

## **WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK KOTA SURAKARTA**

**<sup>1</sup>Kezia Sarfat Debby, <sup>2</sup>Buddy Riyanto, <sup>3</sup>Haryo Kusumo Aji**

[keziasarfat@gmail.com](mailto:keziasarfat@gmail.com), [buddy.riyanto@gmail.com](mailto:buddy.riyanto@gmail.com), [haryokusumoaji@unisri.ac.id](mailto:haryokusumoaji@unisri.ac.id)

<sup>1,2,3</sup> Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

### **Abstrak**

Pada era informasi digital atau modernisasi pada saat ini, pasokan informasi digital cukup cepat dalam penyebarannya. Informasi tersebut dapat diperoleh secara cepat, efisien, dan lebih akurat. Perkembangan tersebut juga diterapkan oleh Pemerintah Kota Surakarta dalam melakukan pelayanan publik secara *online* melalui media *website*. Situs *website* [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) ini merupakan representasi dari konsistensi pengetahuan, kapasitas institusi pemerintah untuk berhubungan dengan publik dan semacam media sosialisasi untuk meningkatkan kehidupan sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pemanfaatan *website* [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai media informasi dan komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang terfokus pada bagaimana pemanfaatan *website* sebagai media informasi dan komunikasi pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik di Kota Surakarta. Data yang didapatkan melalui hasil wawancara dengan *Staff* Diskominfo Kota Surakarta dan Masyarakat Kota Surakarta. Selain itu, data juga didapatkan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teori Komunikasi Pelayanan Publik menurut Dr. Hardiansyah. Analisis penelitian ini diketahui bahwa Diskominfo SP Kota Surakarta mengembangkan *website* sebagai media informasi dan komunikasi pelayanan publik. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini ada *website* sebagai media informasi kepada publik secara *online* dan menjadi sarana komunikasi antara pemerintah dengan Masyarakat. Dengan adanya *website* sebagai pelayanan publik ini diharapkan dapat mencukupi serta memudahkan Masyarakat dalam memperoleh informasi publik sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Tak hanya itu, adanya *website* ini juga menjadi salah satu bentuk digitalisasi yang dilakukan dalam peningkatan *good government* bagi pemerintah Kota Surakarta.

Kata Kunci : *Komunikasi Pelayanan Publik , Pemanfaatan Website, Diskominfo*

## **ABSTRACT**

*In the current era of digital information or modernization, digital knowledge is fast enough to spread. This information could be obtained quickly, efficiently, and accurately. This development also implemented the Surakarta City Government in conducting online public services through the media website. The [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) website is a representation of the consistency of knowledge, the capacity of government institutions to interact with the public, and a kind of socialization media to improve social life. The purpose of this study is to determine the utilization of the website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) as a medium of information and communication for public services carried out by the Surakarta City Diskominfo. The method used in this study uses a qualitative research method with a case study approach that focuses on how to use the website as a medium of information and communication services in implementing public services in the city of Surakarta. The data was obtained through interviews with the Surakarta City Diskominfo Staff and the Surakarta City Community. In addition, data was also obtained by observation and documentation. The results of this study were analyzed using the theory of Public Service Communication according to Dr. Hardiansyah. The analysis of this research shows that Diskominfo SP Surakarta City has developed a website as a medium of information and communication for public services. The results obtained in this study have a website as a medium of information to the public online and as a means of communication between the government and the community. With the existence of a website as a public service, it is hoped that it will be sufficient and facilitate the public in obtaining public information according to their individual needs. Not only that, but the existence of this website is also a form of digitization carried out to improve good government for the Surakarta City government.*

**Keyword :** *Public Service Communication, Website Utilization, Diskominfo*

-----

## **I. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pemerintah memiliki tugas untuk mengedukasi masyarakat tentang segala jenis kegiatan dan kebijakan yang dilakukan oleh badan publik di era keterbukaan informasi saat ini demi kepentingan hak untuk tahu. Salah satu dokumen hukum yang dikeluarkan pada tahun 2008 di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang mengatur tentang keterbukaan informasi kepada publik. Itu diundangkan pada 30 April 2008, dan mulai berlaku dua tahun kemudian. Semua informasi publik terbuka dan tersedia bagi semua konsumen informasi publik, sesuai UU KIP No. 14 (2008). Pada era informasi digital atau modernisasi pada saat ini, pasokan informasi digital cukup cepat dalam penyebarannya. Informasi tersebut dapat diperoleh secara lebih cepat, efisien dan lebih akurat.

