansi untuk turut terhubung pada media digital tersebut.

Pada suatu instansi media baru digunakan untuk sebuah publikasi, informasi, juga sebagai media pelayanan publik. Hal ini dilakukan guna untuk mewujudkan penyelenggaraan yang transparansi, efektif, efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Contohnya bagi instansi pemerintah penting sekali untuk melakukan sebuah transparansi perihal kegiatan-kegiatan yang dilakukan, informasi-informasi kebijakan baru juga pelayanan (*e-service*) bagi masyarakat yang membutuhkan agar tetap mendapatkan kepercayaan. Hal ini tercantum pada UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pemda DIY merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan kemajuan media baru atau digital sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik (*e-government*). Sebagai media informasi, publikasi dan wujud pelayanan publik Pemda DIY memiliki beberapa macam media baru yang dapat diakses oleh masyarakat seperti website, akun media sosial instagram, facebook, twitter serta aplikasi Jogja Istimewa yang dapat diunduh pada *smartphone*.



Hal ini merupakan wujud Pemda DIY yang telah menerapkan *e-government*, dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta melakukan kontak langsung pada pihak pemerintah. Sebab instansi pemerintah bisa dikategorikan baik atau *good governance* adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga-lembaga masyarakat, dan pihak swasta). Bahwasannya salah satu wujud tata pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis (Santy : 2014 ).

Website merupakan sebuah kumpulan halaman-halaman yang memuat sebuah informasi berupa teks, gambar, video, data animasi atau kumpulan semuanya baik statis dan dinamis. Sehingga salah satu media baru satu ini cukup efektif dijadikan sebagai media informasi, publikasi serta pelayanan publik. Menurut Suyanto (2009 : 61-69), sebuah website yang baik memiliki kriteria tersendiri yaitu usability, system navigasi, desain visual, content, compatibility, loading time functionality, accesibility dan interactivity. Pada kemajuan teknologi saat ini tentunya penggunaan website sangatlah penting dikarenakan : website akan meningkatkan kredibilitas dari informasi, dapat menghemat waktu juga biaya, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi baru, mudah dalam mengaksesnya, capaiannya lebih luas.

Website Pemerintah Daerah merupakan salah satu strategi untuk menerapkan *e-government* dimana masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat, melakukan pelayanan juga lebih transparansi. Penggunaan website bagi pemerintah daerah sangatlah penting, karena hal ini merupakan suatu media informasi dan komunikasi antara publik dan pihak pemerintah perihal pemerintah daerah yang bersangkutan. Maka dengan ini penggunaan website bagi sebuah instansi pemerintah tentulah sangat penting, dikarenakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Pengelolaan website Pemda DIY saat ini berada di bawah naungan Diskominfo DIY, yang bertugas untuk menyusun kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan DIY di bidang komunikasi, informasi, kehumasan, pos dan telekomunikasi serta kewenangan dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah, yang dibantu oleh beberapa bidang di bawahnya yaitu :

1. Bidang Hubungan Masyarakat
2. Bidang Pengembangan Layanan Teknologi Informasi
3. Bidang Manajemen Informatika
4. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
5. Bidang Fasilitas Informasi

Berdasarkan hasil data wawancara yang dilakukan penulis bersama salah satu pegawai Diskominfo DIY Bidang Manajemen Informatika pada 13 Desember 2017 bahwa dalam rangka mengembangkan sistem layanan informasi dan pelayanan publik, Pemda DIY memiliki program kerja khusus untuk membangun situs websitenya. Yaitu dengan mengubah konsep halaman website yang sebelumnya pada *home page* dapat melihat atau membaca semua pilihan informasi, namun pada website yang baru lebih pada memisahkan halaman satu dengan yang lain. Sehingga pada program ini lebih mengutamakan pada layanan. Selain konsep, seiring perkembangan zaman, tampilan website juga turut diubah dengan tampilan yang lebih *eye catching* dan berkesan, sehingga pengguna dapat lebih nyaman dan tertarik untuk mengakses informasi. Terakhir dengan menambahkan beberapa konten, seperti agenda wisata dan opini.

Program kerja yang mulai berjalan pada bulan Mei 2017 lalu dan telah mampu terselesaikan pada Juli 2017, memiliki beberapa target yaitu :

1. Menjadi rujukan dalam mencari informasi
2. Sebagai tempat untuk mengajukan keluhan di seputar DIY
3. Sebagai tempat berbagi informasi dengan Organisasi Perangkat Desa (OPD)
4. Sebagai wadah seluruh instansi di DIY





Selain mengubah konsep website yang dilakukan Pemda DIY, beberapa waktu lalu tepatnya pada tanggal 31 Oktober 2017 Pemda DIY baru saja dianugerahi sebagai *Great Performing Website* untuk kategori Pemda Tingkat I dalam ajang *Social Media & digital Marketing Award 2017* yang diselenggarakan oleh Majalah Marketing. Penilaian yang dilakukan melalui sebuah survei oleh dua lembaga independen yaitu Media Wave dan Surveyone dengan komite penilai memilih 500 orang observer yang terdiri dari orang-orang terpilih yang merupakan heavy users dalam dunia internet dan memiliki kapabilitas dalam menilai kinerja platform digital. Mereka adalah para profesional (40%) mahasiswa (40%) dan jurnalis (20%). Pada penilaian ini, observer mengukur dan menilai berdasarkan 6 dimensi yaitu *content, context, connection, community, commerce dan customization*.

