

Information Technology Development (Website) in Supporting Government Communication in Depok City, West Java Province

Penulis :

Ikhbaluddin¹, Megandaru Widhi Kawuryan²

Afiliasi :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri^{1,2}

e-Mail :

ikhbaluddin@ipdn.ac.id¹, megandaru@gmail.com²

Abstract

The focus of this research is the development of information technology in supporting government communication in the city of Depok, West Java Province, more specifically regarding the website of the Government of Depok City, West Java Province.

There have been several researches on the websites of regional governments, including; 1. Evaluation of E-Government Implementation on Local Government Websites in Indonesia: Content and Management Perspective by Edwin Arief Sosiawan Fisip UPN Yogyakarta in 2008, 2. Quality Evaluation of Local Government Websites Using the Webqual Method (Case Study in Ogan Ilir District) by Candra Irawan UGM Faculty of Engineering Thesis in 2011, 3. Website Representation of Lampung Provincial Government as a Communication and Public Service Media in the Framework of E-Government By Arlyandi Satya Djauhari Fisip Unila in 2016, and 4. Website usability level on the Banten Province Public Relations Bureau website by M. Ervin Kurniawan Fisip Untirta Banten in 2016, which distinguishes this research when compared to the above research are: 1. This research focuses on the development of information technology in this case the website for public services at the City level, Depok City, 2. This research uses the Alvaro Rocha study (2014) published in the Emerlad Journal which is Scopus indexed, the Rocha (2014) study entitled "Framework for a global quality evaluation of a website".

The method in this research is qualitative, in qualitative research with an inductive approach it is easier for researchers to take pictures and describe the facts in the field, then the findings in the field are dissected with various theories that have been prepared. The results of this research are; The Depok City Government has used the website to communicate and provide services to the public, but the website needs some improvements, among others; 1. The renewal of information on the website needs to be improved, 2. Community complaints need to be answered immediately, 3. Depok City Communication and Information Agency needs to be given more authority to gather information spread across several agency 4. Website maintenance needs to be considered because there are several pages that cannot be opened.

Keywords: Public Service, Communication, Website, Information Technology.

1. Latar Belakang

Media sosial pada saat ini menjadi sesuatu yang sangat penting dalam hidup manusia di seluruh dunia, media sosial mempunyai dampak terhadap cara orang berkomunikasi, pada saat ini pada era digital hampir dipastikan semua kegiatan termasuk pelayanan kepada publik menggunakan media sosial.

Pemerintahan elektronik atau *e-government* adalah salah satu cara pemerintah untuk mengadopsi keunggulan teknologi komunikasi pada sektor pelayanan publik, dengan mengadopsi teknologi informasi maka pemerintah idealnya akan semakin mudah memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* dan *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Pada saat ini semua pemerintah daerah di Indonesia sudah mengadopsi teknologi informasi dalam bentuk *e-government* minimal usaha tersebut bisa dilihat pada *website* yang dibuat oleh pemerintah daerah baik itu kota, kabupaten, maupun propinsi yang berjumlah 549 *website* (Jawa Post 19 April 2017). Kanal informasi berupa *website* tersebut tentu sangat baik dan perlu diapresiasi, namun masalahnya menurut koran Jawa Post terbitan 19 April 2017 menyebutkan bahwa banyak *website* bermasalah, mulai dari di-*hack* (bajak), *maintenance*, *under construction*, sampai yang tidak *ter up-date*. Kondisi ini tentu sangat disayangkan karena ide awal *e-government* adalah melayani masyarakat lebih murah dan mudah tidak tercapai.

Berangkat dari uraian diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut;
“Bagaimana Penerapan Pengembangan Teknologi Informasi (Website) Dalam Mendukung Komunikasi Pemerintahan Di Kota Depok Provinsi Jawa Barat”

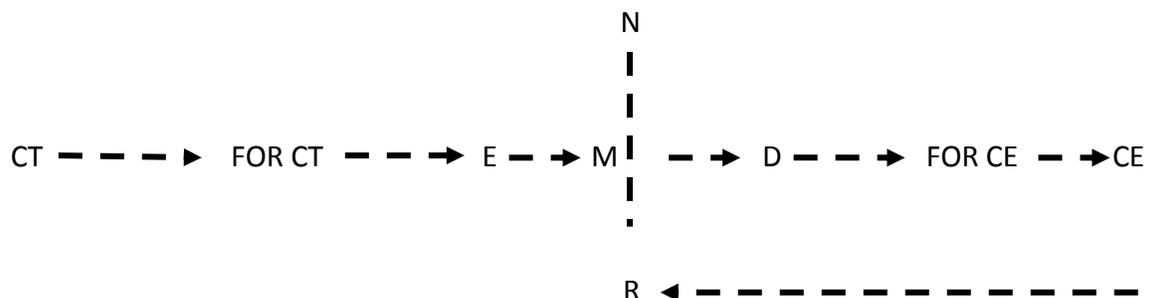
1.1. Komunikasi Pemerintahan.

Dan Nimmo dalam bukunya yang termasyur berjudul Komunikasi Politik menguraikan bahwa ada hubungan yang erat antara komunikasi dan politik, lebih lanjut Nimmo (1993:8) menguraikan *“Politik seperti komunikasi, adalah proses, dan seperti komunikasi, politik melibatkan pembicaraan, ini bukan pembicaraan dalam arti sempit seperti kata yang diucapkan, melainkan pembicaraan dalam arti yang lebih inklusif”*.

Kajian komunikasi politik diatas memang secara eksplisit belum memfokuskan diri pada komunikasi pemerintahan, tataran yang dibicarakan masih dalam supra struktur politik yaitu negara. Fenomena ini dikaji ulang oleh Taliziduhu Ndraha (2003:482), pada bukunya yang berjudul Kybernology (2003), Ndraha berusaha menggali, memfokuskan, dan mendudukan kajian komunikasi pemerintahan, menurut Ndraha (2003:51) komunikasi pemerintahan adalah *“Merupakan proses timbal balik penyampaian informasi dan pesan antara pemerintah dengan yang diperintah, pihak*

yang satu menggunakan *frame of reference* pihak yang lain, pada posisi dan peran tertentu, sehingga perilaku dan sikap pihak yang lain terbentuk, berubah atau terpelihara, berdasarkan kesaling-mengertian dan saling kepercayaan antara kedua belah pihak”, lebih lanjut Ndraha (2003:52) membuat diagram komunikasi pemerintahan sebagai berikut :

Diagram 1. Diagram Komunikasi Pemerintahan (Versi Taliziduhu Ndraha, 2003)



Keterangan:

- CT : Communicant
- FOR CT : Frame of Reference of Communicant
- CE : Communicate
- E : Encoder
- M : Message
- N : Noise
- D : Decoder
- FOR CE : Frame of Reference of Communicate
- R : Response

Pada diagram diatas terlihat bagai-mana arti pentingnya *frame of reference* (for) antara pemerintah dan yang diperintah, dengan *frame of reference* yang sama maka *noise* (hambatan) dapat ditekan seminimal mungkin, dengan hambatan yang ditekan seminimal mungkin maka diharapkan response atau *feedback* dari rakyat akan sama dengan pesan yang diinginkan pemerintah, bukankah inti dari komunikasi adalah kata *communis* yang berarti sama, sama disini maksudnya adalah sama makna.

1.2. Teknologi Informasi Untuk Komunikasi Pemerintahan

Rhenald Kasali dalam buku terbarunya yang berjudul *Disruption* (2017) menyebutkan pada saat ini telah terjadi revolusi besar di masyarakat dalam hal berkomunikasi. Perubahan tersebut di dorong oleh semakin canggihnya teknologi komunikasi, fenomena tersebut tidak bisa dihindari menurut Khasali (2017). Semua aspek akan terkena imbasnya, pada saat ini perusahaan-perusahaan besar yang tidak mau berubah dan mengadopsi teknologi informasi dalam bisnisnya dipastikan akan kalah dalam

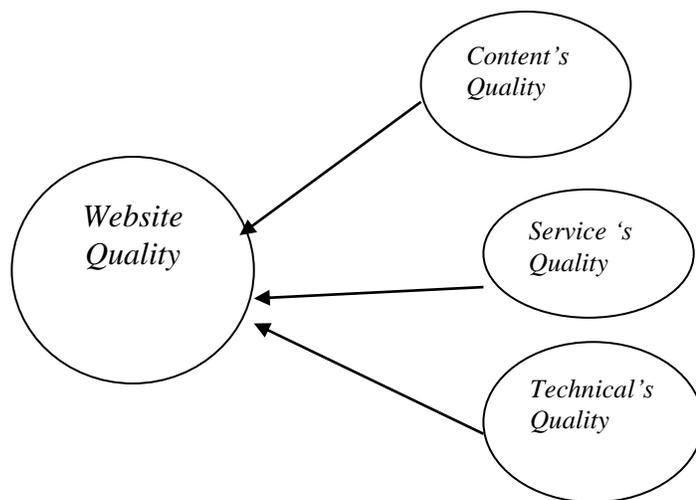
persaingan dagang, lebih lanjut Khasali (2017) menuturkan perusahaan-perusahaan besar seperti Kodak, Fuji Film, bahkan Blue Bird akan lenyap jika tidak melakukan revolusi dalam strategi bisnisnya, pada saat ini terlihat bagaimana Gojek misalnya telah menajdi ancaman serius bagi kelangsungan bisnis taxi Blue Bird atau tempat-tempat belanja yang dahulu ramai pembeli seperti Mangga Dua atau Glodok sekarang pelan-pelan sepi karena telah banyak muncul toko-toko online seperti Lazada atau Shopee yang lebih memanjakan konsumen.

Persaingan dalam dunia bisnis tersebut tentu sedikit banyak akan mengimbas ada lingkup pemerintahan, bahkan Presiden Jokowi (2017) dalam pidato Beliau pada pelantikan pamong praja muda IPDN menyebutkan bahwa pelayanan publik harus berubah menyesuaikan jamannya, masyarakat di Indonesia akan membandingkan pelayanan pemerintah dengan pelayanan sektor swasta yang semakin mudah dan murah dengan mengadopsi teknologi informasi.