Terciptanya *E-Government*, pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan perkembangan terkini teknologi informasi dan komunikasi dalam kaitannya dengan segala aspek kehidupan masyarakat, merupakan salah satu dari beberapa teknik yang akan digunakan sebagai alat untuk mewujudkan lima pilar tersebut. *E-goverment*, menurut pemerintah Indonesia, adalah penerapan teknologi informasi yang menggunakan Internet dan perangkat digital lainnya untuk mentransfer informasi dari pemerintah kepada umum, mitra bisnis, karyawan, dan organisasi *online* lainnya.

Kota Surakarta merupakan salah satu kota yang terletak di Jawa Tengah yang menerapkan sistem *E-goverment* dalam sistem pemerintahannya. Penggunaan *E-goverment* ini mengacu pada Peraturan Walikota Surakarta (PERWALI) No. 8 tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan adanya PERWALI tersebut maka akan mempermudah dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat baik dalam bentuk aduan masyarakat atau pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan sistem pemerintahan tersebut maka pemerintah seakan bisa lebih merangkul dan lebih dekat dengan masyarakat, tak hanya itu saja namun tujuan lainnya adalah membangun *good governance* baik didalam pemerintahan daerah maupun pusat.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statiska dan Persandian (Diskominfo SP) Surakarta. Dalam mengelola pelayanan publik, Diskominfo menggunakan media *website* yang menjadi suatu wadah untuk berkomunikasi dengan masyarakat serta menjadi jembatan aduan dari masyarakat kepada pemerintah daerah. Dalam penggunaannya *website* ini menjadi portal informasi dan komunikasi. Saat digunakan, situs web ini berfungsi sebagai pusat komunikasi dan informasi. *Website* juga berfungsi sebagai penyedia informasi dan komunikasi alternatif yang kompeten dan praktis, memperluas jangkauan organisasi pemerintah hingga strata sosial yang menggunakan teknologi internet untuk mendapatkan informasi.

Dalam hal ini, Diskominfo Surakarta terkhusus Bidang Teknologi dan Informatika serta Bidang Penyelenggara E-goverment merupakan perantara sekaligus pengelola *website* ini guna menyediakan informasi baik dalam bentuk pelayanan publik maupun informasi terkait pemerintah yang dibutuhkan masyarakat. Dalam kinerjanya, informasi yang disampaikan tersebut dapat diakses melalui berbagai media, sehingga masyarakat dapat dengan mudah

mengaksesnya, demikian pula dalam menerima feedback atau informasi balik dari masyarakat melalui wadah aspirasi yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah Kota Surakarta.

Penerapan e-government menjadi perlu, menurut Risang Cantika Budi, Kabid Aplikasi yang menangani kasus pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan pengelolaan data yang akurat dan tepat melalui media website. Sehingga dapat tercipta birokrasi yang efektif dan efisien. Sama halnya pada Diskominfo SP yang ada di Kota Surakarta. Maka dari itu Diskominfo SP yang membidangi pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, sangat menentukan berdirinya e-government di Kota Surakarta. Diskominfo SP menugaskan sembilan fungsi dalam penyelenggaraan e-Government berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaannya.

