

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Nima Hikmawati

Pemanfaatan Website Sebagai Sarana Pengelolaan Tanggapan dan Keluhan Masyarakat

di Kabupaten Sleman

Tahun Skripsi : 2014

Daftar Pustaka : 26 buku + 2 sumber internet

Pengundangan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik merupakan momentum penting dalam mendorong keterbukaan di Indonesia. Legalitas hukum ini memberikan pengakuan hak masyarakat untuk tahu yang harus dipenuhi dan dilindungi di berbagai bidang termasuk di ranah birokrasi. Kondisi ini mendorong pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia mewujudkan keterbukaan informasi di daerahnya, termasuk di Kabupaten Sleman, DIY yang menjadi bagian *pilot project* keterbukaan informasi di Indonesia.

Salah satu perwujudan keterbukaan informasi dilakukan melalui diseminasi informasi melalui website. Sebagai media yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah, website mewedahi kebutuhan masyarakat akan interaksi secara langsung antara warga masyarakat dengan pemerintah. Hal inilah yang dipraktekkan Pemerintah Kabupaten Sleman untuk memberikan akses bagi warga masyarakatnya menyampaikan aspirasi dan keluhan kepada pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Sleman mewedahi kebutuhan ini dengan membuat menu "Surat Warga" di website sebagai fasilitas komunikasi dua arah antara pemerintah dan warganya. Melalui media ini setiap harinya Bagian Humas Setda Sleman mengelola keluhan masyarakat kemudian menjawabnya dengan koordinasi admin-admin dari institusi pelayanan public yang lain di Kabupaten Sleman. Upaya ini memberikan dampak positif baik bagi pemerintah dan masyarakat. Di satu sisi Pemerintah memperoleh fakta actual tentang bagaimana hasil pelayanan masyarakat yang dilakukan sebagai bahan evaluasi pembuatan kebijakan selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, keberadaan Surat Warga tentunya memberikan kemudahan dalam berkomunikasi yang selama ini terhambat banyaknya prosedur birokrasi.

Praktek keterbukaan informasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Sleman ini merupakan cerminan tata kelola pemerintahan yang baik yang mensyaratkan adanya pemerintahan yang terbuka dan kebebasan memperoleh informasi sebagai salah satu fondasinya. Tata kelola yang baik memilik sejumlah indicator antara lain keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas,efektivitas dan koherensi.

Kata kunci : keterbukaan, transparansi, keluhan, website