

PENGELOLAAN KONTEN WEBSITE PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

Galih Akbar Prabowo

Dosen KPI IAIN Ponorogo

Email; galihakbar77@gmail.com

Abstract: *As a government agency, Yogyakarta Government is required to manage the content of Government website as an effort to accomplish quality public services. This research is intended to identify and evaluate the efforts of the Yogyakarta Government in managing its website content. It employed descriptive analytical method and interviews and documentation were utilized as data collection technique . The results showed that Yogyakarta Government's website content management has been implemented properly. However, from the perspective of public services, the services provided are still have some drawbacks. It tends to apply government centrist view. It is less responsive in some types of services. Apart from its weaknesses, the website content management has fulfilled the aspects of transparency, responsiveness, effectiveness, efficiency, and accountability.*

ملخص: إدارة محتويات المواقع الالكترونية للحكومة المحلية بمدينة يوغياكرتا كوسيلة للخدمة المدنية. كإحدى مؤسسات الدولة التي تهتم بتطوير المواقع الالكترونية للحكومة كوسيلة للخدمة المدنية، تطالب الحكومة المحلية بمدينة يوغياكرتا ببذل أقصى جهدها لإدارة محتويات المواقع الالكترونية لها لتحقيق جودة الخدمة المدنية. فهذا البحث يهدف إلى تحليل وتقويم ما بذلته الحكومة المحلية بمدينة يوغياكرتا في إدارة مواقعها الالكترونية. وقد استخدم هذا البحث المنهج التصوري التحليلي عن طريق جمع المعلومات من خلال الحوارات والدراسة الوثائقية. وبالجملة، فإدارة محتويات المواقع الالكترونية للحكومة قد جرت بشكل جيد. غير أنها، من ناحية الخدمة المدنية، كانت الخدمة التي قدمتها الحكومة المحلية بمدينة يوغياكرتا فيها من نقائص. فهي أكثر اهتماما بالحكومة وقليل التجاوب في بعض نواحي الخدمة. ولكن، علي الرغم من هذه النقائص، فقد بدأت تتسم

بالشفافية، والتجاوبية والفاعلية والمصداقية في إدارة محتويات المواقع الالكترونية للحكومة المحلية بمدينة
يوغياكرتا كوسيلة للخدمة المدنية.

Abstrak: Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki komitmen dalam mengembangkan website pemerintah sebagai sarana pelayanan publik, Pemerintah Kota Yogyakarta dituntut untuk mampu mengelola konten website Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi upaya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola konten website Pemerintah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara serta studi dokumentasi. Secara keseluruhan, pengelolaan konten website Pemerintah Kota Yogyakarta telah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi, dari perspektif pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta masih memiliki beberapa kekurangan. Pengelolaan konten website Pemerintah Kota Yogyakarta masih memiliki kecenderungan government centrist serta kurang responsif dalam beberapa jenis pelayanan. Akan tetapi, meski belum maksimal, aspek transparansi, responsivitas, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas sudah mulai muncul dalam pengelolaan konten website Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai media pelayanan publik.

Keywords: Pengelolaan, Website Pemerintah, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet serta teknologi informasi dan komunikasi lain membawa begitu banyak pengaruh, yang salah satunya adalah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah dan pelayanannya. Konsekuensinya, fokus administratif pemerintah yang sebelumnya bersifat tradisional kemudian terganti dengan pelayanan pemerintah secara langsung kepada publiknya yang dilakukan dengan menyediakan pelayanan informasi dan transaksi yang terintegrasi yang kemudian disebut dengan *e-Government*. Menurut Hidayat & Gismar, *governing (to govern)* berarti memerintah, merupakan ekspresi dari realitas politik di mana lokus atau jangkar dari penyelenggaraan pemerintahan

adalah negara.¹ Bermula dari pemikiran untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*” menjadi jalan pembuka bagi penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang pemerintahan di Indonesia.²

Tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang mampu memenuhi kepentingan masyarakat luas, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif kemudian diakomodasi oleh pemerintah melalui pemanfaatan *website* pemerintah sebagai media pelayanan publik. Pembuatan situs *web* pemerintah merupakan salah satu wujud nyata yang paling umum dari aplikasi *e-Government* itu sendiri. Secara garis besar, *e-Government* mempunyai banyak keuntungan, antara lain: (1) peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam berkat adanya teknologi internet. (2) Dengan menggunakan teknologi *on line*, banyak proses yang dapat dilakukan dengan format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) sehingga proses akan menjadi lebih efisien dan hemat. (3) *Database* dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi mengurangi kesalahan identitas, dan lain-lain). (4) Semua proses dilakukan secara transparan, karena semua proses berjalan secara *on line*.³