Dalam penggunaan website ini digunakan sebagai unsur pelayanan kepada masyarakat guna mengarahkan masyarakat dalam bentuk fasilitas pelayanan publik serta menjadi media pemanfaatan baru yang dikemas guna mempermudah dalam pemberian informasi yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat. Maka dari itu, Diskominfo SP bertanggungjawab dalam penyampaian informasi serta menciptakan informasi yang transparan dalam pemerintahan agar masyarakat dapat mengetahui aktivitas dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta dan menciptakan citra positif Pemerintahan di mata publik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari [solodata.surakarta.go.id](http://solodata.surakarta.go.id) pada triwulan II yaitu pada bulan April – Juni 2022, aduan yang masuk sejumlah 2108 aduan dengan berbagai bidang kedinasan. Penggunaan website resmi ini juga menjadi salah satu portal informasi bagi masyarakat yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sejauh ini, penggunaan website sebagai media informasi dan komunikasi ini menjadi suatu produk E-government dari Pemerintah Kota Surakarta, namun pada pelaksanaan dan pengelolaannya terkadang memiliki kendala. Padahal penggunaan website resmi bagi suatu pemerintahan menjadi salah satu bentuk transparansi penyampaian kegiatan yang telah dilakukan, sedang berlangsung maupun akan dilakukan oleh instansi tersebut. Adanya kendala tersebut pada respon yang diberikan setelah aduan dari masyarakat tersebut masuk.

Dari data yang diakses pada 24 Januari 2023 dari [www.ulas.surakarta.go.id](http://www.ulas.surakarta.go.id) bahwa jumlah aduan yang sudah masuk di tahun 2023 ini sebanyak 1003 aduan, dengan jumlah aduan yang telah ditangani sebanyak 884 aduan dan yang belum memperoleh respon sebanyak 119

aduan. Keterlambatan yang terjadi juga dimasing-masing bidang dalam kedinasan, dengan akumulasi penggunaan website ini sebagai media informasi dan layanan publik, maka dapat diketahui bahwa ada keterlambatan respon sebanyak 11,86 %. Kendala lain yang dirasa menjadi faktor penghambat antara lain juga sumber daya manusia (SDM) , keahlian teknis, dan waktu dalam merespon serta menanggapi aduan yang masuk. Padahal website ini menjadi salah satu sumber informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama di Kota Surakarta, maka dari itu pentingnya ada kesadaran mengenai pentingnya website sebagai media informasi dan komunikasi. Dengan adanya keterlambatan ini, maka diperlukan adanya pengelolaan dari website ini agar dalam pemanfaatannya dapat berjalan dengan baik.

Dengan adanya kesadaran mengenai pentingnya website bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan komunikasi ini, maka diperlukan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mumpuni. Tak hanya itu peranan SDM yang terkait juga sangat diperlukan agar dapat menunjang penggunaan website tersebut. Penerapan New Media (Media Baru) dalam pemanfaatan website ini juga dapat menunjang sistem pemerintahan menjadi good governance. Keterkaitan teknologi informasi dan komunikasi terhadap sistem pemerintahan ini dapat mengurangi kendala yang dialami dalam pengelolaan website. Dengan berdasar data diatas ada beberapa kendala dalam pengelolaan website yang dikelola oleh Diskominfo SP Kota Surakarta yang berpengaruh terhadap pemanfaatan website sebagai sumber informasi dan komunikasi bagi masyarakat sebagai salah satu media pelayanan publik yang masih kurang maksimal dengan beberapa faktor yang menghambat. Berdasarkan uraian serta permasalahan yang telah dikemukakan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pemanfaatan Website Sebagai Media Informasi Dan Komunikasi Pelayanan Publik Kota Surakarta

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan studi kasus yang difokuskan pada bagaimana pemanfaatan website sebagai media informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan publik di Kota Surakarta. Maka dari itu, peneliti memilih untuk menemukan, mengumpulkan, menganalisis, dan menganalisis data penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian kali ini peneliti melakukan wawancara serta observasi untuk mendapatkan sumber data primer dan melakukan wawancara kepada Masyarakat Kota Surakarta untuk mendapatkan sumber data sekunder. Selain itu peneliti juga melakukan pengamatan pada akun website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) yang digunakan untuk mendapatkan sumber data tambahan pada penelitian kali ini.

Keberhasilan sebuah kegiatan komunikasi kepada orang lain dan khalayak tentunya memiliki strategi dalam penyampaian nya. Visi dan misi dari pembuatan akun website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) merupakan salah satu bagian dari visi dan misi dari Diskominfo SP Kota Surakarta yaitu Mewujudkan kota surakarta sebagai kota budaya yang modern, tangguh, gesit, kreatif, dan sejahtera. informasi terkait dengan pelayanan publik baik secara online maupun offline. Diskominfo SP Kota Surakarta melakukan upaya promosi informasi terkait dengan Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) guna mewujudkan good goverment yang sesuai dengan peraturan PERWALI No. 8 tahun 2022.

Pelayanan publik di masyarakat merupakan merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

#### **A. Pemanfaatan Website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai akses informasi dan komunikasi publik**

Dalam menjalankan tugasnya Diskominfo mempunyai beberapa media yang digunakan sebagai media infomasi dan komunikasi salah satunya website. Website ini menjadi portal informasi yang dimanfaatkan Diskominfo untuk menginformasikan kegiatan, menginformasikan informasi terkait dengan pemerintahan, profil daerah, berita dan informasi publik lainnya yang berkaitan dengan Kota Surakarta, tak hanya itu website ini juga menyediakan sistem pelayanan publik secara online. Website digunakan untuk menangkap informasi dari publik melalui aplikasi layanan aduan masyarakat.

Dengan adanya website ini secara tidak langsung menerapkan model informasi publik yang terbuka dan transparan bagi masyarakat. Hal ini juga melibatkan perananan new

media dalam memperluas informasi kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Website ini sudah ada sejak tahun 2013, sejak tahun itu mulai adanya pelayanan publik secara online, layanan yang pertama kali ada untuk memulai pelayanan publik secara online adalah layanan pengaduan masyarakat yang sekarang disebut ULAS. Layanan tersebut merupakan layanan yang dikelola oleh Diskominfo SP Kota Surakarta, layanan tersebut terintegrasi ke masing-masing bidang di kedinasan untuk menangani aduan masuk dari masyarakat. Diskominfo SP bertugas sebagai pengelola website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) yang menjadi pusat data dari SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) ini digunakan sebagai pusat domain yang membawahi sub domain lainnya. Dalam menjalankan fungsinya, Diskominfo mengelola seluruh layanan yang berkaitan dengan publik atau masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan proses pengelolaan informasi oleh Diskominfo SP terutama yang dikelola oleh Teknologi dan Informatika maka dapat menghasilkan suatu informasi publik yang disuguhkan kepada masyarakat dalam bentuk berita maupun infografis.

Bidang Teknologi dan Informatika Diskominfo SP Kota Surakarta sangat berperan penting atas pengelolaan website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) karena pengelolaan konten mulai dari pengumpulan informasi, penafsiran informasi hingga dapat dimuat dalam website. Kontribusi inilah yang memegang peranan penting dalam mengelola website, tak hanya itu dalam menjalankan perannya Bidang Teknologi dan Informatika juga dibantu oleh bidang lainnya untuk menciptakan serta mengelola website tersebut.

Penyaluran pesan ini dapat dilakukan melalui berbagai media, salah satunya media website yang menjadi salah satu portal informasi yang dapat dengan mudah diakses oleh publik diantaranya masyarakat. Website ini mencakup beranda, tentang solo, portal layanan, link dinas, berita, dan info solo yang didalamnya berisi media Surakarta, PPID, Vaksinasi, dan Capaian Vaksinasi. Tak hanya itu pada website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) dimuat dalam menu portal layanan Kota Surakarta yang berisi tentang layanan publik. Pada masing-masing menu dapat dipilih sesuai dengan informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Layanan tersebut meliputi layanan publik, layanan Pendidikan, layanan Kesehatan, layanan kependudukan, layanan perizinan, pengaduan masyarakat, informasi publik, layanan hibah, layanan kependudukan, dan lain sebagainya.

Dengan demikian, website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) memberikan informasi untuk Diskominfo SP sebagai pengelola untuk dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat. Baik dalam memfasilitasi masyarakat melalui pembuatan aplikasi maupun dengan merubah tampilan website agar lebih menarik serta informatif dan membuat masyarakat mau mengaksesnya untuk kepentingan informasi publik. Dalam pemanfaatannya, Diskominfo juga mengembangkan pelayanan publik yang sudah ada dengan pengembangan-pengembangan aplikasi mobile yang akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi publik.

Diskominfo SP juga memberikan edukasi kepada masyarakat baik secara online maupun offline, dengan adanya sosialisasi seperti pada acara CFD (Car Free Day) yang setiap minggu nya ada di Jl. Slamet Riyadi, sosialisasi tersebut digunakan sebagai salah satu cara memperkenalkan website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai layanan dari pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Surakarta. Secara tidak langsung Diskominfo SP melakukan pemanfaatan website ini sebagai media yang dapat menghasilkan dan memperluas informasi publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui berbagai macam media. Dari tahun ke tahun nya Diskominfo SP melakukan pengembangan secara berkala pada setiap sub domain yang tercantum pada website tersebut. Pengembangan ini merupakan salah satu cara Diskominfo dalam memanfaatkan website sebagai media informasi dan komunikasi.

Dengan adanya pengembangan yang terus menerus dilakukan oleh Diskominfo ini diharapkan bisa menciptakan suatu e-government yang lebih tertata baik dari perangkat daerah maupun masyarakatnya. Seiring berjalannya waktu di era modern ini, teknologi juga semakin canggih maka sangat diperlukan pembaruan dari sistem pemerintahan yang dapat mengikuti perkembangan zaman yang ada.

## **B. Pengelolaan Website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai akses informasi dan komunikasi publik**

Proses pengelolaan informasi Diskominfo SP Kota Surakarta disusun sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diatur oleh Pemerintah. Tahapan yang dilakukan meliputi penyusunan data secara rutin yang diunggah, proses pemeriksaan, persetujuan, proses editing data yang dirubah menjadi bentuk elektronik atau digital dengan format website, dilanjutkan dengan pengunggahan data dan pemeriksaan hasil

unggahan oleh bidang Teknologi dan Informatika. Proses tersebut melibatkan bidang lain yang ada di Diskominfo SP Kota Surakarta. Masing-masing bidang memiliki peranan dan fungsinya tersendiri dalam menyajikan pelayanan publik secara online, maka dibutuhkan adanya koordinasi agar dapat menyajikan data yang sesuai fakta dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya kepada masyarakat.

Dalam mengelola aduan yang masuk pada [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) Diskominfo SP juga bekerjasama dengan kedinasan lainnya, dalam menerima aduan masyarakat yang masuk pada sub domain pada website [ulas.surakarta.go.id](http://ulas.surakarta.go.id) ini masyarakat disuguhkan berbagai macam pilihan yang dapat disesuaikan dengan bidang aduan yang dipilih. Dalam proses aduannya, masyarakat akan mendapat balasan melalui email sesuai dengan nomer tracking dari pengaduan tersebut. Nantinya aduan yang telah masuk serta telah ditanggapi akan direkap lalu dilaporkan di website [ulas.surakarta.go.id](http://ulas.surakarta.go.id). Proses aduan tersebut maksimal ditanggapi paling lambat 2x24 jam apabila terkait dengan perencanaan pembangunan dari pemerintah kota. Dengan adanya respon yang cepat dari pemerintah maka masyarakat akan merasa puas dan diperhatikan oleh pemerintah.

**Gambar 1.1** Statistik Aduan Masuk pada ULAS



Sumber : <https://ulas.surakarta.go.id/>

Namun dilihat dari data terbaru ada beberapa aduan yang masih belum diketahui jawabannya, apakah sudah di respon atau aduannya belum bisa ditanggapi oleh pemerintah, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya respon yang belum terjawab dari 33.734 aduan yang masuk, dan aduan yang sudah terespon sebanyak 31.803. Dengan adanya data tersebut maka dapat diketahui bahwa masih ada 1.931 yang belum mendapatkan respon dari pemerintah. Hal tersebut seharusnya menjadi perhatian bagi pemerintah, terkhusus pada Diskominfo SP sebagai pengelola website agar tercipta suatu good goverment dalam sistem pemerintahan secara online. Dengan adanya website pelayanan publik secara online ini maka keterbukaan informasi mengenai pemerintahan akan lebih transparan kepada masyarakat, secara tidak langsung kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga akan lebih meningkat.

### **C. Respon dan reaksi Masyarakat dengan adanya Website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai media informasi dan komunikasi pelayanan publik**

Adanya pelayanan publik secara online terutama pada media website di respon baik oleh masyarakat, hal tersebut dapat diketahui masyarakat akan merespon baik adanya pelayanan publik melalui media website ini. Masyarakat menganggap pelayanan publik secara online ini dapat dimanfaatkan sebagai media informasi dan komunikasi kepada pemerintah, tak hanya itu masyarakat juga lebih dimudahkan dalam memberikan aduan ataupun saran kepada pemerintah. Tak hanya itu, masyarakat juga merasakan dengan adanya website ini pelayanan publik menjadi lebih cepat, karena pelayanan publik secara online direspon langsung oleh Pemerintah melalui pantauan media website. Selain mudah dan lebih cepat, masyarakat juga menganggap adanya website ini menjadi lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga.

Respon dari masyarakat selain mengenai keefektifan dan efisiensi, juga menganggap dengan adanya website sebagai media yang sangat informatif bagi pengaksesnya. Dengan adanya layanan publik yang informatif maka masyarakat akan lebih tertarik untuk mengakses website ini menjadi sarana komunikasi dan informasi pelayanan publik. Dari pengembangan inilah membuat masyarakat lebih mudah serta cepat untuk mengakses informasi publik sesuai dengan kebutuhannya.

#### **D. Komunikasi pelayanan publik pada website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai media informasi dan komunikasi**

Komunikasi pelayanan publik tidak terlepas dari peranan publik yang berperan sebagai komunikator, yang menggunakan suatu media untuk menyampaikan informasi serta komunikasi kepada komunikan atau masyarakat. Dalam menyampaikan pesan melalui media ini diperlukan media yang dapat diakses oleh komunikan secara luas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya website sebagai salah satu media yang digunakan oleh Diakominfo SP untuk memberikan informasi yang terkait dengan publik dan pemerintahan. Komunikasi publik ini berperan dalam pengembangan website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) hal tersebut dikarenakan dengan adanya komunikasi publik didalamnya dan didukung dengan peranan new media dapat menghasilkan suatu informasi yang dapat dengan mudah menyebar dan lebih mudah untuk diakses masyarakat. Komunikasi publik ini juga diterapkan oleh Diskominfo SP selaku pengelola media website ini agar dalam pengembangannya tetap terarah dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Komunikasi publik juga berperan dalam interaksi antara staff pemerintah dengan masyarakat. Dalam interaksinya Diskominfo SP terus melakukan pengembangan layanan yang dapat meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat melalui website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id), interaksi melalui media tersebut akan menjadi komunikasi yang baik antar keduanya. Tak hanya itu, komunikasi publik didalam website ini juga menjadi salah satu wadah yang dapat digunakan menjadi sumber data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, dengan adanya website ini maka masyarakat dapat melihat update berita yang ada di Kota Surakarta tanpa takut adanya hoax. Komunikasi publik yang dilaksanakan oleh Diskominfo ini dianggap sudah efektif berdasarkan wawancara pada responden terkait dengan respon serta reaksi adanya pelayanan publik ini, secara tidak langsung masyarakat menerima komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah melalui media ini dan berdampak positif pula dalam kehidupan masyarakat. Maka dengan adanya website ini diharapkan komunikasi publik antara pemerintah Kota Surakarta dengan Masyarakat dapat lebih terjamin, karena dengan adanya website ini

maka akan dapat dengan mudah menjangkau khalayak luas baik secara usia, gender, maupun lokasi.

#### **E. Hambatan dalam pengelolaan dan pemanfaatan website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai media informasi dan komunikasi**

Dalam menjalankan komunikasi pelayanan publik, Diskominfo SP sebagai pengelola website juga mengalami kendala serta hambatan dalam pengelolaan secara sistem maupun teknis. Hambatan tersebut disebabkan dari faktor internal maupun external, berbagai faktor yang mendasari juga menjadi hambatan bagi pengelolaan website ini. Hambatan dari pihak internal yang kerap terjadi adalah adanya komunikasi yang kurang antar bidang kedinasan dengan staff kepegawaian diluar balaikota dalam menanggapi aduan yang masuk dari masyarakat. Dengan adanya kesalahpahaman tersebut dapat menyebabkan aduan tersebut tidak dapat tertangani dengan cepat. Untuk mengurangi hal tersebut maka dibentuklah suatu wadah dalam bentuk grup whatsapp yang digunakan untuk koordinasi baik kepada bidang kedinasan didalam balaikota maupun diluar balaikota Surakarta.

Hambatan dari pihak external yang kerap dialami oleh Diskominfo SPn dalam mengelola website ini adalah hacker. Hacker tersebut mencoba untuk masuk dan mengganti website tersebut menjadi situs yang kurang baik seperti judi online maupun situs lainnya sehingga pada saat masyarakat mengakses website tersebut, tampilan dari websitenya akan berubah menjadi situs lainnya. Sub domain yang ada di [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) ini kerap kali kebobolan oleh hacker, seperti contoh pada website [bapenda.go.id](http://bapenda.go.id) yang dikelola oleh Diskominfo ini berubah menjadi situs Slot Gacor. Hal tersebut dikarenakan adanya keamanan dari website yang lemah, dan adanya satu masalah pada saat crosscheck dan trial & error website tersebut.

Namun hal tersebut sudah dapat ditangani serta disikapi dengan wajar oleh pihak Diskominfo SP, karena Diskominfo SP memiliki staff khusus yang ditugaskan untuk memantau website agar tidak di hack. Diskominfo juga bekerjasama dengan Bareskrim, Polres, Polri, dan lembaga keamanan lainnya untuk mencegah adanya hack dan beresiko untuk mengambil data. Hambatan tersebut juga menjadi masukan kepada pengelola website agar dapat menjaga setiap data yang dilaporkan ke website tersebut agar tetap aman dan tidak tersebar.

Sedangkan, hambatan dari masyarakat sendiri justru lebih sedikit, karena sebagian besar masyarakat memiliki smartphone untuk dapat mengakses website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) agar dapat menerima informasi mengenai kebutuhan pelayanannya masing-masing. Dengan memiliki smartphone maka masyarakat akan dengan mudah mengakses website tersebut, juga didukung dengan adanya sosialisasi yang diadakan baik secara langsung maupun melalui event yang dapat memberikan edukasi kepada masyarakat serta mengenalkan adanya pelayanan publik secara online. Setelah mengetahui penggunaan website sebagai pelayanan publik secara online ini lebih mudah, maka masyarakat akan lebih sering untuk menggunakan layanan secara online dibandingkan dengan layanan langsung.

Hambatan tersebut dapat ditangani oleh Diskominfo SP Kota Surakarta, baik hambatan secara internal maupun external. Dengan penanganan tersebut maka pengelolaan dan pemanfaatan pelayanan publik sebagai media informasi dan komunikasi di masyarakat ini diharapkan dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan Standart Operasional Pekerjaan (SOP) yang diatur dalam PERWALI Kota Surakarta.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan bab sebelumnya mengenai Pemanfaatan Website oleh Diskominfo Sebagai Media Informasi dan Komunikasi Pelayanan Publik Kota Surakarta maka pemanfaatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surakarta dalam melakukan komunikasi pelayanan publik yaitu dengan mengelola website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) sebagai media informasi dan komunikasi publik. Pengelolaan website tersebut dikelola oleh Bidang teknologi dan informatika, pengelolaan tersebut meliputi supporting system, hosting, dan super admin. Sistem pengelolaannya meliputi pengembangan dan pemeliharaan dari sub domain yang ada sehingga menghasilkan suatu informasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara umum. Pengembangan tersebut dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga secara perlahan akan memperbaiki sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Dalam menyebarluaskan informasi melalui media website dirasa sudah cukup dalam memberikan informasi yang akurat dan cukup cepat bagi masyarakat, hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat yang puas dengan pelayanan melalui website. Tak hanya itu informasi yang diberikan oleh Diskominfo juga cukup informatif bagi masyarakat.

Masyarakat disuguhkan dengan informasi yang update sehingga dapat membuat masyarakat mengerti informasi terbaru yang ada di Kota Surakarta. Dengan demikian, website ini menjadi implementasi dari penerapan e-government yang sesuai dengan PERWALI.

Adanya pelayanan publik melalui website [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id) ini menjadi sarana pemerintah Kota Surakarta untuk berkomunikasi serta berinteraksi dengan masyarakat. Informasi publik yang disampaikan oleh Diskominfo cukup memenuhi kebutuhan masyarakat, namun pelayanan tersebut belum sepenuhnya digunakan dengan baik oleh masyarakat dikarenakan sebagian masyarakat belum mengetahui adanya pelayanan publik secara online ini, sehingga perlunya sosialisasi secara menyeluruh agar masyarakat dapat memahami penggunaan pelayanan publik secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, E. (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi : Sejarah, Hakikat, dan Proses*. Yogyakarta: DIVA Press.
- BAPPEDA Kota Surakarta. (2014). *Intip Surakarta*. Retrieved from [intip.surakarta.go.id](http://intip.surakarta.go.id): <https://intip.surakarta.go.id/album-peta>
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Danang, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statiska dan Persandian . (2013). *DISKOMINFO Kota Surakarta*. Retrieved from [diskominfosurakarta.go.id](http://diskominfosurakarta.go.id): <https://diskominfosurakarta.go.id/sejarah>
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statiska, dan Persandian . (2022). *ULAS*. Retrieved from [ulas.go.id](http://ulas.go.id): [solodata.surakarta.go.id](http://solodata.surakarta.go.id)
- Dinas Komunikasi, Informatika, Statiska, dan Persandian. (2022). *Analisis Pengaduan Masyarakat Melalui Media ULAS*. Retrieved from <https://solodata.surakarta.go.id>
- DPUPR Kota Surakarta. (2014). *DPUPR Kota Surakarta*. Retrieved from [dpupr.surakarta.go.id](http://dpupr.surakarta.go.id): <https://dpupr.surakarta.go.id/sitepu/skin/css>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli , Inklusi , dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Fadhal, S. (2020). *Komunikasi publik di tengah krisis: tinjauan komunikasi*.
- Fajar, M. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hakk, A. S. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah, D. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, C. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. Jawa Barat: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hendryadi, T. I. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi.
- Hermawan, Y. A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik* *www.garutkab.go.id*, 11(2), 21-30.
- Indardi. (2016). *Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Karlina, E. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3, 7–16.
- Laksana, M. Z. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Miles, M. H. (2014). *Analisis data kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press).
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. (2020). *Teknik Komunikasi Publik*.
- Nurrahman, A. M. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintah*, 3(1), 78-93.
- Pemerintah Kota Surakarta. (2013). *Pemerintah Kota Surakarta*. Retrieved from [www.surakarta.go.id](http://www.surakarta.go.id): <https://surakarta.go.id>

- Peraturan Walikota Surakarta. (2022). *PERWALI No. 8 tahun 2022 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik*. Surakarta.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Kominfo.
- Rian, N. K. (2021, April). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Vol.1 No.11*, 2243.
- Sendjaja, S. D. (2014). *Teori Komunikasi*. Jakarta: UT.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Sumber Daya Manusia, Teori, Kuisisioner, dan Analisis data (praktik penelitian)*. Yogyakarta: CAPS.
- SURAKARTA, B. K. (n.d.). *Intip Surakarta*. Retrieved from BAPPPEDA KOTA SURAKARTA: <https://intip.surakarta.go.id/album-peta>
- Wahyu, S. (2018). Komunikasi Publik Calon Gubernur Provinsi Jawa Barat 2018 Dalam Membangun Personal Branding Menggunakan Twitter. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 214.
- Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffrayu.