

## TRANSKRIP WAWANCARA

### A. PERTANYAAN UNTUK ADMIN WEBSITE

1. Apa yang melatarbelakangi Pemerintah Kabupaten Sleman membuat website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

a. Apakah website tersebut mampu memberikan kontribusi bagi Pemkab Sleman dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik?

Pada era yang serba digital keberadaan [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id) mutlak diperlukan. Bukan hanya sebagai pemenuhan atas aturan yang berlaku tapi juga sebagai jawaban untuk tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi. Inilah yang berupaya kami wujudkan melalui website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id). Media ini mampu memfasilitasi kebutuhan komunikasi masyarakat dari bawah ke atas, yang tidak dapat dipenuhi media lain. (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, 8 November 2013)

b. Apa saja kebijakan Pemkab Sleman yang dapat dipublikasikan dalam website Sleman?

Kebijakan yang sifatnya penting akan dipublikasikan dalam bentuk pengumuman, tapi banyak juga kebijakan yang sifatnya teknis dipublikasikan melalui berita yang diupdate per-hari. Berita lebih *familiar* dan lebih sering dibaca dibanding pengumuman yang bentuknya cenderung monoton dan jarang dibaca masyarakat. Biasanya kebijakan dipublikasikan lewat berita lalu untuk selengkapnya pengguna digiring

melihat kelengkapannya di link pengumuman. (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

- c. Tujuan apa yang ingin dicapai Pemkab Sleman melalui pembuatan website tersebut?

Penggunaan internet untuk menyampaikan keluhan cukup digemari masyarakat karena prosedurnya yang lebih mudah dan lebih mudah diakses masyarakat. Melalui media ini masyarakat dapat segera mendapatkan jawaban atas pertanyaan relatif lebih cepat dibanding melalui surat kabar dengan prosedur yang lebih rumit. Dilatarbelakangi penyederhanaan prosedur untuk memperoleh informasi ini, kami ingin masyarakat memperoleh kemudahan dalam memperoleh informasi dalam upaya transparansi publik. Selain itu dengan kemudahan ini diharapkan masyarakat mendapatkan fasilitas untuk berkomunikasi dengan pemerintah. (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, 8 November 2013)

2. Bagaimana teknis pengelolaan website tersebut?

- a. Siapa saja yang bertanggungjawab atas pengelolaan website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

Tanggung jawab pengelolaan melibatkan banyak pihak mulai dari pimpinan hingga staf. Ya, walaupun pengelolaan secara langsung lebih banyak staf yang melakukan tapi pimpinan adalah orang yang bertanggungjawab dari keputusan-keputusan yang diambil yang kemudian dicantumkan di website. Karena itu tanggung jawab pengelolaan website

bisa dikatakan ditanggung oleh seluruh aparat Pemkab Sleman mulai dari Bupati hingga staf, contohnya untuk menjawab keluhan yang kompleks, prosesnya bahkan dapat melibatkan rapat koordinasi pimpinan tidak hanya di level staf saja (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, 8 November 2013)

- b. Apa saja tugas pihak-pihak tersebut dalam upaya mengelola website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

Website melibatkan banyak pihak, di Sleman pengelolaannya secara garis besar dibagi menjadi dua, teknis dan non teknis. Bagian teknis dilakukan oleh Bidang Kominfo sedangkan bagian non teknis termasuk pengelolaan isi dikelola oleh humas. Untuk pengelolaan konten, tergantung pada jenis konten. Karena kita menyadari bahwa konten dalam website terlalu banyak untuk ditangani hanya oleh satu admin. Karena saya yakin pengelolaan website bukan hal yang mudah dan menyita banyak waktu. Makanya diperlukan sebuah tim yang khusus menangani penanganan konten tersebut. Di Humas, tim itu terdiri dari empat orang yang bertanggung jawab mengelola isi website setiap harinya, termasuk hari libur, karena pekerjaan toh tidak harus dikerjakan di kantor, bisa di rumah bahkan pake smartphone pun bisa. (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, 12 November 2013)

Pengelolaan website menjadi salah satu sub kegiatan di Bidang Kominfo.