1.3. Penerapan dan Penggunaan *Website* Dalam Pemerintahan Modern

Álvaro Rocha (2014) dalam tulisannya yang dipublikasikan dalam Jurnal Emerald yang berjudul "*Framework for a Global Quality Evaluation of a Website*" kualitas *website* ditentukan oleh 3 dimensi yaitu: 1. *Content Quality* (Kualitas Kontent), 2. *Service Quality* (Kualitas Service) dan 3. *Technicall Quality* (Kualitas Teknis), ketiga dimensi tersebut jika digambarkan adalah sebagai berikut:

Diagram 2. Dimensi *Website* Rocha (2014)



Lebih lanjut Rocha (2014) menjelaskan, dalam dimensi **pertama** yang harus diperhatikan oleh pemerintah dalam mengelola *website* adalah kualitas *content* (isi) dari *website* tersebut, dalam kualitas isi *website* harus diperhatikan tentang akurasi, kelengkapan, relevansi, konsistensi, koherensi, relevansi, sintaksis dan pembaharuan isi *website* , hal ini harus sering di evaluasi oleh pengelola *website* .

Pada dimensi **kedua** fokusnya adalah kualitas layanan yang ditawarkan di situs *website*. Dalam kualitas layanan *website* pemerintah ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu; atribut keamanan, keandalan, privasi, kinerja, efisiensi, akurasi, peluang, ketersediaan, waktu respons, penghematan waktu, empati, reputasi dan personalisasi.

Untuk dimensi **ketiga** berfokus pada kualitas teknis situs *web*, yaitu fokus pada kualitas atribut yang biasanya ditemukan dalam standar kualitas untuk perangkat lunak, seperti ISO / IEC 9126 (ISO / IEC, 2001) dan penggantinya ISO / IEC 25010 (ISO, 2011). Termasuk juga atribut seperti peta navigasi, jalur, mesin pencari, waktu unduh halaman, browser kompatibilitas, tautan yang rusak dan aksesibilitas.

Riset ini akan menggunakan menguji tiga dimensi di atas dalam membedah komunikasi pemerintahan menggunakan teknologi informasi (*website*) di Kota Depok, Provinsi Jawa Barat. Sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Rocha (2014) ketiga dimensi di atas jika dijalankan oleh pemerintah maka akan semakin memudahkan dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah pada masyarakatnya, tentunya riset Rocha (2014) dilaksanakan di negara-negara barat yang sudah cukup mapan pemerintah dan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi.

Dalam riset ini akan diharapkan ada dua hal yang akan dibedah yaitu melakukan evaluasi komunikasi pemerintahan dengan berbasis teknologi informasi (*website*) di Kota Depok yang kedua adalah menguji 3 dimensi yang diajukan oleh Rocha (2014) di atas.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *e-goverment* terutama *website* pemerintah daerah ditingkat kota dengan lokus Kota Depok, pendekatan yang dipandang tepat untuk menjawab tujuan-tujuan tersebut adalah pendekatan kualitatif. Farouk dan Djaali (2003) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dapat memberikan gambaran mendalam terhadap suatu masalah, yang secara khusus pula diangkat ke permukaan tanpa ada maksud untuk melakukan generalisasi. Penelitian kualitatif dipandang tepat untuk studi ini karena penelitian ini menggunakan wawancara mendalam terhadap informan yang bertujuan memberikan gambaran yang menjadi masalah penelitian diatas.

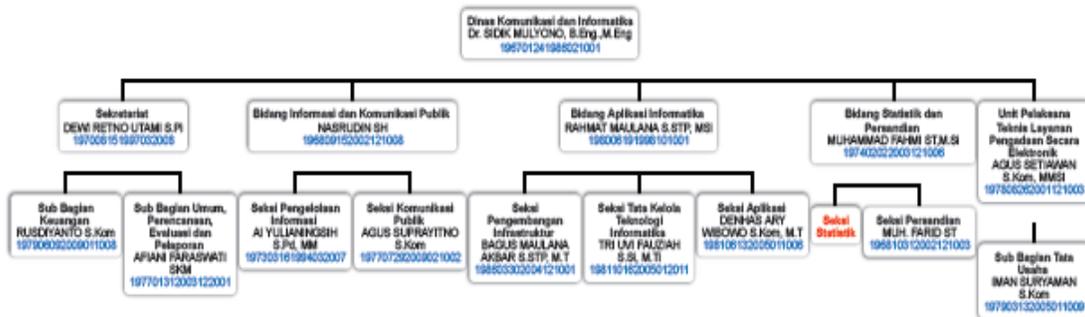
2.2. Sumber Data Penelitian

Informan ditentukan secara *purposive sampling*, dimana informan sengaja dipilih oleh peneliti berdasarkan pemikiran yang logis dan sesuai dengan informasi yang dicari dan mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Agar informasi yang diperoleh dapat lebih akurat dan faktual maka informan yang dimaksud adalah yang mengetahui dan memahami sepenuhnya mengenai objek kajian yang diteliti (Malo,1986:103).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dari informasi yang peneliti dapatkan untuk pengelolaan *website* Pemko Depok berada di bawah Kabid Aplikasi Informatika lebih khusus lagi Kasi Tata Kelola Teknologi Informatika walaupun tentunya untuk pengisian konten (isi) *website* akan mendapatkan asupan dari berbagai bidang di Dinas Kominfo dan Dinas serta berbagai Badan di Kota Depok. Untuk lebih jelasnya struktur Dinas Kominfo Kota Depok dapat dilihat dalam bagan di bawah ini.

Diagram 3 Struktur Dinas Kominfo Kota Depok 2018
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



3.1. Portal *Website* Kota Depok

Setelah di atas dibahas mengenai Dinas Komunikasi Kota Depok beserta landasan hukum dan tugas serta fungsinya, maka pada sub bab ini akan dibahas dan dianalisa portal resmi *website* Kota Depok yang terlihat pada gambar 1 yang berisi tentang profil kota, berita, instansi, layanan, direktori kota agenda. Selain itu, terdapat pula *call center* serta *facebook page*, *twitter*, *youtube contents* dan *email*.

Gambar 1.
Tampilan Depan Portal *Website* Kota Depok



Source: portal resmi *website* Kota Depok, 2018.

Secara garis besar, *website* Kota Depok, berisi tentang :

a) Profil Kota, yang meliputi :

- Struktur Organisasi Perangkat Daerah
- Visi & misi
- Lambang & Identitas
- Sejarah
- Ikon
- Seni dan Budaya
- Sosial Ekonomi
- Penghargaan
- Demografi
- Geografi

b) Berita

- Semua berita
- Berita OPD
- Press Release
- Warta Depok

c) Instansi

- Dinas/Kantor/Badan/Setwan/OPD
- Sekretariat Daerah
- Kecamatan
- Kelurahan

d) Layanan

- Kependudukan
- Perizinan
- Pajak
- Pengadaan
- Info Publik
- Statistik

e) Direktori Kota

- Pendidikan
- Sarana Kesehatan
- Hiburan
- Kuliner

f) Agenda

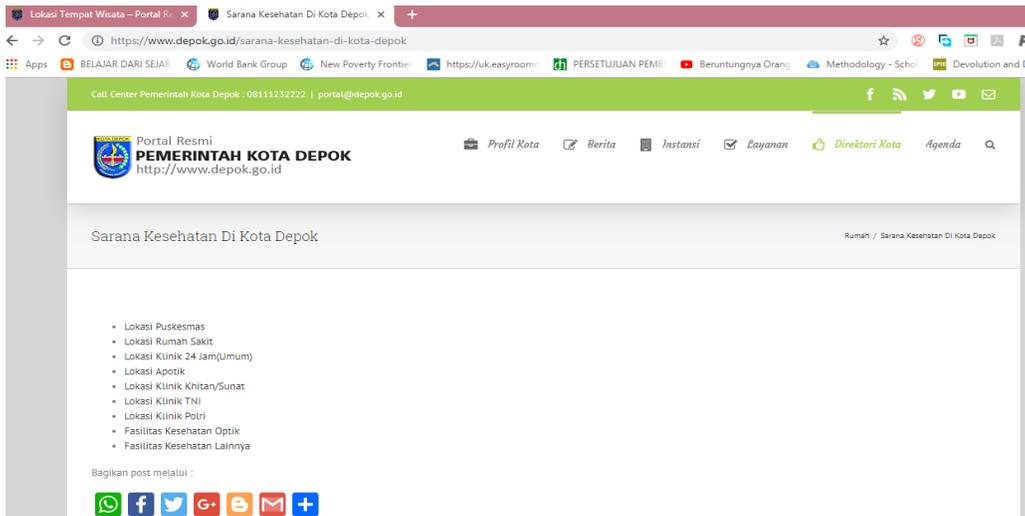
- Agenda Walikota
- Agenda Wakil Walikota

3.2 Temuan

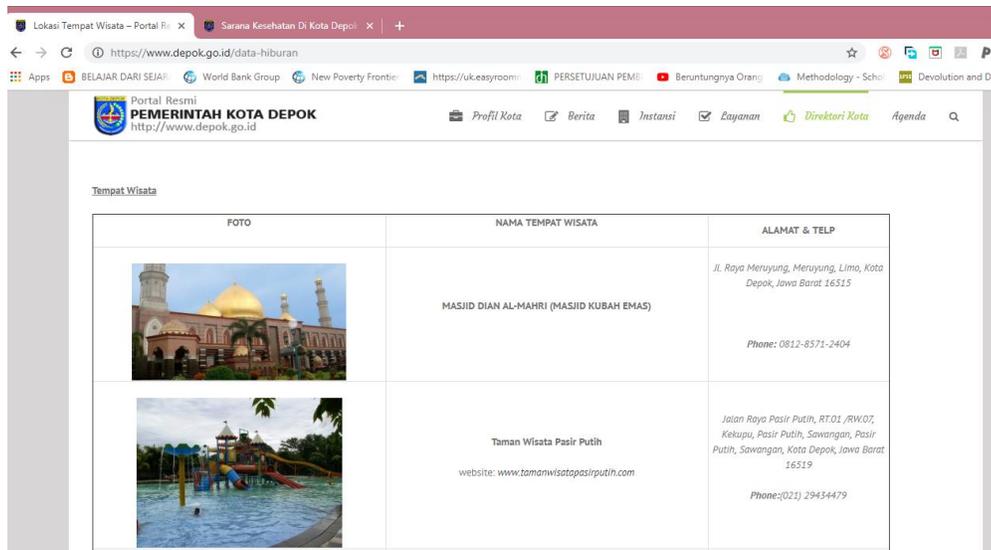
Secara umum, terkait dengan profil kota dan berita, Pemerintah Kota Depok termasuk aktif dalam meng-*update* berita dan juga informasi terkait kelembagaan pemerintahan dalam *website*-nya, meskipun untuk Struktur Organisasi Perangkat Daerah hanya tertulis jabatan tanpa nama pejabat yang sedang menjabat saat ini.