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.⁴ Elemen pertama dan yang paling krusial adalah *support*. Elemen *support* yang dimaksud adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*. Tanpa adanya *political will*

¹ Syarif Hidayat dan Abdul Malik Gisamar, “Good Governance vs Shadow State dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah,” *Jurnal Penelitian Politik: Good Governance dan Korupsi* 7, no. 1 (2010): 24.

² Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2011), 111.

⁴ Richardus E. Indrajit, *Electronic Government* (Yogyakarta: Andi, 2002), 15.

dari pejabat pemerintah ini, inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* akan sulit untuk direalisasikan.

Elemen ke dua atau *capacity* merupakan adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government*. Tiga hal yang menjadi inti dari elemen *capacity* ini adalah ketersediaan sumber daya yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian agar penerapan *e-Government* dapat berjalan sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Elemen sukses pengembangan *e-Government* yang terakhir adalah *value*. Elemen *value* ini berkaitan dengan keuntungan yang didapatkan pihak luar dari implementasi *e-Government* itu sendiri. Pelaksanaan *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari implementasi *e-Government* bukan hanya kalangan pemerintah sendiri, melainkan juga masyarakat dan pihak yang berkepentingan lainnya. Perpaduan antara ketiga elemen di atas nantinya membentuk sebuah inti jaringan *e-Government* yang menjadi kunci sukses yang turut menentukan keberhasilan pelaksanaan *e-Government* itu sendiri sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang berkualitas.

Mengutip Engel, Surjadi menulis, kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.⁵ Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat atau publik akan terwujud ketika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi dari masyarakat itu sendiri. Untuk mengukur kepuasan publik itu sendiri, dapat dilakukan dengan menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dalam kebutuhan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sendiri, terdapat tiga paradigma pelayanan publik yakni model administrasi publik tradisional (*old public*

⁵ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Rafika Aditama, 2009), 49.

administration), model manajemen publik baru (*new public administration*), dan model pelayanan publik baru (*new public service*). Menurut Puspitosari dkk., baik OPA dan NPM cenderung memposisikan negara sebagai aktor yang paling sentral bahkan sebagai satu-satunya institusi yang paling menentukan apa yang menjadi materi pelayanannya, bagaimana desain dan pelaksanaan pelayanan itu sendiri.⁶ Penerapan dua model pelayanan publik tersebut tentu tidak relevan serta tidak mampu mengakomodir keragaman kebutuhan publik yang berpotensi muncul di dalamnya. Sedangkan dalam model *New Public Service* (NPS), pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi, dan organisasional. Dalam model *New Public Service* (NPS), peran pemerintah adalah melayani, bukan mengarahkan. Upaya pemenuhan kebutuhan publik didasarkan pada jenis kebutuhan publik itu sendiri.

Akan tetapi upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan *e-government* dalam bentuk *website* tersebut menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Salah satu permasalahannya adalah terkait *content* dari *website* pemerintah itu sendiri. Saat ini, masih banyak *content website* pemerintah yang hanya memuat informasi-informasi dasar dan bersifat satu arah, seperti informasi tentang sejarah kota, struktur pemerintahan, letak geografis, hingga peraturan atau kebijakan pemerintah.

Selain materi konten yang terbilang belum cukup memadai, lambatnya pembaharuan informasi-informasi yang termuat dalam *website* pemerintah juga menjadi *permasalahan* lain dalam pengelolaan konten *website* pemerintah. Di samping kualitas informasi yang menjadi konten dari sebuah *website* pemerintah, *update content* juga menjadi tolok ukur lain dari kualitas pengelolaan konten *website* pemerintah. Saat ini, masih banyak *website* pemerintah yang materi kontennya belum mengalami pembaharuan secara rutin. Di samping itu, ketidakjelasan pengelola *website* pun turut mempengaruhi kualitas *content* dari *website* pemerintah. Saat ini, masih terdapat beberapa *website* pemerintah di Indonesia yang kontennya masih dikelola oleh instansi yang tidak kewenangan