Tanggung jawab Kominfo dalam hal ini adalah mengoptimalkan kinerja

website dan menjaga agar website tidak mudah dibiak pihak yang tidak

bertanggung jawab. Disamping itu Bidang kominfo juga bertanggung jawab untuk memastikan interlink dalam website terkait langsung dengan link yang diinginkan. Interlink akan dihubungkan dengan link terkait dengan SKPD (satuan kinerja perangkat daerah) pengelola. Misalnya pengelolaan e-KTP dihubungkan dengan link Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir *loading time* dalam membuka website, sehingga memudahkan *user*. (Dedy Dwi Cahyono, S. Kom, Admin Bidang Kominfo Sleman, 11 November 2013)

c. Bagaimana teknis pengelolaan website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

c.1 Bagaimana perencanaan content yang akan di upload dilakukan?

Kalau sekarang isi website sudah sangat tertata jadi admin hanya perlu memperbaharui isi setiap harinya. Pada awalnya menu disusun bersama antara Bagian Humas dan Bidang Kominfo dibawah supervisi atasan. Saat ini setiap isi yang akan ditampilkan juga melalui supervisi saya untuk konten dari Humas seperti misalnya release harus di acc Kabag dulu sebelum ditampilkan, respon keluhan juga melalui supervisi atasan, bahkan beberapa keluhan direspon langsung oleh pimpinan sehingga admin hanya perlu memasukkannya ke website. (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas Sleman, 8 November 2013)

c. 2 Siapa saja yang terlibat dan bertanggung jawab atas content website?

Beda-beda juga tergantung kontennya, untuk berita umumnya isinya di bawah supervisi Kabag Humas. Tapi kalau keluhan bergantung dari

kompleks tidaknya keluhan. Kalau keluhannya bersifat teknis biasanya dikoordinasikan dengan dinas terkait tapi kalau terkait pengambilan keputusan tentunya melibatkan pimpinan untuk bertanggung jawab. (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Pengelola Surat Warga, 12 November 2013)

d. Apa saja update yang dilakukan?

Setiap hari minimal ada dua berita yang harus di-*upload*, tapi kalo pas hari libur memang jumlahnya menurun, kan aktivitas kantor juga tidak ada, jadi biasanya berita diganti dengan sumber informatif lain. Berita di website berbeda dengan berita yang ditampilkan di media cetak, berita di website harus punya *head* yang menarik, karena kalau *head*-nya menarik, pembaca tertarik membaca link lebih lanjut. Makanya kadang saya edit beberapa bagian berita, biasanya se judul berita supaya lebih menarik. (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

Setiap hari agenda kegiatan harus diubah, selain supaya terpublikasi juga supaya masyarakat bisa mengontrol apa saja yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan program pemerintahan. Agenda berasal dari jadwal kegiatan Bupati yang setiap hari dibuat oleh Aspri Bupati dan dari jadwal kegiatan SKPD yang dilaporkan ke Bagian Humas setiap hari. Agenda yang tercantum di website semuanya dapat diakses publik, artinya publik bisa ikut datang dan berpartisipasi pada

website untuk menghindari kesalahpahaman. (Siti Halimah, S.S,

Admin Agenda Kegiatan Pemda, 12 November 2013)

3. Apa saja konten website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

a. Apa saja yang menjadi menu utama dalam [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

Menu utama di website adalah menu yang paling sering diperbaharui, seperti berita, surat warga, agenda kegiatan dan galeri photo. Berita langsung terlihat mencolok di bagian depan biasanya 'isinya kegiatan kepala daerah, isu terkini, hasil jumpa pers dan liputan dokumentasi humas. Surat warga isinya tanggapan dan keluhan masyarakat, bagian ini yang isinya melibatkan masyarakat meski tetap disupervisi admin, makanya bagian ini paling sering diupdate soalnya hampir tiap hari selalu ada perubahan. Agenda kegiatan isinya jadwal kegiatan yang bisa diikuti publik termasuk kegiatan hari kerja dan hari libur. Galeri photo biasanya berisi foto-foto pilihan setiap bulannya. Minimal sebulan ada satu subjudul foto terbaru tapi bisa juga lebih dari itu bergantung eventnya. (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

b. Apakah ada aturan yang menentukan pembuatan menu dan sub menu dari pemerintah pusat?

Aturan resmi yang mengatur pembuatan menu tidak ada, disesuaikan dengan kebutuhan daerah saja. Yang menjadi dasar pembuatan website adalah prinsip keterbukaan informasi, jadi hal inilah yang dijadikan patokan di setiap pembuatan menu, intinya setiap menu yang ditampilkan

harus mampu menjawab kebutuhan informasi masyarakat. (Endah sri Widiastuti, MPA, Kepala Bagian Humas, 8 November 2013)

4. Bagaimana proses content data yang akan di input ke dalam website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

a. Siapa saja yang menyiapkan content data yang akan diinput?