Kepala Bidang Humas Diskominfo DIY Amiarsi Harwani mengatakan Social Media Award diberikan pada *brand/perorangan/institusi* yang diperbincangkan secara positif di media sosial. Riset dilakukan melalui penggalan di berbagai platform media sosial, kemudian didapatkan *earned media share of voice index*. Sementara, Digital Marketing Award merupakan penghargaan yang diberikan kepada perusahaan atau institusi pemerintah yang berhasil meletakkan form pengembangan plat form digital. ([http://www.krjogja.com/web/news/read/48384/Pemda DIY Raih Penghargaan Website Terbaik Daerah Tingkat I](http://www.krjogja.com/web/news/read/48384/Pemda_DIY_Raih_Penghargaan_Website_Terbaik_Daerah_Tingkat_I) diakses pada 7 November 2017).

Penorehan prestasi yang diraih oleh Pemda DIY dalam ajang bergengsi ini merupakan sebuah kebanggaan tersendiri. Pemda DIY mampu mendapatkan penghargaan sebagai *Great Performing Website* kategori Pemda Tingkat I di tengah banyaknya instansi Pemerintah Daerah lainnya. Mampu melakukan tugas dengan baik dengan memanfaatkan perkembangan digital. Hal ini menunjukkan Pemda DIY mampu bersaing ketat dalam ajang bergengsi seperti ini, sebagai instansi pemerintah yang telah mampu meletakkan fondasi pengembangan platform. Menjadi motivasi tersendiri untuk Pemda DIY agar tetap mempertahankan prestasi yang telah diraih bahkan terus berinovasi agar menjadi lebih baik lagi dan dapat dijadikan sebuah percontohan bagi instansi lain khususnya pemerintahan.

Website yang dikelola langsung oleh Diskominfo DIY ini memiliki berbagai macam fitur jenis layanan yang dapat diakses langsung oleh setiap pengunjungnya yaitu : berita, agenda, profil, opini, media, kontak kami. Selain itu memiliki desain visual yang lebih menarik juga selalu mengupdate agenda terbaru yang akan dilaksanakan oleh pihak Pemda DIY, juga dapat mendownload informasi yang dibutuhkan. Hal ini yang tidak dimiliki oleh pemda lainnya termasuk Pemda DKI Jakarta dan Pemda Jawa Timur selaku peserta pada ajang penghargaan Digital Marketing.

Berikut ini tampilan *landing page* website Pemda DIY :

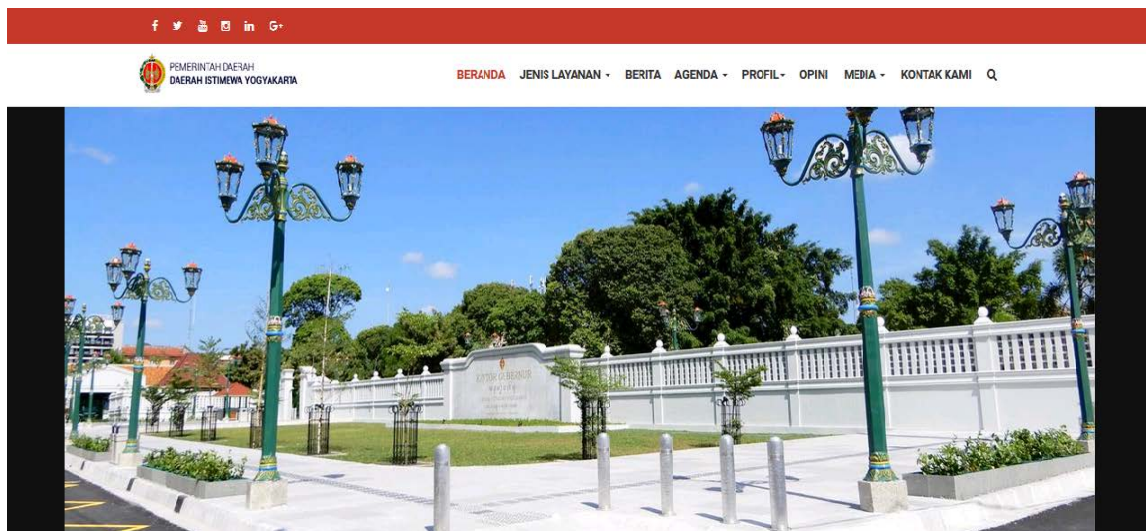
Gambar 1.1



Sumber : jogjaprovo.go.id

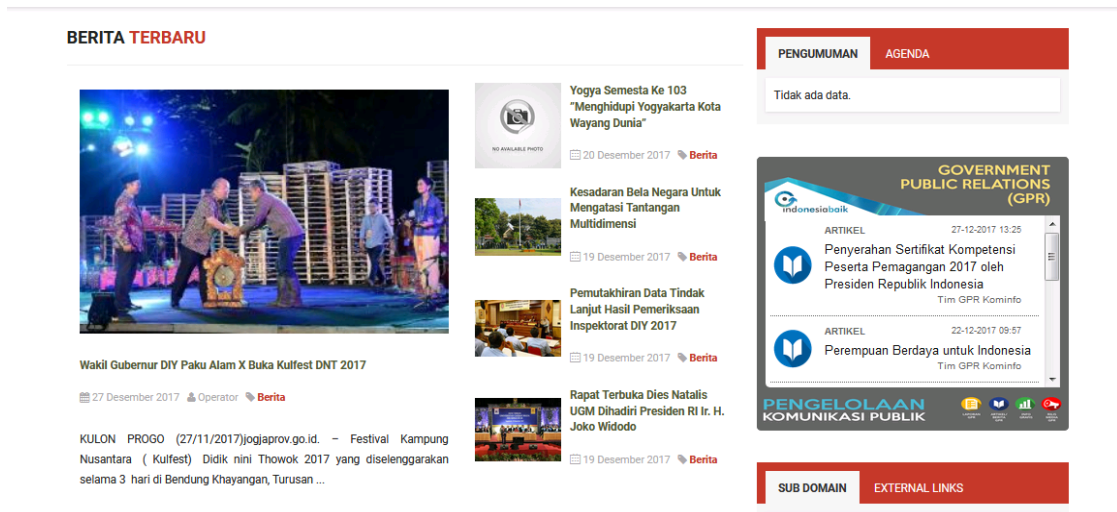
Berikut ini tampilan home page website Pemda DIY :