⁶ Hesti Puspitosari, *Filosofi Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2011), 58.

untuk mengelola konten *website* pemerintah. Hal tersebut tentu mempengaruhi kualitas konten yang disajikan dalam sebuah *website* pemerintah. Permasalahan-permasalahan yang terkait dengan *content website* pemerintah tersebut tentu dapat mengganggu efektivitas upaya pengkomunikasian berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui *website* pemerintah itu sendiri.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

***Website* Pemerintah Kota Yogyakarta dan Pelayanan Publik**

Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang berkomitmen untuk melakukan perubahan dalam birokrasi pemerintah. Komitmen ini kemudian ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta salah satunya dengan menerapkan konsep *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahannya. *E-Government* merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan di manapun mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya.⁷ Sedangkan menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) sebagaimana yang ditulis oleh Wardiyanto, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dengan menggunakan internet, sebagai alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.⁸ Penerapan konsep *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta salah satunya diwujudkan melalui diluncurkannya *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta dengan alamat situs www.jogjakota.go.id pada 7 Oktober 2002.⁹

Sejauh ini, Pemerintah Kota Yogyakarta telah membuktikan komitmennya dalam memanfaatkan *website* pemerintah sebagai media pelayanan publik. Hal ini salah satunya dibuktikan dengan keberhasilan Pemerintah Kota Yogyakarta meraih penghargaan *E-Government Award 2011* tingkat kabupaten/kota se-Indonesia versi Majalah Warta Ekonomi. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Yogyakarta dianggap sebagai sebuah instansi pemerintah yang dinilai telah

⁷ Agoeng Noegroho, *Teknologi Komunikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 36.

⁸ Bintoro Wardiyanto, *E-Government dan E-Procurement: Konstruksi Akuntabilitas dan Transparansi Birokrasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 91.

⁹ www.jogjakota.go.id

berhasil mengimplementasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam fungsinya sebagai media pelayanan publik.¹⁰

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, pemanfaatan *website* pemerintah dipandang sebagai sebuah terobosan baru dalam mewujudkan model *New Public Service* (NPS) itu sendiri. Berkaitan dengan program peningkatan kinerja birokrasi sesuai paradigma pemerintah sebagai pelayan masyarakat misalnya, *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dimanfaatkan sebagai media untuk melayani kebutuhan masyarakat. Di satu sisi, *website* ini difungsikan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam urusan administratif. Melalui pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta ini sendiri Pemerintah Kota Yogyakarta berupaya untuk meringkas prosedur pengurusan administrasi masyarakat.

Di sisi lain, dalam kaitannya dengan pelayanan informasi publik, pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta juga merupakan perwujudan dari peraturan terkait keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Sesuai Pasal 3 Ayat 7 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, salah satu tujuan dari peraturan ini adalah untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas di Indonesia.¹¹ Guna mendorong badan publik agar membuka akses informasi bagi publik, dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dicantumkan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh badan publik. Salah satu ketentuan yang wajib dipenuhi oleh badan publik sesuai dengan pasal 7 ayat 1 Undang-undang Keterbukaan Informasi adalah Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah

¹⁰ Muchammad Fatoni, "Kota Yogya Menangi E-Government Award 2011," *Tribunnews.com*, 23 September 2011.

¹¹ Lenny Media Tanti, *PR Pemerintah Tantangan Keterbukaan Informasi Publik: Panduan Praktis Memahami Pemerintah dan Public Relations Pemerintah* (Surabaya: CO. Publishing, 2012), 83.

kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.¹²

Melalui pemanfaatan *website* tersebut, Pemerintah Kota Yogyakarta berupaya mewujudkan konsep *good governance*. Secara teoritis, Sinambela, dkk., menyatakan bahwa *good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.¹³ Dengan begitu, masyarakat dapat mengetahui serta mengawasi pelaksanaan pemerintahan.

Implementasi Pelayanan Publik dalam Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta

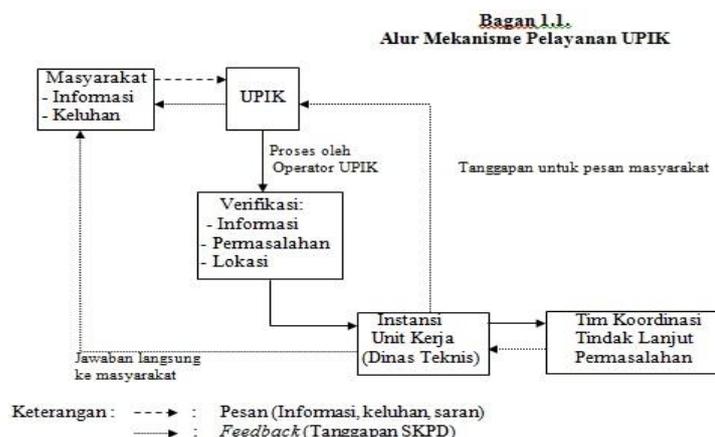
Dalam kaitannya dengan implementasi pelayanan publik melalui *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta, tipe relasi *Government to Citizens* (G to C) diwujudkan dalam berbagai fasilitas yang terdapat di *website* resmi Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam urusan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) misalnya, melalui *website* Pemerintah Kota Yogyakarta ini, masyarakat dapat memperoleh informasi lengkap mengenai tata cara dan persyaratan pembuatan KTP itu sendiri, tanpa harus mendatangi dinas terkait. Sehingga, nantinya proses pembuatan KTP itu sendiri akan menjadi lebih lancar dan mudah bagi masyarakat.

Sebagai upaya meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Yogyakarta, di dalam *website* resminya, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan suatu ruang bagi masyarakat guna menyampaikan pertanyaan, keluhan, saran, maupun informasi kepada dinas-dinas terkait. Fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta ini kemudian disebut dengan

¹² Anonim, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Jakarta: Novindo Pustaka Mandiri, 2011), 33.

¹³ L.P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 47.

UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Alur mekanisme layanan UPIK ini sendiri dapat digambarkan sebagai berikut:¹⁴



Kalangan bisnis, merupakan entitas lain selain masyarakat yang harus pula diakomodasi kebutuhannya oleh instansi pemerintah. Guna mengakomodir kebutuhan dari kalangan bisnis itu sendiri, interaksi antara pemerintah dengan kalangan bisnis menjadi penting untuk digalang. Interaksi ini dalam konsep *e-Government* kemudian dikenal dengan istilah tipe interaksi *Government to Business* (G2B). Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai fasilitas dalam konten *website* resminya. Secara khusus, fasilitas-fasilitas yang disediakan tersebut meliputi aplikasi pajak berbasis *web* maupun pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik. Dalam kaitannya dengan pelayanan berupa aplikasi pajak berbasis *web* yang disediakan bagi kalangan bisnis tersebut, dalam *website* resminya, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai informasi terkait dengan dasar hukum serta tata cara pemberlakuan pajak itu sendiri. Informasi-informasi terkait pajak yang disediakan meliputi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Hotel dan Restoran (PHR), Pajak Hiburan, serta Pajak Reklame.

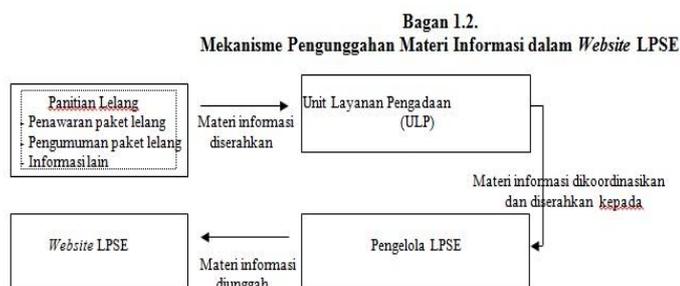
Selain urusan pajak, proses pengadaan barang maupun jasa yang dibutuhkan oleh lembaga pemerintah merupakan contoh aplikasi lain dari interaksi *Government to Business* (G2C) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), yang tersedia di salah satu *list subdomain* dalam *website* resminya, Pemerintah Kota

¹⁴ Dokumen Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Yogyakarta menyediakan ruang bagi kalangan bisnis untuk mengikuti seleksi penyedia barang atau jasa yang dibutuhkan oleh lembaga pemerintah dalam lingkup kota Yogyakarta.

Salah satu tugas utama sebuah pemerintahan adalah membentuk suatu lingkungan bisnis yang kondusif dengan tujuan untuk menjaga jalannya roda perekonomian. Guna memenuhi tugas utama tersebut, pemerintah wajib menjalin interaksi yang baik dengan kalangan bisnis. Relasi yang baik di antara keduanya tidak saja bertujuan untuk memperlancar kalangan bisnis dalam menjalankan roda usahanya, namun lebih jauh, pemerintah juga bisa mendapatkan banyak keuntungan apabila mampu menjalin interaksi yang baik dengan kalangan bisnis itu sendiri. Hal ini tampaknya cukup dipahami oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Pelayanan pajak berbasis *web* serta penyediaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) menjadi wujud dari komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, dalam hal ini utamanya bagi kalangan bisnis.

Untuk mekanisme pengunggahan materi informasi yang berasal dari internal LPSE dan materi informasi yang berasal dari panitia lelang sendiri sedikit berbeda. Untuk materi informasi yang berasal dari internal LPSE, materi tersebut dapat langsung diunggah oleh pengelola LPSE. Sedangkan untuk materi informasi yang berasal dari panitia lelang, materi tersebut harus diserahkan terlebih dahulu kepada Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang berkoordinasi dengan pengelola LPSE baru kemudian materi tersebut diunggah ke dalam *website* oleh pengelola LPSE. Mekanisme pengunggahan materi informasi yang berasal dari panitia lelang tersebut apabila digambarkan adalah sebagai berikut:¹⁵



¹⁵ Dokumen LPSE Yogyakarta.

Konten lain yang terdapat dalam *website* LPSE adalah menu Tanya Jawab. Menu Tanya Jawab ini merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh pengelola bagi kalangan bisnis untuk berkomunikasi dengan pengelola *website* LPSE. Mekanisme pengelolaan menu Tanya Jawab ini berbeda dengan menu Berita dan Pengumuman. Berikut ini adalah alur pelayanan informasi yang diberikan oleh pengelola LPSE melalui menu Tanya Jawab:¹⁶



Interaksi dengan instansi pemerintah lain merupakan bentuk lain dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam *website* resminya, Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai layanan yang ditujukan untuk mendorong interaksi antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan instansi pemerintah lain. Bentuk sederhana dari layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta ini adalah berupa penyediaan *link* yang menghubungkan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan instansi pemerintah lainnya.¹⁷ Melalui penyediaan *link* tersebut, Pemerintah Kota Yogyakarta berupaya untuk membuka ruang seluas-luasnya, utamanya bagi instansi pemerintah lain yang ingin melakukan kerja sama dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengembangkan pelayanan publik maupun meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Mekanisme Pengelolaan Konten *Website* Pemerintah Kota Yogyakarta

Dalam perspektif manajemen komunikasi, pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dibagi dalam empat tahap, yakni perencanaan (*planning*),

¹⁶ Dokumen LPSE Yogyakarta.

¹⁷ www.jogjakota.go.id/index/list.index.

pengorganisasian (*organizing*), penggiatan (*actualizing/directing*), serta pengawasan (*controlling*).¹⁸ Dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, tahap perencanaan dilakukan dengan menentukan tujuan komunikasi serta menentukan khalayak sasaran yang dilayani melalui konten yang terdapat dalam *website* Pemerintah Kota Yogyakarta itu sendiri.

Dengan adanya penetapan tujuan komunikasi, pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, dapat memiliki gambaran terkait materi konten apa saja yang perlu diunggah ataupun tidak berdasarkan pada tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Dengan adanya tujuan tersebut, masing-masing pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dapat memfokuskan diri pula pada upaya untuk menyediakan informasi-informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan, misalnya informasi berupa anggaran belanja daerah, penyelenggaraan proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik, maupun informasi-informasi terkait pelaksanaan perjanjian kerja sama yang melibatkan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Melalui penyediaan informasi-informasi tersebut, publik dapat mengawasi penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta sebagai upaya meminimalisir penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Lebih jauh, hal tersebut dapat meningkatkan upaya perwujudan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta.

Penentuan khalayak sasaran yang menjadi aktivitas lain dalam tahap perencanaan pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan nilai lebih lain dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta itu sendiri. Dengan adanya kejelasan khalayak yang ingin dituju ini, pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dapat memiliki gambaran mengenai apa saja yang dibutuhkan oleh khalayak sasaran yang telah dipilih tersebut. Dari situ kemudian pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dapat menyediakan beberapa macam konten untuk masing-masing khalayak sasaran

¹⁸ Tommy Soeprapto, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi, Cetakan Pertama* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2009), 139.

sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik, utamanya dalam hal pelayanan informasi.

Dalam fungsi manajemen komunikasi, idealnya penentuan tujuan komunikasi serta penentuan khalayak sasaran merupakan dua hal penting yang wajib diperhatikan dan dilaksanakan dalam tahap perencanaan. Langkah-langkah berupa penentuan tujuan komunikasi serta khalayak sasaran, baik untuk jenis pelayanan kepada masyarakat, kalangan bisnis, maupun instansi pemerintah lain yang dilakukan dalam tahap perencanaan pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu indikasi yang menunjukkan bahwasanya tahap perencanaan dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta telah dilaksanakan dengan baik. Hal tersebut tentu menjadi nilai positif tersendiri, utamanya dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas melalui pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tahap pengorganisasian dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dilakukan meliputi dua hal, yakni penentuan siapa komunikator dan penentuan pesan yang akan disampaikan. Berkaitan dengan penentuan komunikator, Pemerintah Kota Yogyakarta menentukan tiga Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berbeda sebagai komunikator sekaligus pengelola konten *website* untuk masing-masing jenis interaksi, baik interaksi dengan masyarakat, kalangan bisnis, maupun instansi pemerintah lain sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2011 Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.¹⁹

Kejelasan komunikator sekaligus pengelola konten *website* ini merupakan salah satu kelebihan tersendiri yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Ditunjukkannya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, LPSE Kota Yogyakarta, serta Sub Bagian Kerja Sama sebagai komunikator untuk masing-masing jenis pelayanan menjadi salah satu bukti dari sudah terpecahkannya problem terkait pengelolaan *website* pemerintah, khususnya di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah

¹⁹ Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2011 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.

Kota Yogyakarta, ditunjuknya Bagian Hubungan Masyarakat, LPSE, serta Sub Bagian Kerja Sama selaku komunikator atau pengelola konten untuk masing-masing jenis interaksi menunjukkan bahwasanya pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui *website* mengadopsi pola penyelenggaraan pelayanan publik fungsional. Pola penyelenggaraan pelayanan publik fungsional adalah pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara layanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.²⁰

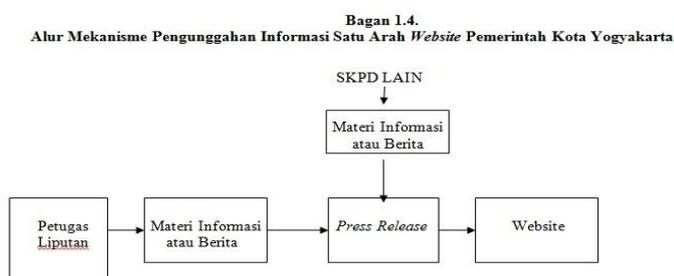
Aktivitas lain yang juga dilaksanakan dalam tahap pengorganisasian terkait pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta adalah penentuan pesan atau konten yang akan diunggah. Dalam aktivitas ini, masing-masing SKPD yang ditunjuk sebagai komunikator menentukan apa saja pesan atau konten yang diunggah ke dalam *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Pada dasarnya, mekanisme penentuan konten yang dilakukan oleh masing-masing SKPD yang ditunjuk sebagai pengelola konten sudah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi, tahap pengorganisasian terkait pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta masih memiliki kekurangan, yakni salah satunya terletak pada proses penentuan pesan yang akan disampaikan.

Dalam pelaksanaannya, ketiga SKPD yang berwenang mengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta tidak melibatkan pihak luar, khususnya publik dalam penentuan materi konten yang akan diunggah. Hal ini merupakan salah satu indikasi dari adanya kecenderungan *government* sentris dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Adanya unsur *government* sentris dalam penentuan materi konten yang diunggah ke *website* Pemerintah Kota Yogyakarta merupakan salah satu bukti bahwasanya Pemerintah Kota Yogyakarta belum sepenuhnya menjalankan peran untuk melayani kebutuhan publik. Dalam hal ini, Pemerintah Kota Yogyakarta lebih cenderung menjalankan peran untuk mengarahkan, dimana materi konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta yang ditentukan tanpa melibatkan pihak luar bisa jadi dimanfaatkan sebagai alat untuk mengarahkan atau membentuk opini positif dari publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta.

²⁰ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, 119.

Kekurangan lain yang terdapat dalam tahap pengorganisasian, khususnya untuk pelayanan kepada kalangan masyarakat adalah tidak diunggahnya informasi atau berita yang dinilai kurang menguntungkan bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini tentu mencederai prinsip transparansi yang diusung dalam penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta. Alih-alih menyembunyikan informasi atau berita yang dianggap kurang menguntungkan, idealnya Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta bersikap terbuka dengan menginformasikan berita negatif terkait penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta sekaligus menginformasikan apa saja upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta guna memecahkan permasalahan tersebut. Dengan begitu, publik dapat melihat sejauh mana upaya serta komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mewujudkan transparansi serta *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahannya.

Berbicara mengenai mekanisme pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, sejauh ini masing-masing SKPD yang berwenang, baik Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, LPSE, serta Sub Bagian Kerja Sama dapat dikatakan sudah menjalankan mekanisme pengelolaan konten dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya kejelasan pengelompokan serta mekanisme pengelolaan setiap jenis kelompok informasi dan layanan yang menjadi konten dari *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Apabila digambarkan, mekanisme pengunggahan konten berupa informasi satu arah dalam *website* Pemerintah Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:²¹



Untuk informasi statis pun mekanisme pembaharuan konten untuk ketiga jenis pelayanan pada dasarnya sudah dilakukan dengan baik, dimana konten-

²¹ Dokumen Bagian Humas Pemerintah Kota Yogyakarta.

konten dari tiga jenis pelayanan tersebut juga mengalami pembaharuan secara periodik. Mengacu pada Pasal 9 ayat (1) Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik yang berbunyi, “Setiap Badan Publik wajib mengumumkan Informasi Publik secara berkala”²², mekanisme pembaharuan konten yang dilakukan oleh tiga SKPD pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta telah dilaksanakan dengan ideal. Hal ini bisa dilihat dari ketiga SKPD pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut melakukan pembaharuan konten secara berkala, baik untuk informasi yang bersifat dinamis maupun statis sesuai dengan Pasal 9 ayat (1) Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik tersebut.

Untuk model komunikasi dua arah, upaya penggiatan aktivitas komunikasi dua arah dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menyediakan fasilitas atau menu, antara lain fasilitas UPIK, menu Tanya Jawab di *website* LPSE, serta menu Kontak Kami di *website* Kerja Sama Jogja. Mengacu pada aturan terkait pelayanan informasi publik, mekanisme pelayanan informasi yang diselenggarakan melalui fasilitas dua arah, khususnya melalui fasilitas UPIK, pada dasarnya telah diimplementasikan dengan ideal. Pasal 22 Ayat (7) Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik menyatakan, “Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis..”. Adanya aturan pelayanan informasi, pertanyaan, saran, dan keluhan dalam 1x24 jam bagi administrator, serta 2x24 jam bagi operator di unit-unit kerja yang terhubung dengan UPIK merupakan wujud komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan informasi melalui pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dalam konteks *e-Government*, bentuk ideal dari konsep *e-Government* itu sendiri menurut James SL. Yong adalah meliputi interaksi antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, serta interaksi antara pemerintah dengan bisnis.²³ Dalam prakteknya, jenis pelayanan publik yang

²² Tim Redaksi Tatanusa, *Keterbukaan Informasi Publik: Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Jakarta: PT. Tatanusa, 2008), 13.

²³ James SL. Yong, *E-Government in Asia: Enabling Public Service Innovation in the 21st Century* (Singapore: Times Editions, 2003), 14.

disediakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui *websitet* elah mengimplementasikan tiga tipe interaksi tersebut. Hal tersebut merupakan kelebihan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, utamanya dalam hal pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik.

Tahap evaluasi merupakan tahap terakhir dalam manajemen komunikasi. Kaitannya dengan pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, rapat evaluasi yang diadakan oleh masing-masing SKPD yang berwenang selaku pengelola konten secara rutin merupakan wujud nyata dari tahap evaluasi tersebut. Melalui rapat evaluasi ini, masing-masing SKPD pengelola konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta mengawasi pelaksanaan komunikasi, baik satu arah maupun dua arah yang dilakukan melalui *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, rapat tersebut juga ditujukan untuk mengidentifikasi apa saja kekurangan atau kesalahan yang terdapat dalam pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai media pelayanan publik. Selain sebagai upaya untuk mengawasi pelaksanaan komunikasi dua arah dengan masyarakat, rapat evaluasi ini juga ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya kepada masyarakat.

Rapat evaluasi yang dilakukan secara rutin ini dapat dikatakan merupakan kelebihan tersendiri yang terdapat dalam pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta. Rapat evaluasi ini merupakan salah satu wujud nyata dari komitmen tinggi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memanfaatkan *website* sebagai media pelayanan publik, dimana Pemerintah Kota Yogyakarta tidak hanya mementingkan kuantitas konten yang disediakan, namun juga memperhatikan kualitas konten dari *website* dalam memenuhi kebutuhan publik.

Kesadaran serta komitmen dari pemerintah sangat besar peranannya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui pemanfaatan *website*. Apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta ini merupakan bukti bahwasanya Pemerintah Kota Yogyakarta telah menunjukkan kemauan, komitmen, serta konsistensi dalam memanfaatkan fasilitas *website* sebagai media untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dari hasil evaluasi yang

telah dilakukan, *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sudah mulai dirasakan manfaatnya oleh publik. Adanya manfaat yang didapatkan oleh masyarakat, kalangan bisnis, serta instansi pemerintah lain terkait pelayanan publik melalui *website* Pemerintah Kota Yogyakarta tersebut merupakan salah satu bukti dari komitmen Pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, hal tersebut juga menunjukkan pengembangan *e-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta saat ini sudah berada di jalur yang tepat dan mulai menumbuhkan hasil yang positif.

PENUTUP

Secara keseluruhan, pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta dapat dikatakan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini mengacu pada mekanisme pengelolaan konten di setiap tahapannya sudah terorganisir dengan baik. Akan tetapi, dari perspektif pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta masih memiliki beberapa kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta yang masih memiliki kecenderungan *government centrist* serta kurang responsif dalam beberapa hal. Namun, telah dilaksanakannya pengelolaan konten dengan baik di setiap tahapannya dan sudah adanya kesesuaian dengan aturan-aturan yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan merupakan modal penting tersendiri dalam upaya perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan di lingkup kota Yogyakarta.

Di samping itu, jumlah pengunjung *website* Pemerintah Kota Yogyakarta, jumlah permintaan informasi, keluhan, pertanyaan, serta saran yang masuk melalui fasilitas UPIK, dan jumlah paket lelang yang dikerjakan melalui *website* LPSE Kota Yogyakarta yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya menunjukkan bahwasanya pelayanan publik melalui pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sudah banyak dimanfaatkan oleh publik. Hal tersebut merupakan salah satu indikasi dari sudah didapatkannya manfaat dari keberadaan *website* Pemerintah Kota Yogyakarta oleh publik.

DAFTAR RUJUKAN

- Anonim. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Novindo Pustaka Mandiri, 2011.
- Fatoni, Muchammad. "Kota Yogya Menangi E-Government Award 2011,." *Tribunnews.com*, 2011.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hidayat, Syarif, dan Abdul Malik Gismar. "Good Governance vs Shadow State dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah." *Jurnal Penelitian Politik: Good Governance dan Korupsi* 7, no. 1 (2010).
- Indrajit, Richardus E. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Noegroho, Agoeng. *Teknologi Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Puspitosari, Hesti. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press, 2011.
- Sinambela, L.P. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Soeprapto, Tommy. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Rafika Aditama, 2009.
- Tanti, Lenny Media. *PR Pemerintah Tantangan Keterbukaan Informasi Publik: Panduan Praktis Memahami Pemerintah dan Public Relations Pemerintah*. Surabaya: CO. Publishing, 2012.
- Tatanusa, Tim Redaksi. *Keterbukaan Informasi Publik: Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: PT. Tatanusa, 2008.
- Wardiyanto, Bintoro. *E-Government dan E-Procurement: Konstruksi Akuntabilitas dan Transparansi Birokrasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Yong, James SL. *E-Government in Asia: Enabling Public Service Innovation in the 21st Century*. Singapore: Times Editions, 2003.

Dokumen dan Website:

Dokumen Bagian Humas Pemerintah Kota Yogyakarta

Dokumen LPSE Yogyakarta.

Dokumen Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan Pemerintah Kota Yogyakarta.

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2011 tentang Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta.

www.jogjakota.go.id

www.jogjakota.go.id/index/list.index.