Sebagian besar isi website adalah hasil dokumentasi Bagian Humas. Berita diambil dari release yang dibuat teman-teman Bagian Dokumentasi, foto juga begitu. (Endah Sri Widiastuti, MPA, Kabag Humas Sleman, 8 November 2013)

b. Apakah orang umum diperbolehkan memasukkan data ke website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

Masukan dari umum biasanya berupa saran dan kritik lewat surat warga. Tapi kalau ada yang mengirimkan artikel biasanya akan lewat supervisi Kabag sebelum diinput ke website. Pada dasarnya kami sangat menerima masukan apapun termasuk *citizen journalism* tapi banyak yang belum memanfaatkan website kita untuk mempublish karya-karyanya. (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

c. Siapakah yang berwenang untuk mengedit data sebelum di unggah ke website?

Tiap data yang akan diinput ke website dibawah supervisi Kabag Humas, soalnya Humas yang jadi pintu keluar masuk informasi. Tapi admin juga berhak mengedit tata bahasa dan etika penulisan sebelum isinya

di publikasikan. Biasanya ada teman-teman mengedit teks atau foto

untuk terakhir kalinya setelah disupervisi Kabag sebelum dipublish (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

d. Bagaimana proses berita serta informasi yang akan dirilis?

Berita didapatkan dari liputan kegiatan dari teman-teman Bagian Dokumentasi, biasanya release ini juga yang dikirimkan ke pers, jadi sebelum dikirimkan selalu diteliti Kabag dulu baru setelah itu bisa dipublish di website dan ke pers. Teks ini yang saya masukkan ke website lalu dilengkapi foto terkait (Aan Andayani, A.Md, Admin Pengelola Berita, 12 November 2013)

e. Siapa yang bertanggungjawab atas editing data yang akan diinput?

Layanan aduan memerlukan SOP resmi dari pimpinan, karena dengan adanya legalitas tersebut kami dapat menegaskan pentingnya pelaksanaan pelayanan publik. SOP ini mengatur lama waktu penyelesaian aduan dan bagaimana resiko yang ditanggung oleh kami jika tidak dapat memenuhi pelayanan pengaduan tersebut. (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Surat Warga, 12 November 2013).

5. Pemanfaatan media sebagai media penanggulangan keluhan

a. Bagian mana dari website yang dapat dimanfaatkan warga untuk menyampaikan aspirasi, tanggapan atau keluhan kepada pimpinan daerah?

Semua aspirasi, tanggapan dan keluhan umumnya masuk ke Menu Surat Warga. Banyak masyarakat mengenal menu ini karena letaknya juga di paling depan, tapi beberapa juga kadang mengomentari langsung berita

yang dipublish di dalam berita, tapi sebagian besar keluhan tetap di Surat

Warga (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Pengelola Surat Warga, 12 November 2013)

- b. Dimanakah letak keluhan warga ditempatkan di website [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

Menu Surat warga gampang ditemukan, di Home ada 3 link yang langsung menuju ke menu ini. Di top banner, dan di kanan kiri berita juga ditampilkan surat-surat warga yang masuk setiap harinya lengkap dengan jawaban yang diberikan. Jadi sekali buka website, pengguna yang bahkan belum pernah memanfaatkan menu surat warga bisa langsung menemukan menu ini dengan mudah. Memang sengaja penempatannya dibuat begitu, karena Surat Warga jadi bagian penting dari keterbukaan informasi, dari sini masyarakat bisa langsung komunikasi dengan pemerintah. (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Pengelola Surat Warga, 12 November 2013)

- c. Seberapa sering bagian tersebut di monitoring, dan dijawab?

Setiap hari ada tiga hingga empat keluhan warga yang kami terima lewat [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id). Jika saya absen sehari saja tidak melakukan monitoring dan meng-*approve* keluhan yang masuk maka surat warga pasti menumpuk. Karena itu monitoring harus dilakukan setiap hari dan sepagi mungkin. Jika saya cuti pun admin dari bagian lain bisa menggantikan tugas saya, atau bisa saya monitoring dari rumah kemudian diemailkan ke kantor untuk dilaporkan ke atasan setiap harinya. (Tri Sunu

Yulianto, S.Sos, Admin Surat Warga, 12 November 2013)