Untuk direktori kota, pemerintah Kota Depok memfokuskan pemberian informasi terkait sarana pendidikan, kesehatan, hiburan dan kuliner beserta dengan alamat dan juga nomor telepon organisasi terkait. Gambar 2 dan 3 memperlihatkan tampilan sarana kesehatan dan hiburan Kota Depok.

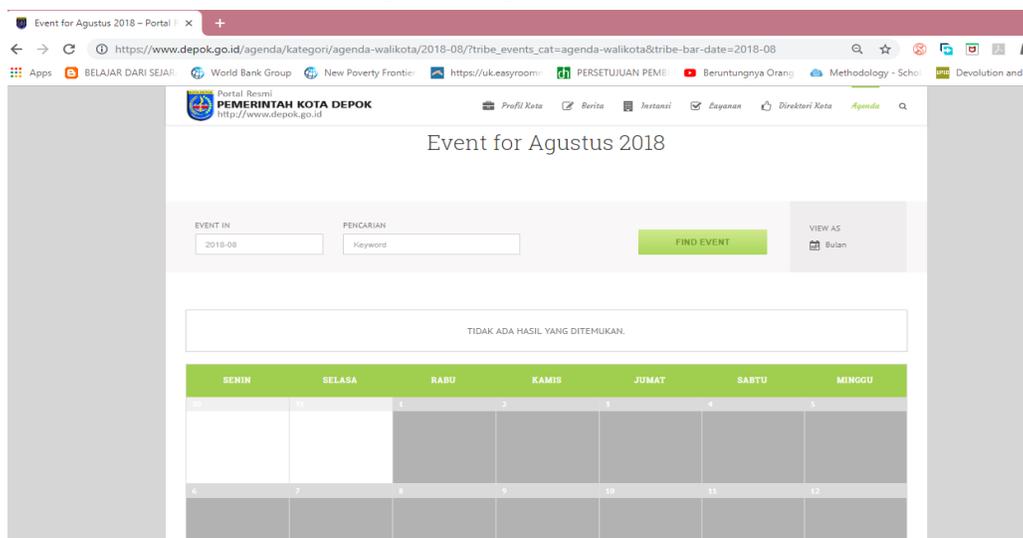
Gambar 2 Sarana Kesehatan Kota Depok



Gambar 3 Destinasi Wisata Kota Depok



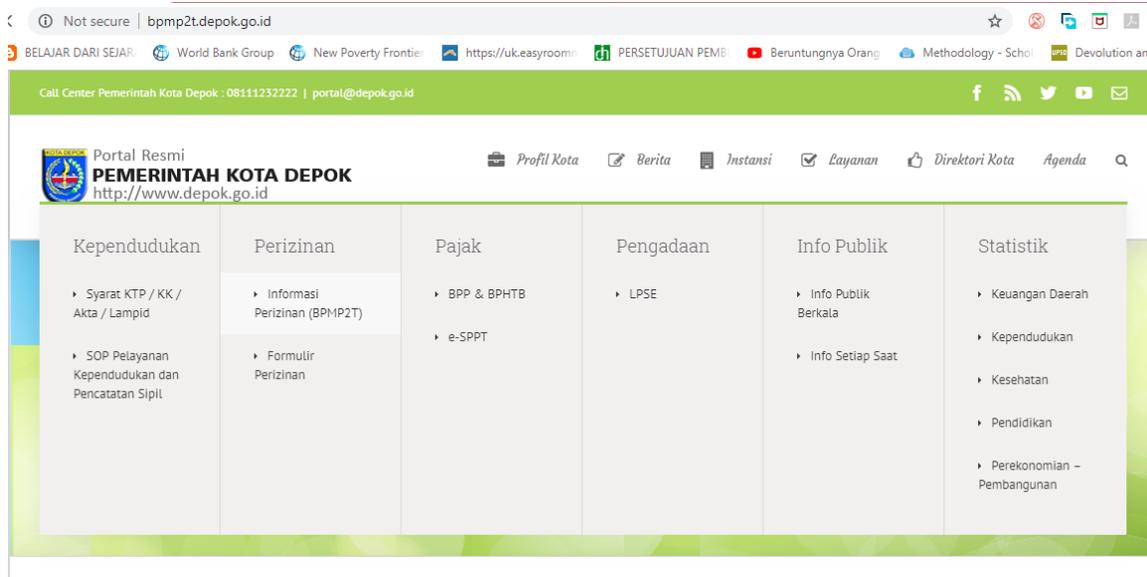
Gambar 4 Agenda Kegiatan Walikota Depok



Sedangkan pada bagian agenda, berisi tentang jadwal harian, bulanan dan tahunan Walikota dan Wakil Walikota seperti yang terlihat pada gambar .4

Berkaitan dengan laman pelayanan, *website* Kota Depok menampilkan pelayanan publik yang meliputi kependudukan, perizinan, pajak, pengadaan, info publik dan statistik seperti pada terlihat pada gambar 5.

Gambar 5 Pelayanan Publik



Sebagai bagian dari *e-government*, pemerintah Kota Depok terlihat berupaya memberikan informasi terkait pelayanan. Hal ini terlihat dari banyaknya informasi terkait layanan yang tertera dalam *website* sebagai berikut :

- Kependudukan

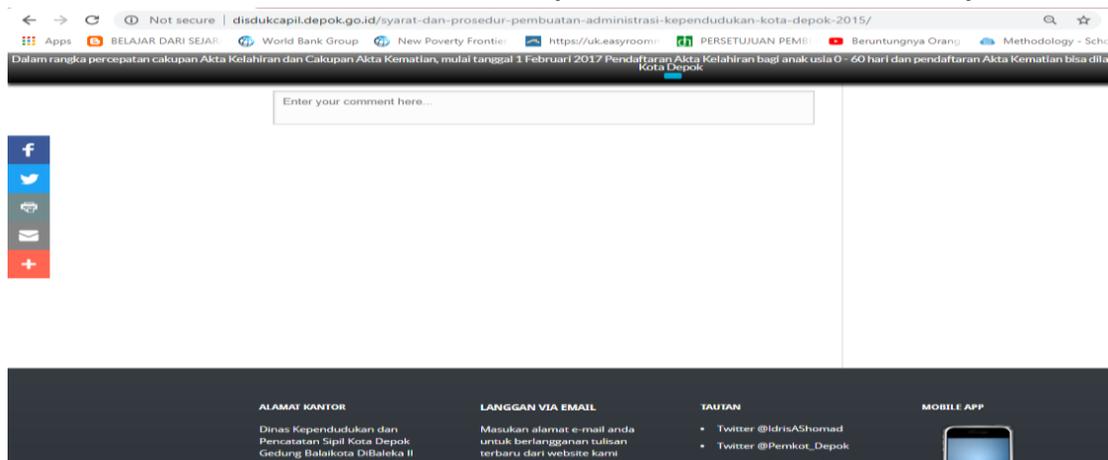
Dari segi pelayanan kependudukan, *website* Kota Depok memberikan informasi tentang layanan kependudukan dan pencatatan sipil seperti tata syarat pembuatan

e-KTP, KK, serta Standar Operasional Prosedur (SOP)nya. Selain itu, warga masyarakat juga dapat mengakses status e-KTP mereka dengan cara memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan mengirimkan ke nomor yang tercantum pada laman *website* seperti yang terlihat pada gambar 6. Pemerintah juga menyediakan portal komentar bagi masyarakat yang ingin bertanya tentang tata cara pelayanan kependudukan ataupun ingin melakukan pengaduan terkait masalah pelayanan seperti yang terlihat pada gambar 7.

Gambar 6 Pelayanan Kependudukan



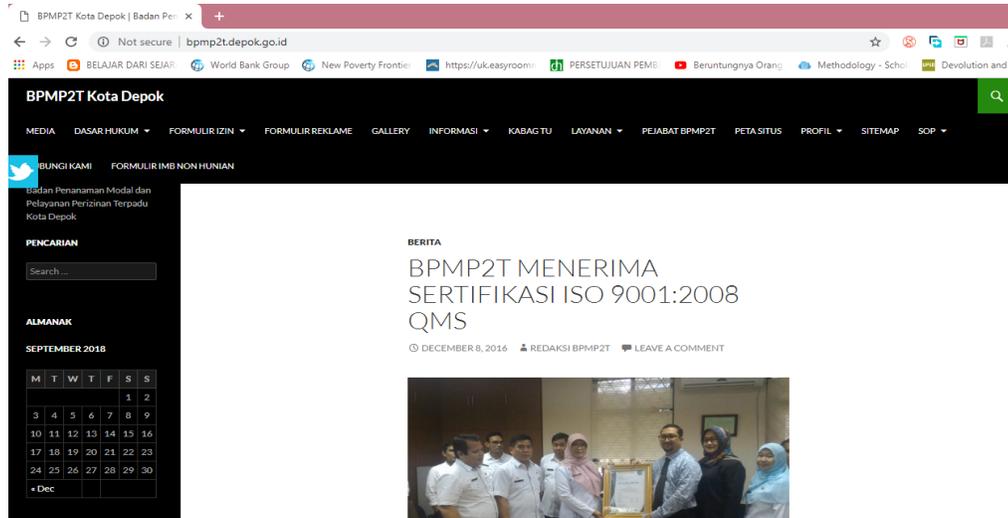
Gambar 7 Kolom Komentar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



- **Perizinan**

Informasi terkait perizinan Kota Depok terlihat pada gambar 8, dimana Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Depok Menerima Sertifikasi ISO 9001:2008 QMS untuk Bidang Perizinan 1 dan Bidang Perizinan 2. Namun, informasi terkait perizinan sangat terbatas, karena berita terkait perizinan kurang *up to date* (data terakhir tahun 2016) dan hampir semua bagian perizinan dalam *website* tidak dapat diakses seperti yang terlihat pada gambar 9.

Gambar 8 Berita Perizinan



Gambar 9 Formulir Perizinan yang tidak dapat diakses



Not Found

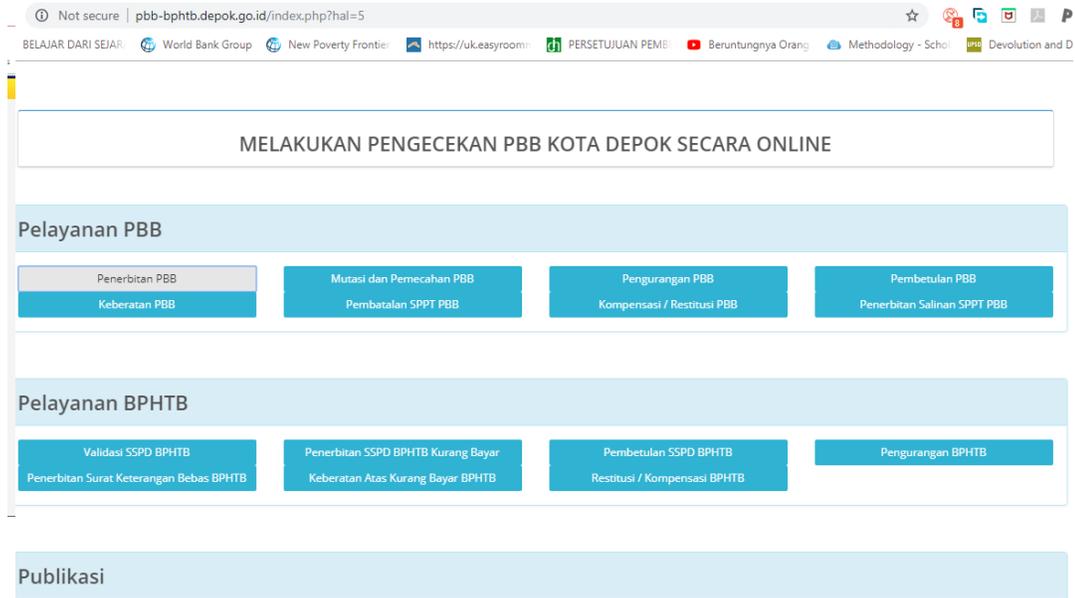
The requested URL /formulir/formulir-imb-2 was not found on this server.

Additionally, a 404 Not Found error was encountered while trying to use an ErrorDocument to handle the request.

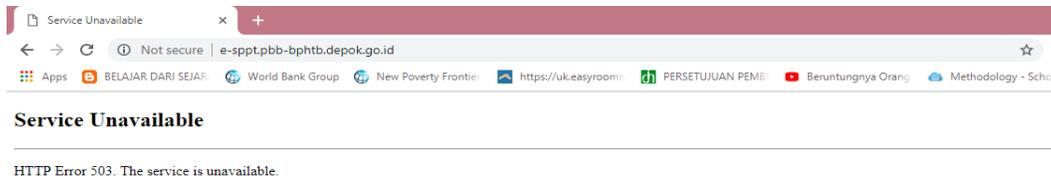
- Pajak

Melalui pelayanan pajak masyarakat dapat melakukan pengecekan PBB secara *online* meliputi BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan) serta (PBB) Pajak Bumi dan Bangunan serta e-SPPT. Pada laman pengecekan pajak PBB masyarakat dapat mengeceknya melalui laman *web* seperti yang tertera pada gambar 11, namun sayangnya untuk pelayanan pengecekan e-SPPT laman tidak dapat diakses seperti yang terlihat pada gambar 12.

Gambar 11 Pengecekan Pajak PBB Kota Depok Secara Online



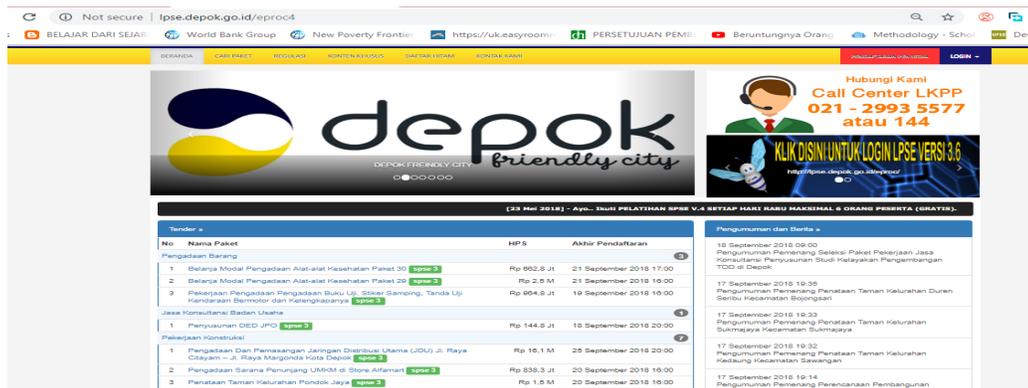
Gambar 12 e-SPPT Tidak Dapat Diakses



- **Pengadaan**

Dalam penerapannya Kota Depok telah menggunakan LPSE dalam pengadaan barang dan jasa. LPSE merupakan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sehingga pengadaan barang dan jasa dapat diakses melalui sistem online seperti yang terlihat pada gambar 13.

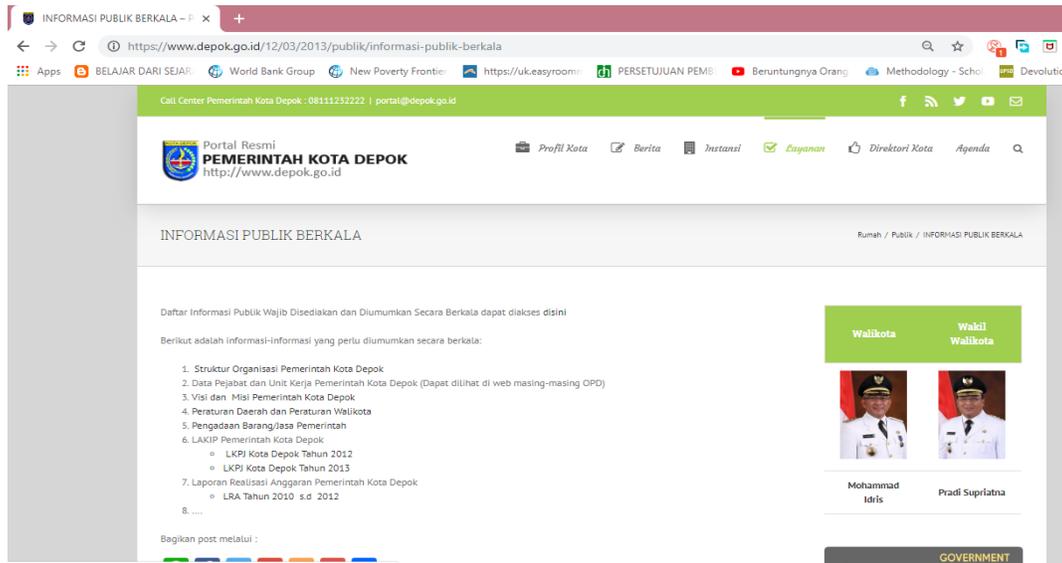
Gambar 13 LPSE Kota Depok



- Info Publik

Informasi publik yang dapat diakses dalam laman *website* Kota Depok meliputi informasi publik berkala dan informasi publik setiap saat. Informasi Publik berkala meliputi perangkat organisasi, visi & misi, peraturan daerah & peraturan walikota, pengadaan barang & jasa, LAKIP & LRA seperti yang terlihat pada gambar

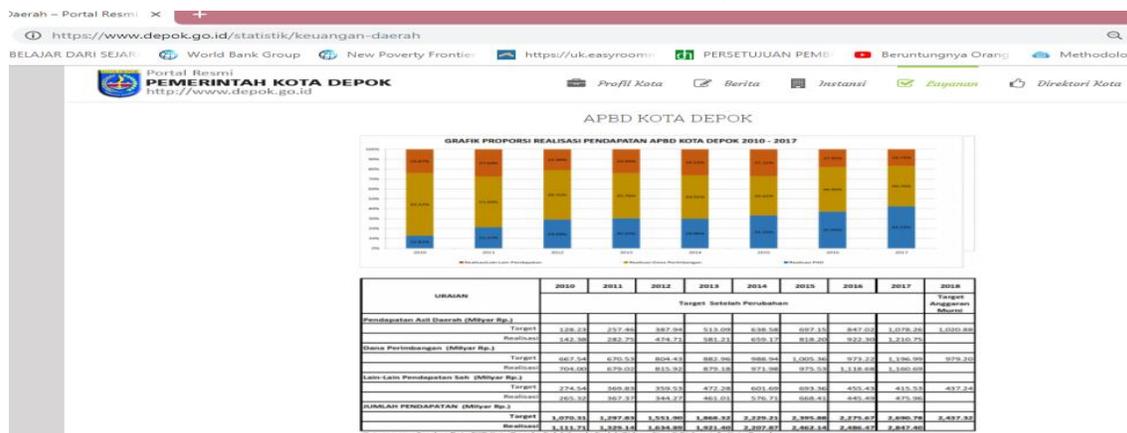
Gambar 14 Info Publik Berkala



- Statistik

Statistik meliputi informasi berupa grafik terkait tentang keuangan daerah, kependudukan, kesehatan, pendidikan, perekonomian dan pembangunan. Gambar menunjukkan grafik APBD Kota Depok tahun 2010 -2017.

Gambar 15 Grafik APBD Kota Depok 2010 – 2017



3.3. Pembahasan

Internet, ataupun *e-government* bagi pengambil kebijakan, dapat dilihat sebagai alat untuk meningkatkan respon pemerintah terhadap masyarakat serta alat untuk memperkuat negara (Fountain, 2001). *US General accounting office* (Belanger & Hiller,

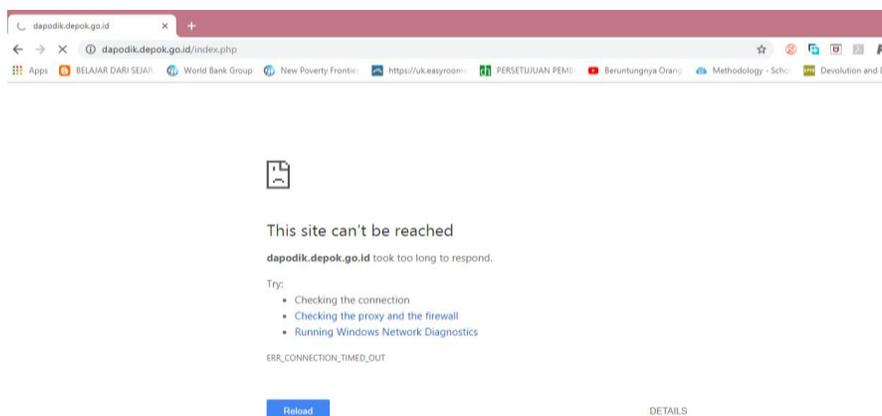
2006, p. 49) mengkategorikan *e-government* kedalam 4 tipologi yaitu: 1. *government-to-citizen (G2C)*, 2. *government-to-employee (G2E)*, 3. *government-to-government (G2G)*, 4. *and government-to-business (G2B)*. Dalam prosesnya, *e-government* sebagai *virtual tool* pemerintah, mengalami berbagai macam perkembangan. Untuk mengukur kinerja *e-government*, Gartner membagi perkembangan *e-government* kedalam empat fase yaitu; 1. Kehadiran, 2. Interaksi, 3. Transaksi dan 4. Transformasi. Sedangkan United Nation mengelompokkannya dalam lima tingkatan yaitu; 1. Kemunculan *e-government*, 2. Penguatan, 3. Interaksi, 4. Transaksi dan 5. *e-government* tanpa sekat (terintegrasi, tanpa batas) (Hashmi & Darem 2008).

Dalam kaitannya dengan fase tersebut, melihat portal *website* resminya, dengan pendekatan Gartner dan UN terlihat bahwa saat ini penerapan *e-government* Kota Depok masih berada pada level kehadiran pemerintah untuk masyarakat dalam memberikan informasi melalui virtual sistem dan fase interaksi dengan masyarakat dengan adanya komunikasi dan pengaduan masyarakat.

Fase-fase dalam perkembangan *e-government*, tentu tidak terlepas dari penyajian informasi melalui *website* pemerintah. *Website* yang baik tentunya harus memiliki beberapa indikator yang menjadi tolak ukur acuan dalam pengukuran kualitasnya. Rocha (2012) membagi dimensi kualitas *website* dilihat dari tiga aspek yaitu kualitas isi *website (content)*, jasa yang ditawarkan (*service offered*) dan kualitas standar untuk masalah teknis seperti *software (technical quality)*.

Dilihat dari segi konten, pemerintah Kota Depok yang bertindak selaku organisasi telah menyiapkan informasi kepada *stakeholders* dan juga masyarakat berupa informasi tentang keadaan kota, jenis-jenis pelayanan, tata cara serta prosedurnya dan juga tentang data-data tentang pemerintahan Kota Depok secara umum melalui sistem online. Meskipun dalam beberapa bagian masih terdapat beberapa konten yang belum bisa diakses oleh masyarakat, contohnya seperti akses sarana pendidikan yang terlihat pada gambar 16.

Gambar 16 Informasi Pendidikan Yang Belum Bisa Diakses



Selain itu, pada bagian perizinan, belum terdapat adanya *up date* informasi tentang berita terkait perijinan (data terakhir pada tahun 2016) seperti yang terlihat pada gambar 9. Bahkan hampir semua laman terkait perijinan pada *website* tidak dapat diakses (lihat gambar 10).

Meskipun telah disinggung sebelumnya bahwa pemerintah Kota Depok mulai memasuki fase ke-dua (interaksi) dalam menerapkan *e-government*, namun terlihat adanya kemunduran dalam progressnya. Hal itu terlihat dari lamanya waktu pemerintah dalam membalas pesan ataupun komentar dari warganya.

Dengan pola sistem *rapel* yang terlihat pada gambar 17 terlihat bahwa dibutuhkan setidaknya minimal satu bulan, waktu yang digunakan untuk membalas pesan warganya, bahkan ada juga yang membutuhkan waktu setidaknya tiga bulan untuk mendapatkan pesan balasan dari admin dengan cara dibalas pada waktu yang bersamaan. Bahkan pada gambar 18, terdapat komentar masyarakat yang tidak mendapatkan respon sejak Februari dan April 2018.

Gambar 17 Komentar Warga dan Admin *Website* Resmi

disdukcapil.depok.go.id/syarat-dan-prosedur-pembuatan-administrasi-kependudukan-kota-depok-

World Bank Group New Poverty Frontier <https://uk.easyroom> PERSETUJUAN PEMB...
a Kelahiran dan Cakupan Akta Kematian, mulai tanggal 1 Februari 2017 Pendaftaran Akta Kelahiran bagi anak usia se-Kota Depok

Rulisaid: May 16, 2018 at 9:33 am

Dear Admin,
Mau tanya, saya sudah menikah dan mempunyai 2 orang anak, namun baru akan mengurus pecah KK / membuat KK baru di Pancoran Mas. Untuk Istri sudah membuat surat pindah dari Tapos. Pertanyaannya:
1. Apakah ada denda jika baru membuat KK setelah 3 tahun menikah?
2. Istri saya sudah membuat surat pindah dari kec. Tapos, apakah otomatis nama Istri saya dicoret dari KK orang tuanya? Kec. atau Kel. mana yg akan memproses KK baru untuk orang tua Istri saya (setelah membuat surat keterangan pindah), Tapos atau Pancoran Mas?
3. Saat proses pecah KK / membuat KK baru di Kelurahan Pancoran Mas, apakah ketika mengambil KK nanti akan terbit 2 KK baru (satu milik orang tua saya setelah nama saya dikeluarkan, dan satu lagi untuk saya)? Atau bagaimana?
4. Apakah pembuatan akte anak kena denda jika anak sudah berusia 4 tahun?

Admin said: August 14, 2018 at 1:46 pm

1. untuk telat lapor administrasi kependudukan dikenakan denda
2. Kelurahan baru yang akan mencetak KK.
3. 2 KK
4. Gratis kecuali lebih dari 18 tahun, untuk anak diatas umur 00 hari langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

YUSLY SIWALETTE said: July 15, 2018 at 8:49 am

selamat pagi Pak,saya mau tanya suami saya berasal dari luar / WNA, tapi tidak membawa surat apa-apa dari Negara asal..apakah suami saya bisa mendapatkan KTP pa?...mohon solusinya...

Admin said: August 14, 2018 at 2:19 pm

ilegal itu bu. bisa dideportasi. itu kok bisa sampe ke Indonesia. masuknya lewat jalur mana?

Gambar 18 Komentar Warga Yang Tidak Mendapat Balasan



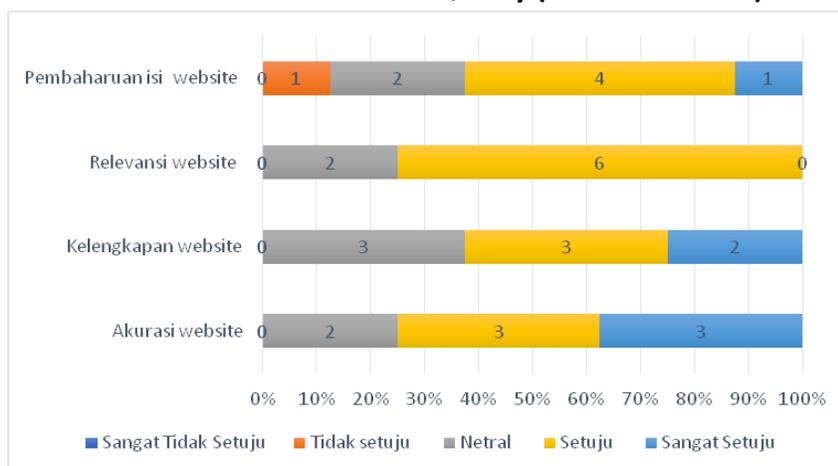
Penentuan penilaian pada konten tentunya tidak terlepas dari para pengguna layanan *website*, begitu pun untuk penilaian kualitas *service* dan masalah teknik (akan dibahas sesuai *interview*). Namun, dalam riset awal ini dapat terlihat bahwa *website* Pemkot Depok masih dalam batasan kehadiran dan interaksi dengan para penggunanya. Adapun transaksi masih belum sepenuhnya dilaksanakan oleh Pemkot Depok. Permasalahan teknis terkait lama akses terhadap *website* untuk sementara ini belum menemui kendala. Untuk mengakses *website* tidak diperlukan waktu *loading* yang lama.

Setelah membahas tampilan *website* di atas, maka pada bagian ini akan dibahas mengenai questioner yang dibagikan kepada masyarakat, questioner ini diadopsi dari riset Rocha (2014) yang berjudul “*Framework for a Global Quality Evaluation of a Website*” kualitas *website* menurut Rocha (2014) ditentukan oleh 3 dimensi yaitu: 1. *Content Quality* (Kualitas Konten), 2. *Service Quality* (Kualitas Service) dan 3. *Technicall Quality* (Kualitas Teknis).

Data dibawah ini merupakan jawaban questioner masyarakat selaku pengguna *website* Kota Depok yang terdiri atas delapan responden dengan latar belakang studi lulusan SMK (2 orang), D-IV (1 orang), S1 (3 orang) dan mahasiswa (2 orang). Adapun yang menjadi acuan pertanyaan meliputi, kualitas kontem (*content quality*), Kualitas pelayanan (*service quality*) dan Kualitas teknis (*technical quality*). Berikut adalah hasil dari questioner:

1. Dimensi *Content Quality* (Kualitas Konten)

Tabel 1 Dimensi Content Quality (Kualitas Konten)

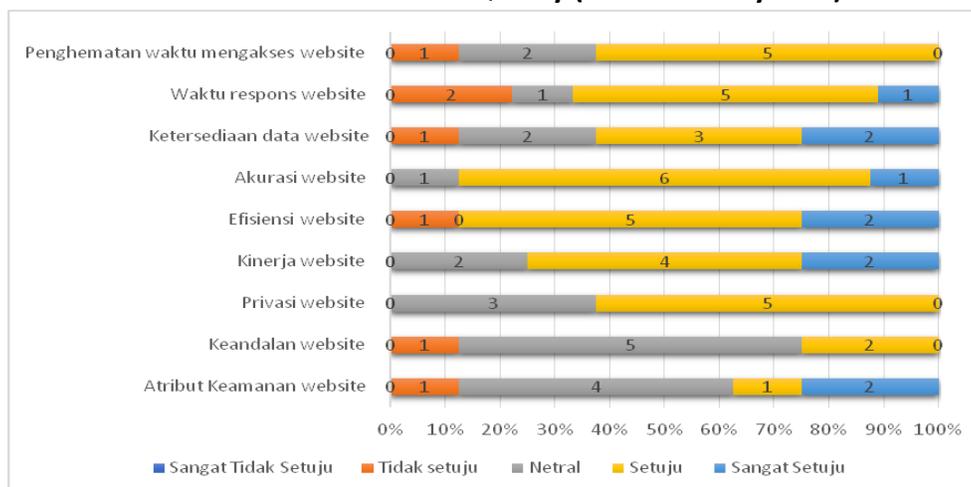


Secara umum, melalui tabel 1 terlihat bahwa sebagian besar responden setuju bahwa kualitas layanan *website* Kota Depok sudah berjalan dengan baik, dengan hasil presentase sebagai berikut :

- Akurasi *website* : Sebanyak masing-masing 36 % responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa akurasi *website* kota Depok sudah baik sedangkan 28 % sisanya menyatakan netral.
- Kelengkapan *website* : masing -masing 36 % sangat setuju dan netral, sisanya sebanyak 26 % setuju Kelengkapan *website* Kota Depok sudah baik.
- Relevansi *website* : 80% responden setuju Relevansi *website* Kota Depok sudah baik sedangkan sebanyak 20 % netral.
- Pembaharuan isi *website* : 12 % masing-masing sangat setuju dan tidak setuju, 24 % netral dan 50% menyatakan setuju bahwa Pembaharuan isi *website* Kota Depok sudah baik.

2. Dimensi *Service Quality* (kualitas Pelayanan),

Tabel 2 Dimensi Service Quality (Kualitas Pelayanan)

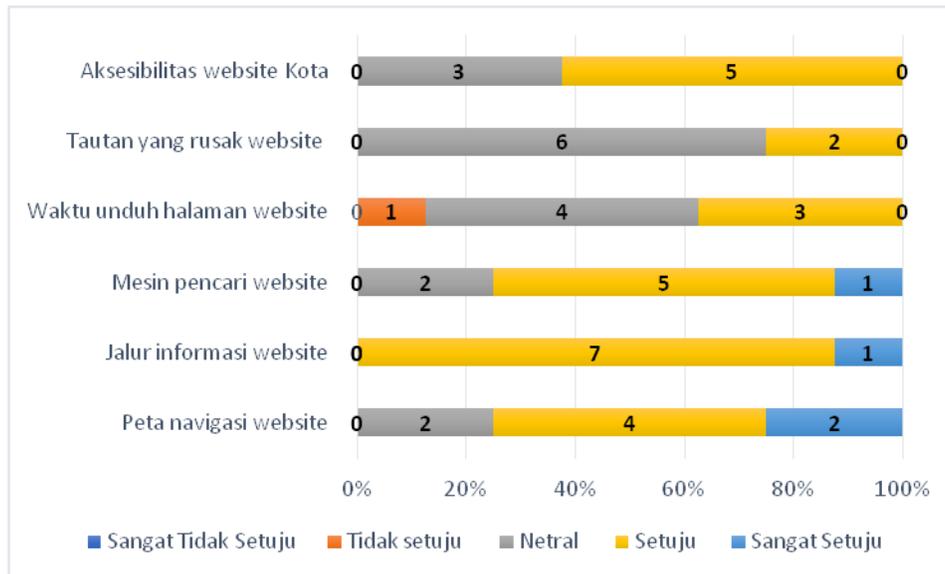


Secara garis besar dalam dimensi kualitas layanan, sebanyak lebih dari 50 % responden pada semua indikator layanan menyatakan setuju bahwa pelayanan *website* Kota Depok telah berjalan dengan baik, **kecuali pada atribut keamanan** sebanyak **50 % responden** dan pada **keandalan *website*** Kota Depok **lebih dari 50 % responden** menyatakan **netral**.

3. Dimensi *Technicall Quality* (Kualitas Teknis)

Tabel 3

Dimensi *Technicall Quality* (Kualitas Teknis)



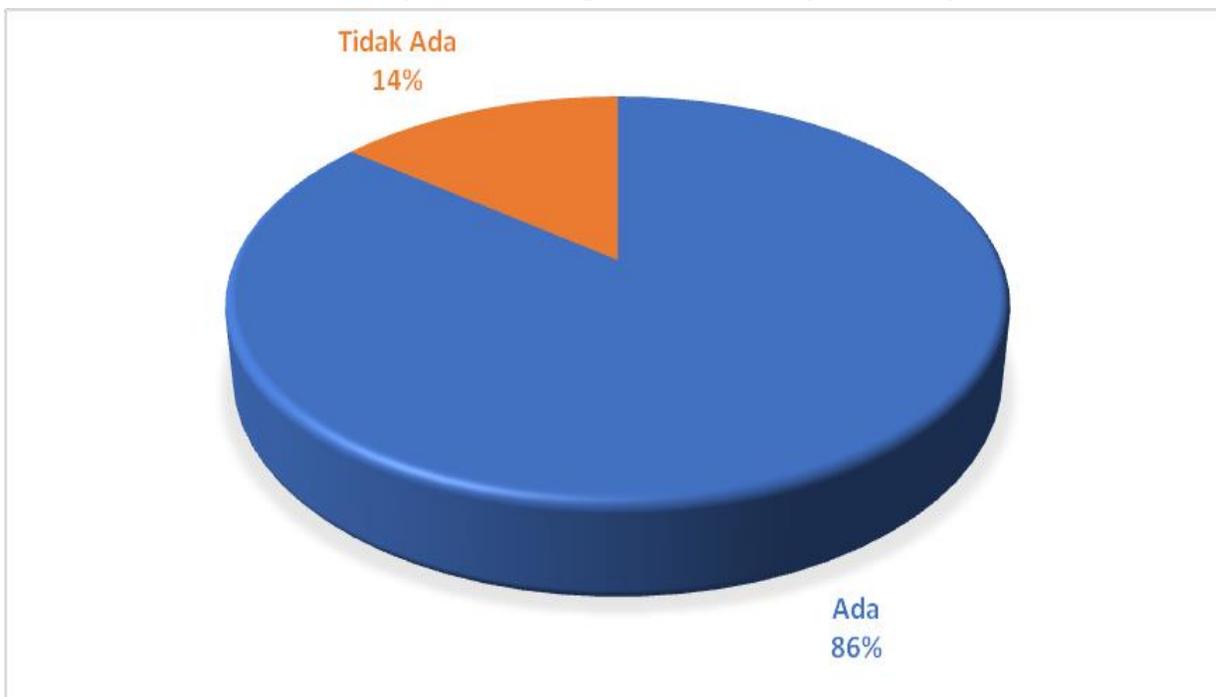
Pada dimensi ini, responden memiliki pandangan yang hampir sama, baik yang bersikap netral maupun yang setuju bahwa kualitas teknik *website* Kota Depok sudah baik, meskipun porsi setuju sedikit lebih banyak dibandingkan posisi netral. Untuk responden dengan jumlah **setuju terbanyak** terlihat **pada jalur informasi *website*, mesin pencari, aksesibilitas dan peta navigasi**. Sedangkan untuk *indikator tautan yang rusak, dan waktu unduh* responden cenderung *netral*.

Untuk membedah Dinas Kominfo Kota Depok dalam mengelola informasi untuk publik peneliti memakai tulisan dari Anggoro (2000) mengenai teori dan aplikasi kehumasan di Indonesia, tulisan Anggoro (2000) dipakai oleh penulis karena lebih dapat diaplikasikan dalam membedah dan meneliti bagaimana pemerintah daerah dalam mengelola informasi dan menginformasikan kepada masyarakat, ada 3 hal yang diteliti yaitu 1. Aspek Kewenangan Kelembagaan, 2. Aspek Pengolahan Informasi/Strategi dan 3. Aspek Administrasi.

1. Aspek Kewenangan / Kelembagaan

Dari tujuh pegawai Diskominfo, sebanyak 86 % informan (**6 orang**) menyatakan bahwa **terdapat masalah** terkait aspek kewenangan dan berakibat pada tugas dan fungsi (tusi), sedangkan **1 orang** menyatakan **tidak ada masalah** terkait aspek kewenangan dan tidak berdampak pada tusi (lihat tabel 4)

Tabel 4
Masalah terkait Aspek Kewenangan dan Akibatnya terhadap Tusi



Adapun masalah terkait kewenangan dan dampak dari permasalahan kewenangan terhadap tusi serta saran tentang struktur organisasi keminfo menurut beberapa pegawai adalah sebagai berikut ;

1. Pranata Humas : Posisi jabatan fungsional masih berada dibawah seksi sehingga berakibat pada kurang bisa melakukan kegiatan secara lebih luas. Hanya fokus pada bidang/seksinya saja. Saran untuk Struktur organisasi Diskominfo, Fungsi pejabat fungsional langsung dibawah Kadis sehingga bisa saling bekerja sama lintas bidang dengan pekerjaan yang lebih luas.
2. Kasi Tata Kelola : Kewenangan Diskominfo sebagai GCIO (*government chief information officer*) Kota Depok tidak tercantum, sehingga Pengaruh Diskominfo dalam menentukan arah kebijakan terkait pelaksanaan, TIK dari perencanaan sampai dengan pengawasan belum cukup kuat. Saran untuk Struktur organisasi Diskominfo, Terdapat struktur khusus GCIO Kota Depok, Terdapat perluasan untuk bidang Aptika dan seksi keamanan informasi sebaiknya masuk kedalam Aptika.

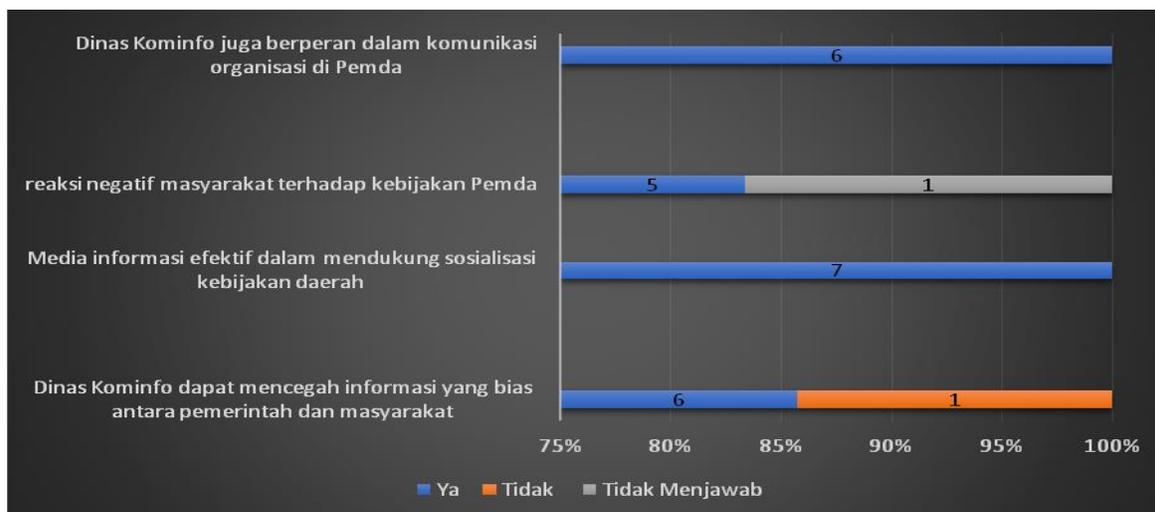
3. Kasi Aplikasi : tidak adanya seksi khusus pengelola data tingkat kota sehingga data masih tersebar di beberapa OPD, jika ada kebutuhan akan data dilaksanakan dengan cara meminta langsung ke OPD dan data yang dihasilkan kadang berbeda. Saran untuk Struktur organisasi Diskominfo, Bidang IT terdiri dari seksi tata kelola, seksi aplikasi, seksi interoperabilitas dan pengelola data dan Bidang infrastruktur IT terdiri dari seksi pengelola intra dan seksi layanan infrastruktur.
4. Kasi Pengelolaan Informasi : menyatakan ada masalah dan dampak terhadap tuisi namun tidak menjabarkan permasalahan dan dampaknya. Saran untuk Struktur organisasi Diskominfo tidak ada.
5. Pranata Humas : menyatakan tidak ada masalah terkait kewenangan.
6. Kasi Komunikasi Publik : tidak bisa memberi *punishment* terhadap media yang pemberitaannya tidak sesuai dengan kode etik jurnalisme sehingga kredibilitas dan stabilitas pemberitaan mengenai wilayah dan pimpinan jadi terganggu. Saran untuk struktur organisasi Diskominfo, ada satu penambahan bidang kemitraan yang bermitra dengan dewan pers dan KPI serta ada petugas penegak tersendiri.
7. Kabid Aptika : statistik yang masih tumpang tindih dengan litbang Bapeda sehingga kegiatan pengumpulan data dimana data tersebar dan sebagian masih di Bapeda. Saran organisasi, untuk bidang aptika dipecah menjadi 2, yaitu bidang infrastruktur dan bidang *e-gov*, untuk bidang IKP ditambahkan urusan statistik dan urusan persandian digabung dalam bidang infrastruktur/ keamanan informasi

Terkait program komunikasi melalui media sosial di Depok, terdapat beberapa *platform* yang digunakan yaitu: portal depok.go.id, video kota Depok melalui Channel Youtube, - informasi melalui berbagai kanal sosial media : fb, ig, twitter, *website*, - Pengaduan lewat sosmed, *website* di setiap OPD, SIGAP (pengaduan masyarakat dan Depok Single Window (DSW).

Dari informasi di atas dapat dilihat benang merah untuk struktur Diskominfo Pemko Depok harus dibenahi, pembenahan tersebut terlihat cukup serius dan harus segera dikerjakan perlu sebuah kebijakan khusus dari Pimpinan yaitu Bapak Walikota Depok, sebagai sektor utama (*leading sector*) dalam pengembangan TIK dan deseminasi informasi dan komunikasi kepada publik Diskominfo perlu diperkuat strukturnya sehingga Diskominfo dapat lebih menentukan arah kebijakan TIK Kota Depok dari perencanaan sampai pelaksanaan di lapangan, terutama yang berhubungan dengan data yang masih tersebar di setiap OPD dan kewenangan Diskominfo untuk mengakses data tersebut belum terlalu kuat, mungkin ini yang membuat mengapa *website* Kota Depok dalam sejumlah laman tidak bisa dibuka ataupun kurang ada pembaharuan (*update*).

2. Aspek Pengolahan Informasi / Strategi

Tabel 5
Aspek Pengolahan Informasi / Strategi



Secara umum, pegawai Diskominfo **setuju** bahwa dalam aspek pengolahan informasi telah berhasil memberikan informasi kepada masyarakat dengan **lebih dari 80 %** dari total pegawai menyatakan setuju untuk ke-empat indikator. Bahkan semua pegawai menyatakan setuju jika Dinas Kominfo ini telah dapat mencegah informasi yang bias antara pemerintah dan masyarakat, sehingga kebijakan/peraturan daerah. Jika dirinci per indikator, jawaban para pegawai adalah sebagai berikut :

- Dinas Kominfo dapat mencegah informasi yang bias antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga kebijakan/peraturan daerah diketahui masyarakat
Dengan sumber informasi : melalui media massa, PNS/ASN Pemda, masyarakat dan media sosial (hanya 1 pegawai yang memilih 1 sumber informasi saja yaitu media massa, sedangkan yang lain memilih ke-empat sumber informasi) ditambah dengan media lain yaitu *Focus Group Discussion (FGD)*.

Terkait masalah-masalah atau isu-isu yang dihadapi yaitu

1. Kasi Tata Kelola : Keterlibatan Pemda dalam merangkul industri kreatif khususnya di bidang TIK dan penanganan permasalahan yang ada di masyarakat.
2. Kasi Aplikasi : Isu kekerasan terhadap anak berkaitan dengan Depok layak Anak, Isu Pengelolaan sampah, Isu Begal, Isu Kepuasan terhadap pelayanan publik.
3. K. Peng. Inform : Permintaan informasi
4. Pranata Humas : Isu tentang SSA, Isu tentang pelecehan yang terjadi di

sekolah dan isu tentang infrastruktur

5. Kabid Aptika : Kejadian kekerasan terhadap anak juga tawuran karena Depok termasuk kota layak anak.

- Adapun sarana media yang dianggap paling efektif dalam sosialisasi kebijakan daerah yaitu :

1 orang memilih memilih internet dan dialog, 3 orang memilih media cetak dan elektronik dan 1 orang menambahkan media tradisional, 1 orang memilih internet dan medsos, 1 orang memilih semua platform ditambah dengan medsos, 2 orang memilih ketiga media.

Adapun situs yang digunakan pemda untuk mensosialisasikan kebijakan pemda meliputi : *website* : depok.go.id, twitter : [pemkotdepok](https://twitter.com/pemkotdepok), facebook : Pemerintah kota Depok, instagram : [@pemkotdepok](https://www.instagram.com/pemkotdepok).

Terkait pembaharuan informasi, lima pegawai menyatakan bahwa pembaharuan dilakukan setiap hari dengan informasi-informasi terbaru.

Terkait pertanyaan soal pembajakan situs Pemda, lima orang pegawai menyatakan situs pemerintah pernah dibajak. Adapun cara menanganinya yaitu dengan cara dilakukan lokalisir, dicari celah masuknya dan diperbaiki (Kabid Aptika), pemkot Depok segera melakukan langkah pengamanan dengan penambahan aplikasi serta pembaharuan perangkat (*Hardware*) pengaman (Kasi Komunikasi Publik), *suspend* sementara dan segera dicari permasalahan (Kasi Pengelolaan Informasi) dan meningkatkan keamanan *website* tersebut (Kasi Tata Kelola).

- Terdapat reaksi negatif masyarakat terhadap kebijakan Pemda (80 %)
Adapun penyebab reaksi negatif yang paling banyak disebutkan adalah karena adanya komunikasi yang bias dan kedua karena kurangnya sosialisasi kebijakan yang kurang yang berakibat pada demonstrasi sebagai akibat terbanyak serta penolakan terhadap kebijakan Pemda dan kurangnya informasi.
- Dinas Kominfo juga berperan dalam komunikasi organisasi di Pemda (90 %)
Sebanyak 6 orang pegawai menyatakan bahwa Dinas kominfo juga ikut berperan dalam komunikasi organisasi di Pemda yaitu dengan cara mengelola informasi, menyebarkan informasi, menjadi koordinator PPID, Ada aplikasi SIGAP yaitu aplikasi layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat dan DSW.

Dalam aspek pengolahan informasi/strategi dari informasi di atas sepertinya sudah cukup baik, walaupun masih belum sempurna dan ada beberapa poin yang masih menjadi pekerjaan rumah, antara lain adalah masalah penanggulangan berbagai isu di Kota Depok mulai dari isu keterlibatan Pemda dalam merangkul industri kreatif sampai isu kepuasan terhadap pelayanan komunikasi, mulai dari isu tawuran sampai isu kekerasan terhadap anak.

Selain itu ditemukan pula informasi bahwa adanya reaksi negatif warga terhadap kebijakan Pemda yang berujung warga melakukan demonstrasi, tentu memang tidak

semua kebijakan Pemda akan membuat masyarakat bahagia, ataupun dalam alam demokrasi sekarang demonstrasi bukan hal yang tabu bagi masyarakat guna mengekspresikan keinginan dan pendapat mereka, namun ada baiknya Diskominfo sebagai ujung tombak lini depan Pemda dalam berkomunikasi pada masyarakat mampu meredam hal di atas.

Beberapa kasus di Indonesia yang dapat dijadikan pelajaran bersama adalah kemampuan komunikasi Pemda menjadi sangat penting di alam demokrasi ini, di mana strategi komunikasi dua arah, dengan mendudukan masyarakat sejajar dengan pemerintah dan pihak pemerintah mampu lebih mendengarkan daripada menggurui disebagaian wilayah Indonesia mampu meredam berbagai kasus kekerasan dan demonstrasi masyarakat, ada beberapa contoh pemimpin Pemda mampu berkomunikasi dengan baik pada masyarakatnya dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemimpin Pemda zaman sekarang yang bisa menjadi contoh teladan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam berkomunikasi dengan rakyat dan staff Pemda antara lain Ganjar Pranowo di Jateng, Tri Risma di Surabaya, dan Ridwan Kamil di Jabar dan hasilnya adalah kepercayaan rakyat pada pemimpinnya.

3. Aspek Administrasi dan Keuangan

Tabel 6

Aspek Administrasi dan Keuangan



Berdasarkan tabel 6 terlihat bahwa 100 % responden menyatakan bahwa Dinas Kominfo **selalu diikutsertakan** dalam **setiap aktivitas Pemda**, meskipun dalam hal terkait pendanaan, sekitar 75% responden yang menyatakan bahwa Diskominfo **belum** didukung oleh aspek pendanaan dan sisanya tidak mengetahui terkait masalah pendanaan.

Dalam aspek administratif ini terlihat bahwa Diskominfo merupakan bagian penting dari Pemda sehingga selalu diikutsertakan dalam setiap kegiatan Pemda, namun

pada sisi finansial masih ada keluhan tentang dana yang terasa kurang sehingga perlu ada kebijakan untuk memperkuat Diskominfo terutama sekali untuk melakukan pembaharuan dan keamanan *website* karena informasi yang di dapat selama riset, *website* Kota Depok pernah diretas atau di *hack* sehingga tidak bisa diakses oleh publik dengan dukungan dana yang bagus tentu diharapkan dapat menjawab masalah di atas serta meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kominfo Kota Depok.

4. Kesimpulan

Pada sub bab kesimpulan ini akan disimpulkan beberapa temuan mengenai riset di atas, beberapa temuan yang penting yaitu:

Secara garis besar Pemerintah Kota Depok telah berupaya untuk menjawab tantangan zaman, ketika masyarakat mulai dan sedang berubah menjadi masyarakat berbasis TI (teknologi informasi), pemerintah Kota Depok menjawab dengan meluncurkan situs *website* Kota Depok.

Website Kota Depok sudah cukup bagus dan sudah cukup aktif (*up-date*) memperbaharui informasi kepada masyarakat, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, ini sejalan dengan keinginan warga masyarakat Kota Depok yang disuarakan dalam portal *website* Kota Depok, beberapa poin yang perlu ditingkatkan atau dilengkapi adalah sebagai berikut;

1. Dalam *website* Kota Depok sudah tertulis jabatan dalam Struktur Organisasi Perangkat Daerah namun sayangnya belum dituliskan nama pejabat yang bertanggung jawab dalam *website* Kota Depok, sebaiknya nama pejabat yang menjabat dalam OPD harus ditulis lengkap ini merupakan salah satu aspek transparansi dalam pelayanan publik, dengan nama pejabat tersebut dicantumkan dalam laman *website* Kota Depok akan mempermudah masyarakat dan pemangku kepentingan di Kota Depok untuk mendapatkan informasi, pelayanan dan juga menilai kinerja pejabat tersebut.
2. Untuk beberapa layanan untuk masyarakat yang ditampilkan pada laman *website* Kota Depok beberapa cukup bagus dan berguna bagi masyarakat namun ada pula yang perlu dibenahi dan diperbaharui (*update*).
3. Layanan pada masyarakat yang sudah cukup baik antara lain adalah layanan mengenai kependudukan dan catatan sipil, layanan statistik, layanan info publik, dan layanan pengadaan secara elektronik (LPSE), sebagai contoh dalam laman Dukcapil sudah diinformasikan secara jelas Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan e-KTP, KK dan masyarakat bisa mengecek status e-KTP dengan memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
4. Pada sisi lain adapula ditemukan layanan yang kurang maksimal kepada warga, ini bisa dilihat dari laman *website* yang tidak bisa dibuka, kurang diperbaharui (*update*) dan respon yang sangat lambat terhadap pertanyaan atau keluhan warga, sebagai contoh bisa dilihat pada lama perizinan di mana dalam laman ini

kurang ada pembaharuan (*update*) dan hampir semua laman dalam perizinan tidak bisa dibuka. Begitu pula situs pajak dalam laman pengecekan e-SPPT tidak dapat diakses, yang agak ironis adalah laman pendapat dan komentar warga respon tidak ditanggapi dengan serius, bahkan ada yang menunggu 1 bulan baru dijawab.

5. Dari sisi pengelola Dinas Komunikasi dan Informasi temuan yang menarik adalah data masih tersebar di semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sehingga Diskominfo kadang kesulitan mengakses data, dan untuk itu perlu ada kebijakan dari Pimpinan Daerah untuk hal ini.
6. Dari sisi masyarakat sangat berharap pembenahan dalam pengelolaan *website* Pemerintahan Kota Depok agar lebih memberikan informasi yang terbaru (*update*) dan semua laman bisa diakses (dibuka) serta jangan kalah dengan pemerintah daerah yang lain dalam pelayanan kepada masyarakat melalui jalur informasi teknologi (*website*)

Secara garis besar *website* Kota Depok sudah cukup bagus, namun memang perlu ditingkatkan, karena Kota Depok terkenal sebagai kota pelajar dan banyak perguruan tinggi ternama di Kota Depok sehingga profile masyarakat Kota Depok akan cenderung lebih kritis dalam menilai pelayanan publik Pemerintah Kota Depok.

Pada saat ini pelayanan *website* Kota Depok masih dalam **fase pertama** dan akan memasuki **fase kedua**, yaitu baru masuk dalam fase kehadiran dan interaksi, belum sampai fase transaksi dan transformasi. Untuk itu kedepan memang perlu ada pembenahan yaitu;

1. Dinas Kominfo harus menjadi sektor utama (*leading sector*) dalam komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.
2. Dinas Kominfo sebaiknya diberi kewenangan yang nyata untuk mengumpulkan semua informasi pada setiap OPD.
3. Perlu ada pembenahan struktural di Diskominfo yaitu perlu ditambahkan seksi khusus pengelolaan data di tingkat kota sehingga semua data masuk dan diolah di seksi tersebut, dan penguatan fungsi Diskominfo sebagai GCIO (*government chief information officer*) serta perlu diperkuat dengan pendanaan yang mencukupi.
4. Perlu ada desain besar (*grand design*) untuk mengelola *website* Pemko Depok dari hanya fase kehadiran dan informasi meningkat menjadi fase transaksi dan transformasi.
5. Diskominfo perlu studi perspektif belajar mengelola *website* ke beberapa Pemda yang sudah cukup bagus *website*-nya untuk pelayanan publik seperti Pemko Bandung dan Pemko Surabaya.

5. Daftar Pustaka

Anggoro, M. Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan, Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Budiman, Arief. 1997. *Teori Negara, Negara, Kekuasaan, dan Ideologi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Cutlip, S.M. & Center, A.H. (1982). *Effective Publik Relations*. New Jersey : Prentice Hall.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remadja Rosdakarya.
- Garnett, James L. 1992. *Communicating for Result in Government*. San Fransisco : Jossey-Bass Publishers.
- Hamdi, Muchlis. 2002. *Bunga Rampai Pemerintahan*. Jakarta : Yarsif Watampone.
- Hermawan, Eman. 2001. *Politik, Teori, Kritik, dan Nalar*. Yogyakarta : Yayasan Kajian Layanan Informasi Untuk Kedaulatan Rakyat.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1995. Balai Pustaka. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Milen, Anneli. 2004. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Dalam Kirman Suprayitno (Terj) Yogyakarta : Pembaruan.
- Nimmo, Dan. 1993. *Komunikasi Politik: Komunikasi, Pesan, dan Media*. Dalam Jalaluddin Rahmat (Terj.) Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta : Universitas Atmajaya Yogyakarta Press
- Rauf, Maswadi. 1993. *Indonesia dan Komunikasi Politik*. Jakarta : Gramedia.
- Ritonga, M. Jamiluddin. 2004. *Riset Kehumasan*. Jakarta : Gramedia.
- Said, Yani Mohammad. 2003. *Efektifitas Organisasi Humas Kabupaten Sorong*. Tesis Bidang Ilmu Politik, PPs UGM. Yogyakarta.
- Sullivan, Marguerite H. *A Responsible Press Office : An Insider's Guide. US info State Government*. 2002.
- Wiryanto. 2000. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta : Grasindo. 2000.

Makalah dan Jurnal :

- Assuncao, Simao de. 2003. *Selayang Pandang Tentang Komunikasi Pemerintahan*. Makalah untuk Jurnal Ilmu Pemerintahan WidyaPraja. Institut Ilmu Pemerintahan.
- Menayang, Victor. 2002. *Perkembangan Ilmu-Ilmu Komunikasi : Antara Konflik dan Maturitas*. Seminar Temu Alumni Jurusan Ilmu komunikasi UGM.
- Putra, I Gusti Ngurah. 2004. *Publik relations untuk Pemerintah Daerah: Tantangan Baru dalam Alam Demokratis*. Tulisan untuk Jurnal Ilmu Pemerintahan WidyaPraja. Institut Ilmu Pemerintahan.
- Rocha, A'lvoro, 2014. *Framework For A Global Quality Evaluation Of A Website* . Portugal: University Fernando Pessoa, Porto, this journal is available at www.emeraldinsight.com/1468-4527.htm

Siregar, Ashadi. *Pendidikan Ilmu Komunikasi Di Indonesia*. Seminar Temu Alumni Jurusan Ilmu komunikasi UGM, 2002.

Jurnal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia. 1999. *Komunikasi Politik*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Jurnal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia. 1998. *Krisis Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.