Gambar 1.2



Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 1.3



Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 1.4



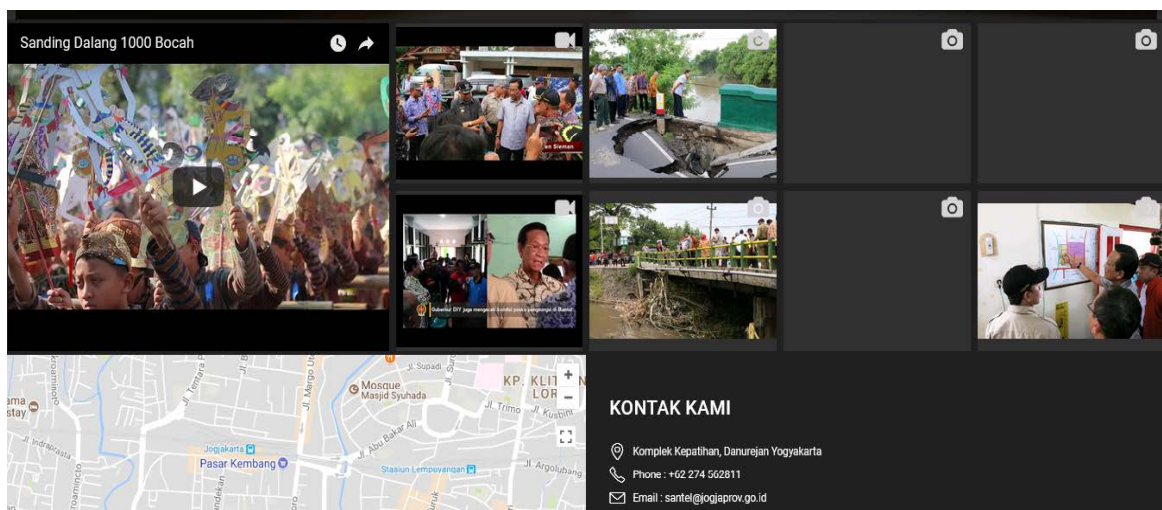
Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 1.5



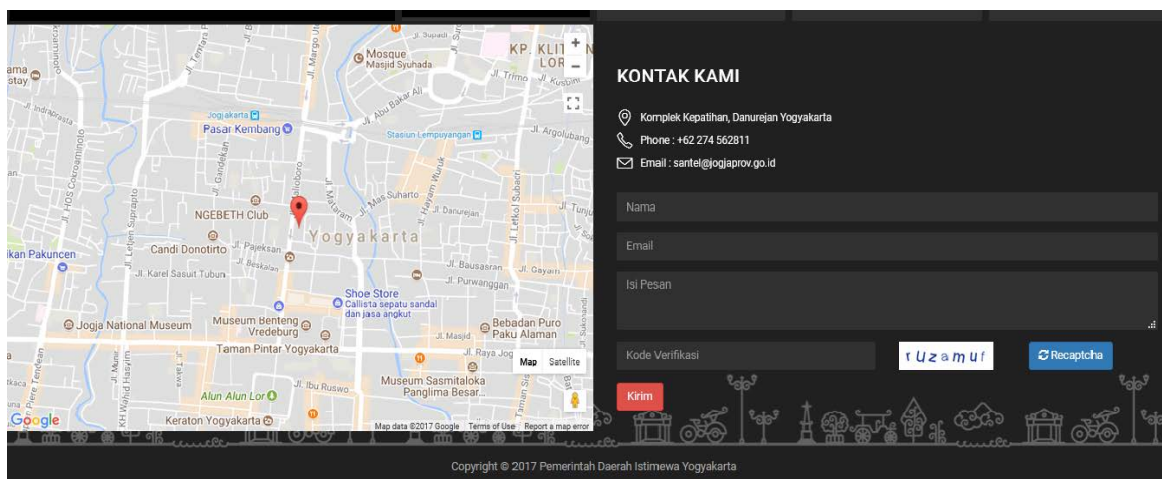
Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 1.6



Sumber : jogjaprov.go.id

Gambar 1.7



Sumber : jogjaprov.go.id

Dalam proses pengelolaan website tentunya Diskominfo DIY memiliki strategi tersendiri agar website tersebut menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan informasi dan pelayanan. Strategi merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi adalah seni di mana melibatkan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien, Marthin-Anderson (dalam Cangara, 2013 :61).

Pada penelitian ini, strategi yang dimaksudkan oleh penulis adalah strategi pengelolaan. Menurut Andrew F Sikul pengelolaan adalah serangkaian aktivitas-aktivitas koordinasi yang mencakup perencanaan, perngorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan serta pengambilan keputusan untuk menghasilkan suatu produk dan jasa yang efektif dan efesien. Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi pegelolaan adalah suatu kegiatan pengendalian yang dilakukan oleh sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dengan maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Liliek, Irfan dan Kuwanto dalam Jurnal Aspikom Vol. 3, No. 2, Tahun 2017 menyatakan salah satu keberhasilan mengelolaan website pemerintah daerah karena menyerahkan tugas pengelolaan pada bagian atau bidang yang tepat yaitu bidang pengelolaan teknologi dan informasi. Pengelolaan dapat berada di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, Dinas Komunikasi dan Informasi atau Bagian Humas dan Teknologi Informasi dengan memiliki alur pengelolaan informasi dan komunikasi dalam pengelolaan.

1. Pengelolaan. Dinas atas pengelola website utama (pemerintah daerah.go.id) berperan sebagai pengelolan website dan pengolahan informasi yang akan diunggah; website-website subdomain yang berada di SKPD-SKPD secara teknis dalam pengelolaan pengelola teknis dalam website utama, sedangkan konten menjadi tanggung

jawab SKPD; website milik instansi penyelenggara pemerintah di daerah lainnya secara teknis maupun konten menjadi tanggung jawab instansi masing-masing tetapi dimasukkan dalam sisi (side) *Link* ke instansi lain.

2. Konten. SKPD pemerintah daerah dan instansi lain di lingkungan penyelenggara pemerintah daerah menjadi penyumbang data dan informasi yang akan diunggah pada website utama; Data dan informasi yang diunggah di website utama menjadi kewenangan pengelola website utama; Pengelola website utama meminta data dan informasi ke SKPD dan instansi lain; Pengelola subdomain SKPD dan website instansi lain memasukkan bahan (data dan informasi) yang dianggap penting kepada pengelola website utama untuk dilakukan penyaringan dan penyuntingan (*editing*) sebelum diunggah.
3. Aduan. Aduan maupun keluhan dan masukan publik yang masuk melalui fasilitas komunikasi dengan publik diterima oleh pengelola website utama, untuk disalurkan kepada pihak yang berkompeten. Jawaban atas aduan dan keluhan serta masukan yang masuk melalui website utama diunggah oleh pengelola website utama; Bila ada aduan, keluhan atau masukan yang masuk ke website subdomain SKPD tetapi bukan tupoksinya diserahkan kepada



pengelola website utama untuk diserahkan ke SKPD yang berkompeten.

4. Kerjasama. Website utama bekerjasama dan menjadi portal website PPID untuk mendukung keterbukaan informasi publik di daerah (Liliek : 2017).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Santy Nurani Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi yang berjudul *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*, yang termuat pada Jurnal Wacana Vol 17, No. 2 tahun 2014 menyatakan bahwa penelitian tersebut menganalisis keefektifan website sebagai media *e-government* dalam meningkatkan pelayanan elektronik di Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. Yang berbeda pada penelitian ini, penulis lebih mengfokuskan pada pengelolaan website Pemda DIY yang dilakukan oleh Diskominfo DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, penulis menarik satu rumusan masalah yaitu bagaimana strategi pengelolaan website Pemda DIY yang dilakukan oleh Diskominfo DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik periode tahun 2017?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui dan memberi rekomendasi baru terkait strategi-strategi pengelolaan website yang dilakukan oleh Diskominfo DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk program studi ilmu komunikasi baik secara teoritis dan praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk menambah referensi tentang strategi pengelolaan website sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat dijadikan sebuah masukan untuk menunjang pembangunan serta evaluasi dalam pengelolaan website Pemda DIY yang dilakukan oleh Diskominfo DIY.

#### **E. Kajian Pustaka**

##### **1. Website Sebagai Media Publikasi dan Informasi**

Di dalam melakukan sebuah pengelolaan website tentunya memiliki strategi-strategi yang perlu dilakukan agar tercapainya tujuan yang diinginkan oleh instansi terkait. Strategi adalah seni di mana melibatkan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien, Marthin-Anderson (dalam Cangara, 2013 :61).

Strategi selalu berkaitan dengan pencapaian tujuan, dia bukan sesuatu yang memiliki spesifikasi tertentu karena spesifikasi berakhir setelah kita mencapai tujuan tersebut, strategi hanya mengatur bagaimana kita mencapai apa yang kita tujukan, arahkan, dan sasaran akhir saja. Strategi merupakan kesatuan rumusan visi, misi, program dan kegiatan secara bersama-sama antara mereka yang memerintah dan mereka yang diperintah atau yang mengelola. Mereka yang mengatur dan mengelola secara bersama-sama bertanggung jawab atas penerahan sumber daya karena kemampuan pengelolaan sumber daya dijadikan sebagai indikator tingkat ketercapaian tujuan organisasi, dan ini merupakan satu strategi pemimpin yang berpartisipasi (Liliweri 2011 : 254).

Secara umumnya strategi merupakan sebuah proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokuskan pada tujuan jangka panjang organisasi, serta penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Berhubung dengan untuk melaksanakan strategi tentunya memiliki langkah-langkah yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi :

- a. Perencanaan : sebelum melaksanakan strategi tentu memerlukan sebuah perencanaan, hal ini bertujuan untuk membuat sesuatu terwujud atau mencegah sesuatu terjadi untuk mengeksploitasi situasi atau memperbaiki situasi, dengan adanya perencanaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan menjadi lebih terstruktur dan terperinci. Pada tahapan ini suatu

rencana program sudah mulai untuk dituliskan yang sesuai dengan misi organisasi dan target sasaran.

- b. Pelaksanaan : pada tahapan ini mulai melakukan tindakan dari berbagai program yang telah disusun pada perencanaan program, dan melakukan komunikasi terstruktur kepada anggota yang terlibat. Sehingga dapat mengambil keputusan target perubahan apa saja yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan.
- c. Evaluasi : tahapan ini merupakan yang terakhir, untuk mengukur sebuah keberhasilan program yang telah dilaksanakan sesuai dengan desain program (Cutlip 2009 : 365 - 415).

Melaksanakan strategi tentunya terdapat tujuan-tujuan tertentu, namun tujuan yang dimaksud di sini adalah menyebarkan informasi. Yaitu menyebarkan informasi kepada masyarakat atau audiens yang menjadi sasaran. Diusahakan agar informasi yang disebarkan ini merupakan informasi yang spesifik dan aktual, sehingga dapat digunakan konsumen (Liliweri 2011 : 249).

Penyebaran informasi ini juga disebut dengan publikasi, dimana kegiatan membuat konten tertentu agar diketahui publik yang sering diterapkan pada distribusi teks atau gambar di atas kertas, atau penempatan konten pada website.

Menurut Lesly, publisitas adalah penyebaran pesan yang direncanakan dan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu melalui media yang sesuai

untuk kepentingan tertentu dari organisasi-organisasi dan perorangan tanpa pembayaran kepada media (Liliweri 2011 : 459).

Website tentunya memiliki fungsi, salah satunya adalah sebagai media informasi yaitu website portal atau radio atau tv online menyediakan informasi yang bersifat global karena dapat diakses dari mana saja selama dapat terhubung ke internet sehingga dapat menjangkau lebih luas dari pada media informasi konvensional, seperti koran, majalah, radio atau televisi yang bersifat lokal (Darmawan dan Permana 2013 : 5).

Sehingga dalam pengelolaan website tentunya perlu memiliki strategi tersendiri agar mampu mencapai tujuan jangka panjang dari instansi terkait. Pada kemajuan teknologi digital saat ini hampir semua lapisan masyarakat mampu mengakses website di mana saja dan kapan saja dengan fasilitas yang dimilikinya. Sebagai media publikasi dan informasi agar masyarakat selalu mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses website. tentunya banyak sekali yang perlu diperhatikan.

Menurut Suyanto (2009 : 61-69) ada beberapa kriteria website baik, yaitu :

1. *Usability* : yaitu sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikan dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai usability yang ideal adalah :
  - Mudah untuk dipelajari
  - Efisien dalam penggunaan

- Mudah untuk diingat
- Tingkat kesalahan rendah
- Kepuasan pengguna

2. System Navigasi (Struktur) : yaitu sistem navigasi merupakan tampilan yang berbentuk teks, image ataupun animasi. Adapun syarat navigasi yang baik adalah :

- Mudah dipelajari
- Tetap konsisten
- Memungkinkan *feedback*
- Muncul dalam konteks
- Menawarkan alternatif lain
- Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan
- Menyediakan pesan visual yang jelas
- Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami
- Mendukung tujuan dan perilaku user

3. *Graphic Design* (Desain Visual) : suatu kepuasan visual seorang user secara subyektif melibatkan bagaimana desainer situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs dengan melihat layout. Desain layout yang baik setidaknya memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten.



4. *Content* : content merupakan suatu hal yang paling inti yang ada pada web, content yang baik akan menarik dan relevan untuk target audiens. Mulai seperti dari gaya penulisan, bahasa yang digunakan. Serta perlu menghindari kesalahan penulisan termasuk kata dan tanda baca pada header dan judul.
5. *Compatibility* : sebuah situs website harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (browser), sehingga harus memberikan alternatif bagi browser yang tidak dapat mengakses situsya.
6. *Loading Time* : penelitian yang dilakukan oleh Zona Research (April 1999) menyatakan bahwa 80% pengunjung akan menutup browser bila halaman web yang dibuka tidak tampil dalam kurun waktu 7-8 detik. Penelitian yang dilakukan oleh Jupiter Media Metrix (Sep 2001-Amerika Serikat) mengatakan bahwa 40% pengunjung akan kembali mengunjungi situs yang tampil lebih cepat. Sehingga situs website yang tampil lebih cepat kemungkinan besar akan dikunjungi kembali namun dengan konten dan desain yang menarik.
7. *Functionality* : Pada bagian ini dapat dilihat bahwasanya seberapa baik situs website bekerja dari aspek teknologinya, hal ini bisa melibatkan programmer dengan scriptnya.

Misalnya HTML (DHTML), PHP, ASP, ColdFusion, CGI, SSI, dan lain-lain.

8. *Accessibility* : pada bagian ini, halaman website tentunya bisa diakses siapa saja mulai dari anak-anak hingga orang tua termasuk yang memiliki hambatan fisik. Pada bagian ini bagaimana cara memaksimalkan agar user yang memiliki hambatan fisik, akses internet yang lambat, spesifikasi komputer yang berbeda tetap bisa menikmati dan mengakses dengan baik.
9. *Interactivity* : pada bagian ini melibatkan pengguna situs website sebagai user sebagai user experience dengan situs website itu sendiri, dikarenakan dasar dari interaktivitas adalah *hyperlinks* dan mekanisme *feed back*. Seperti link sumber berita, more info, chat, forum diskusi.

Berdasarkan Pada Buku Panduan Website Pemerintah Daerah Depkominfo tahun 2003 bahwa dalam membangun website pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Fungsi, aksesabilitas, kegunaan. Website pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan penggunaan yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna. Aksesibilitas, tidak adanya diskriminasi bagi

pengguna dalam artian website pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Kegunaan, desain website pemerintah daerah sebaiknya profesional, menarik dan berguna sesuai kebutuhan pengguna yang beragam serta berita dan artikel yang disajikan sebaiknya jelas dan mudah dimengerti.

2. Kerjasama. Website pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Pengguna menginginkan akses yang mudah terhadap informasi dan pelayanan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sehingga semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki *Uniform Resource Locator (URL)* yang tetap, sehingga mesin pencari dapat menghubungkan dengan informasi yang diinginkan secara langsung.
3. Isi yang efektif. Pengguna dapat dengan mudah mengetahui bahwa informasi tertentu tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna berhak memperoleh data, berita, matere terbaru dan tepat dari isi website pemerintah daerah.
4. Komunikasi dua arah. Pengguna mengharapkan adanya komunikasi dua arah dengan pemerintah. Situs-website pmerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan

pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.

5. Evaluasi kesuksesan. Situs-situs website pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan dan menentukan apakah websitenya memenuhi kebutuhan pengguna. Dikarenakan kebutuhan pengguna akan menentukan arah perkembangan situs, sehingga jika diperlukan, desain website juga harus diperbaiki. Situs-website pemerintah daerah harus mengumpulkan, minimal, statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, serta halaman rujukan utama.
6. Kemudahan. Kemudahan menentukan situs. Pengelola harus mempromosikan website pemerintah daerah dan mendaftarkannya ke mesin pencari.
7. Pelayanan yang diatur dengan baik. suatu website pemerintah daerah akan terselenggara dengan baik jika menggunakan sumber yang terpercaya; strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depan, termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis dari media digital lainnya.

Memanfaatkan perkembangan teknologi digital saat ini, terutama dengan memanfaatkan website sebagai media publikasi dan informasi, akan mempermudah mendapatkan informasi lebih cepat, tentunya akan menghemat waktu serta biaya untuk publikasi dan mengakses informasi serta dapat melakukan *feed back* langsung secara gratis melalui situs website yang diakses.

## **2. Pelayanan Publik di Era Digital**

Sebagai wujud dalam rangka menerapkan *good governance* di kehidupan pemerintah, hal ini telah lama dinyatakan oleh banyak pejabat Pemerintah Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota. Selain pejabat pemerintah banyak sekali dari para kalangan non pemerintahan juga yang banyak menyatakan ingin mewujudkan *good governance* menjadi praktik tata pemerintahan sehari-hari di lingkungan mereka. Namun, untuk mewujudkan *good governance* ini tidaklah mudah, pemerintah perlu memiliki strategi-strategi tersendiri juga dukungan langsung dari masyarakat.

Banyak kegelisahan-kegelisahan warga yang dirasakan akibat kurangnya sebuah transparansi dari pemerintah, rendahnya partisipasi warga, lemahnya daya tanggap terhadap warga, diskriminasi terhadap *stakeholder*, dan inefisiensi. Hal ini yang mendorong lembaga keuangan dan donor sering mengkaitkan pembiayaan proyek-proyek mereka dengan

kondisi atau ciri-ciri *good governance* dari lembaga pelaksana. Sehingga dalam rangka mengembangkan praktik *good governance* dan cakupan luas yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan serta keterbatasan sumberdaya dan kapasitas pemerintah juga non-pemerintah untuk melakukan praktik tersebut. Maka praktik ini dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil juga kondisi di lapangan.

Pelayanan Publik merupakan salah satu strategi praktik yang dilakukan pemerintah hingga kini. Selain memiliki dampak yang lebih luas terhadap aspek-aspek kehidupan pemerintah sehingga praktik pelayanan publik menjadi strategi utama menuju *good governance*, ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi benang merah atau titik staregisnya. Pertama, pelayanan publik merupakan ranah di mana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat. Karena buruknya praksis *governance* yang dilakukan pemerintah akan dirasakan langsung oleh warga begitu pula juga jika terjadi perubahan yang signifikan akan dirasakan langsung pula manfaatnya oleh masyarakat luas.

Kedua, dalam aspek *good governance* dapat diartikulasikan bahwa pelayanan publik relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan

publik. Di mana pada *governance* ini lebih luas, karena melibatkan masyarakat sipil juga mekanisme pasar yang sebelumnya sudah tejal. Sehingga untuk melaksanakan praktik ini hanya mengembangkan sinergi yang sudah ada serta mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan *good governance* seperti efisien, non-diskriminatif dan berkeadilan. Ketiga, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur, mulai dari pemerintah sebagai representasi Negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar yang memiliki kepentingan serta keterlibatan tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik memiliki kekuatan yang lebih dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur *governance*, karena baik buruknya praktik pelayanan publik tersebut sangat berpengaruh terhadap ketiganya. Karena nasib keberhasilan pemerintah pusat maupun daerah akan sangat dipengaruhi oleh ketiganya dalam mewujudkan pelayanan publik (JICA 2008 : 21-24).

Pelayanan publik yang dulunya lebih banyak dilakukan masyarakat dengan mengirimkan surat ke kantor pemerintahan melalui kotak surat yang telah disediakan, melalui media cetak, televisi, radio atau hanya sebatas menghubungi *call center* dengan tanggapan yang cukup lama. Kini dengan adanya perkembangan teknologi digital, internet menjadi salah satu media komunikasi pelayanan publik yang efektif. Internet banyak dipilih oleh perusahaan atau organisasi pemerintah guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak. Kegunaan media

komunikasi internet adalah mudah, cepat dan murah dengan jangkauan dunia; tidak ada birokrasi baik secara teknis maupun non teknis; dan tersebar di berbagai pelosok kota (Hardiyansyah 2015 : 57).

Banyak sekali media yang digunakan oleh instansi pemerintah. Mulai dari situs website, beragam akun sosial media (instagram, twitter, facebook dll), hingga aplikasi gratis yang bisa diunduh pada *smartphone*. Website merupakan media digital yang paling efektif untuk dijadikan sebagai media pelayanan publik, hal ini dikarenakan website lebih mudah diakses oleh semua kalangan dan lapisan masyarakat. Selain untuk mengakses informasi terkini terkait aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat juga bisa mengakses perihal transparansi keuangan pemerintah, informasi lowongan pekerjaan, serta kontak langsung kepada instansi pemerintah terkait untuk menanyakan hal yang dibutuhkan masyarakat melalui situs website tersebut.

Selain sebagai bentuk pelayanan (*e-service*), Website merupakan sebuah media sarana informasi dan komunikasi yang menjadi penghubung pemerintah daerah sebagai pengelola segala kegiatan dan potensi yang ada di daerah dengan publik pengguna yang ingin memperoleh informasi dan menyampaikan sesuatu tentang daerah tersebut (Lilieik : 2017).



Menggunakan website sebagai media pelayanan publik di era digital tentunya terdapat tahapan-tahapan pelayanan melalui website pemerintah yaitu :

1. *Publish* merupakan komunikasi satu arah yang dilakukan pihak pemerintah dengan cara mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki, untuk dapat diakses oleh masyarakat atau masyarakat umum yang memiliki kepentingan.
2. *Interact*, pada tahapan ini sudah terjadinya sebuah komunikasi dua arah antara pihak pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Sebagai bentuk pengaplikasiannya tersedia fasilitas searching bagi yang berkepentingan untuk mencari data informasi, selain itu pula disediakan fasilitas kanal agar dapat terhubung untuk melakukan diskusi (chatting, web-tv, dan tele-conference).
3. *Transact*, pada tahapan ini terjadi interaksi dua arah dan interaksi yang berhubungan dengan perpindahan informasi dari satu pihak ke pihak lainnya (Indrajit 2004 : 30).

### **3. Regulasi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik menjadi strategi praktik yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintah untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki aspek dimensional. Oleh karena itu, dalam pembahasan dan menerapkan strategi pelaksanaannya tidak dapat hanya didasarkan pada satu aspek saja, misalnya hanya aspek ekonomi dan aspek politik. Pendekatannya harus terintegritasi melingkupi aspek lainnya, seperti aspek sosial budaya, kondisi geografis dan aspek hukum /peraturan undang-undang (Hardiyansyah 2015 : 15).

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya untuk sistem informasi yang diberikan oleh pelaksana tercantum pada ayat (9) pasal tersebut yaitu sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang

meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi dan penyelenggaraan kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Sebagai dasar pelaksanaan pelayanan publik, tentunya memiliki maksud dan tujuan yang jelas untuk melaksanakan praktik ini. sebagaimana tertuang dalam Pasal 2 dan Pasal 3 yaitu :

- Pasal 2

Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

- Pasal 3

Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan undang-undang; dan

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Perlu diketahui dalam melaksanakan sistem informasi dan pelayanan publik merupakan bagian dari tugas Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) yang langsung di bawah naungan Negara. Hal ini tertera dalam Pasal 2 dan Pasal 3 huruf a, b, c, dan d, Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2015 tentang Kementerian Komunikasi dan Informatika, yaitu :

- Pasal 2

Kementerian Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

- Pasal 3

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Kementrian Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;

- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
- c. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan pengelolaan sumber daya dan perangkat pos dan informatika, penyelenggaraan pos dan informatika, penatakelolaan aplikasi informatika, pengelolaan informasi dan komunikasi publik;
- d. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informatika;

Namun untuk menjalankan sistem informasi dan pelayanan publik yang ada di tingkat pemerintah provinsi, memerlukan binaan dan tanggung jawab dari gubernur dari tingkat provinsi, hal ini tercantum pada Pasal 6 ayat (2) UU Pelayanan Publik. Berhubungan dengan peraturan tersebut, untuk pengelolaan sistem informasi dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemda DIY memiliki peraturan tersendiri termuat dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 ayat (1) dan (2) bahwa :

- 1. Dinas merupakan sebuah lembaga pemerintah yang memiliki tugas melaksanakan penyusunan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan DIY di bidang komunikasi, informatika kehumasan, pos dan telekomunikasi serta

kewenangan dekonsentrasi dan tugas pembaruan yang diberikan oleh pemerintah.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam menjalankan sistem informasi dan pelayanan publik, Dinas memiliki beberapa fungsi yang tercantum pada huruf e sampai k berikut :
  - e. Pengembangan aplikasi dan keamanan informasi;
  - f. Penyelenggaraan pengembangan dan pengelolaan jaringan komunikasi dan informatika;
  - h. Fasilitasi Komisi Penyiaran Indonesia Daerah dan Komisi Informasi Provinsi;
  - i. Penyelenggaraan diseminasi informasi dan layanan informasi publik;
  - k. Pelaksanaan, publikasi dan dokumentasi kebijakan dan kegiatan Pemerintah Daerah melalui media;

Selanjutnya, dalam UU Pelayanan Publik Pasal 8 ayat (2) bahwa menyelenggarakan pelayanan publik, sekurang-kurangnya harus meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah memiliki dasar-dasar aturan yang telah diuraikan. Dengan memiliki standar peraturan hukum yang harus dilaksanakan, tentunya hal tersebut perlu dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sebagai wujud pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakatnya. Serta memberikan informasi yang valid juga pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif (Yusuf 2014 : 329). Sementara Shank (2002 : 5) merumuskan bahwa penelitian kualitatif sebagai “*a form of systematic empirical inquiry into meaning*”.

Miles dan Huberman menjelaskan data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab-

akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat, dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat (dalam Silalahi 2009 : 284).

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif (Yusuf 2014 : 329). Pada penelitian kualitatif dalam menganalisis datanya tidak menggunakan analisis statistik namun lebih secara naratif.

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini lebih difokuskan pada strategi pengelolaan website Pemda DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik pada tahun 2017, yang dikelola oleh Diskominfo DIY.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua jenis, yaitu :

### **a. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian. 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 (Yusuf 2014 : 372). Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur.

Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif (Mulyana 2001 : 180-181).

Pada teknik wawancara ini peneliti akan menggunakan teknik wawancara tak terstruktur dengan cara menuliskan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang dibutuhkan yaitu luaran dari kajian pustaka, selanjutnya jika ada informasi penting lainnya akan ditanyakan lebih lanjut. Selanjutnya usai melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara, peneliti akan mendeskripsikan hasil wawancara tersebut menjadi sebuah tulisan terlebih dahulu sebelum mengolah menjadi data deskriptif.

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

1. Seseorang yang sebagai Kepala Bidang pelaksana pembaruan website Pemda DIY.
2. Redaktur pengelolaan website Pemda DIY sebagai penanggung jawab setiap konten yang termuat pada website.
3. Masyarakat yang mengetahui dan pernah mengakses website Pemda DIY dan dapat memberikan tanggapan terkait pelayanan yang tersedia pada Website Pemda DIY

Berikut ini kriteria yang dipilih sebagai narasumber atau informan adalah :

1. Beni Kusambodo, S.H : Kepala Bidang Manajemen Informatika Diskominfo DIY
2. Dra. Amiarsi Harwani, SH, MS : Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Diskominfo DIY
3. Satu pengguna Website Pemda DIY dari salah satu SKPD.
4. Dua masyarakat umum yang dipilih secara random pengguna website Pemda DIY.

a. Dokumen

Dokumen merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumen itu dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar maupun foto (Yusuf 2014 : 391).

Dokumen-dokumen ini dapat mengungkapkan bagaimana subjek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan, dan situasi yang dihadapinya pada suatu saat, dan bagaimana kaitan antara definisi tersebut dalam hubungan dengan orang-orang di sekelilingnya dan tindakan-tindakannya (Mulyana 2001 : 195).

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

Menurut Bogdan dan Biklen mengatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses penyelidikan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan material-material lain yang anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda sendiri tentang data dan memungkinkan anda untuk mempresentasikan apa yang telah ditemukan pada orang-orang lain (dalam Ahmadi 2016 : 230).

Susan Stainback (dalam Sugiyono 2005 : 88) mengemukakan “*Data analysis is critical to the qualitative process. It is recognition, study, and understanding of interrelationship and concept in your data that hypotheses and assertions can be developed and evaluated*” Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.

Menurut Seiddel (1998) (dalam Ghony & Fauzan 2016 : 248) bahwa dalam proses analisis data kualitatif terdapat beberapa proses yaitu :

- a. Mencatat dan menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilih dan memilah, mengklasifikasikan, mensistensikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
- c. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model alir. (dalam Yusuf 2014 : 407–409) mengemukakan tentang analisis dengan model alir yaitu :

a. Reduksi Data

Reduksi Data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Peneliti memilih data dan analisis yang akan diberi kode, mana yang ditarik keluar, dan pola rangkuman sejumlah potongan atau apa pengembangan ceritanya merupakan pilihan analisis. 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.

b. *Data Display*

Dalam konteks ini adalah kumpulan informasi yang telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk *display* data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif dan kejadian atau peristiwa itu terjadi di masa lampau.

c. Kesimpulan/*Verifikasi*

Kesimpulan/*Verifikasi* merupakan kegiatan utama ketiga dalam analisis data. Reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan merupakan segitiga yang saling berhubungan. Anantara reduksi data dan penarikan kesimpulan/verifikasi; setara dengan display data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pada waktu melakukan reduksi data pada hakikinya sudah penarikan kesimpulan, dan pada waktu penarikan kesimpulan selalu

bersumber dari reduksi data atau data yang sudah direduksi dan juga dari display data.

Sehingga terdapat kesamaan pendapat antara keduanya, namun pada teknik analisis data penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik model alir yang ditawarkan oleh Miles dan Huberman.

## **5. Uji Validitas Data**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono 2005 : 117). Dalam melakukan uji validitas data terdapat beberapa teknik, salah satunya adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu (Moleong 2002 : 178).

Denzin (dalam Moleong 2002 : 178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

- a. Triangulasi dengan sumber
- b. Triangulasi dengan metode
- c. Triangulasi jenis ketiga ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data

d. Triangulasi dengan teori

Pada uji validitas penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang didapatkan.

## **6. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini penulis akan membagi menjadi empat bab. Bab I adalah pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, objek penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Pada bagian Bab II, hal yang akan diuraikan adalah gambaran umum atau profil dari objek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) DIY.

Selanjutnya pada bagian Bab III adalah uraian pembahasan, pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai hasil data-data dari wawancara dan dokumentasi yaitu strategi pengelolaan website Pemda DIY yang dikelola oleh Diskominfo DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik.

Terakhir Bab IV, pada bagian ini peneliti akan menuliskan kesimpulan dan saran terkait pembahasan yang telah diuraikan pada Bab III yaitu strategi pengelolaan website Pemda DIY yang dikelola oleh Diskominfo DIY sebagai media publikasi, informasi dan pelayanan publik. Saran yang

akan dituliskan, merupakan saran yang akan membangun dan menjadikan rekomendasi untuk Diskominfo DIY dalam segi pengelolaan website selanjutnya. Selain itu peneliti akan melampirkan bukti-bukti dokumentasi hasil wawancara yang telah dilakukan selama melakukan penelitian.