Setiap hari saya mengecek surat warga, membuat list kemudian melaporkannya ke atasan. Jika jawaban atas keluhan sudah saya ketahui atau bisa dicari di literatur yang dimiliki humas, maka keluhan tersebut akan saya jawab langsung, tapi jika keluhan terkait dengan penjelasan teknis dan rumit saya akan meneruskannya ke SKPD terkait. Biasanya saya langsung sms ke admin di SKPD tersebut lewat *sms gateway* Pemkab untuk mengingatkan keluhan tersebut; dengan begitu admin tersebut akan segera mengecek keluhan dan menjawabnya. Jawaban bisa dikirim langsung oleh admin atau di email ke saya untuk saya jawab. Sedangkan keluhan-keluhan yang membutuhkan jawaban dari pimpinan umumnya dijawab setelah monitoring diterima pimpinan. Jawaban akan saya terima untuk saya teruskan ke penanya. Teknisnya mudah dan cepat sepanjang admin juga disiplin dalam menjawab keluhan. (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Surat Warga, hasil wawancara 12 November 2013)

d. Berapa lama waktu yang diperlukan admin untuk menjawab keluhan?

Tergantung jenis keluhannya mbak, kalo teknis dan prosedural, saya punya databasenya jadi bisa dijawab langsung saat itu juga, tapi kalo kompleks dan melibatkan banyak SKPD lain ya harus saya koordinasikan dengan admin-admin yang lain. Tapi paling lama keluhan bisa kita jawab hari berikutnya, itupun untuk keluhan yang butuh supervisi pimpinan tentang pengambilan keputusan (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Pengelola Surat Warga, 12 November 2013)

Aktivitas apa saja yang dilakukan untuk mengelola keluhan masyarakat?

Setiap harinya sebelum jam 9.30 monitoring surat warga sudah harus ada di meja atasan, karenanya sebelumnya saya sudah harus selesai meng-*approve* dan melaporkannya, karena biasanya jam 10.00 sudah ada disposisi atau jawaban dari atas tentang keluhan. Kalo terlambat dari jadwal itu, keluhannya bisa baru dijawab besoknya. Selain melaporkan monitoring ke atasan saya biasanya juga meminta jawaban langsung dari teman-teman dari tim aduan keluhan. Biasanya pagi itu juga saya sms dari *sms gateway* buat ngingetin kalo ada keluhan. Kadang mereka menjawab lewat sms atau email jika jawabannya panjang, dari situ jawabannya saya teruskan ke Surat Warga, jadi masyarakat cepat mendapatkan jawaban atas keluhannya. (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Surat Warga, 12, November 2013)

- f. Dalam menjawab dan mengelola keluhan masyarakat, dengan siapa saja penanggung jawab bekerjasama?

Untuk menjawab aduan saya dibantu teman-teman dari SKPD, ada 32 admin di tiap SKPD yang sering mendapat sorotan publik. Mereka ini yang sering saya telpon atau sms untuk menjawab keluhan (Tri Sunu Yulianto, S.Sos, Admin Surat Warga, 12 November 2013)

- g. Peraturan resmi apakah yang dapat dijadikan landasan dalam pengelolaan [www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)?

SOP Pelayanan Pengaduan dibuat dengan dasar hukum dari UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU no. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum, UUU No 14 Tahun

## DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scott M. Center, Allen H; Broom, Glen M. 2000. Effective Public Relations. New Jersey: Prentice Hall International
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. Ilmu Teori & Filsafat Komunikasi. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- , 2002. Dinamika Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Enzmann, Matthias Schneider, Markus. 2005. Improving Customer Retention in E-Commerce through a Secure and Privacy-Enhanced Loyalty System Information System Frontiers. Volume 7
- Hamid, Farid; Budianto, Heri. 2011. Ilmu Komunikasi: Sekarang dan Tantangan Masa Depan. Kencana Prenada Media Group
- Hasan, Erliana. 2005. Komunikasi Pemerintahan. Bandung. PT Refika Aditama
- Ho, Shuk Ying. 2006. The Attraction of Internet Personalization to Web Users Electronic Markets
- Iriantoro, Yosal. 2005. Community Relations. Bandung. PT Remaja Rosdakarya Offset
- Iriantoro, Yosal. 2005. Media Relations. Bandung. PT Remaja Rosdakarya Offset
- Jasmadi. 2004. Promosi Web & Registrasi Domain dengan Berbagai Teknik & Tool. Yogyakarta: Andi Offset
- Juju, Dominikus. 2006. Tip & Trik Desain Web. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Huberman, Michael; Miles, Matthew. 1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia