

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang baik, sekarang pemerintah dituntut untuk mulai mengembangkan dimensi keterbukaan, mudah diakses, dan transparan. Kantor-kantor pemerintah, seperti departemen, atau instansi pemerintah lainnya, mulai menyadari bahwa untuk membangun pemerintahan yang sehat, bersih dan berwibawa, sangatlah diperlukan banyaknya kritikan dan pendapat pihak lain atau pendapat publik. Salah satu bagian atau lembaga yang berada di kantor pemerintah yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, dan mampu menjalin hubungan dengan publiknya adalah bidang *public relations* atau yang dikenal dengan Hubungan Masyarakat (Humas).

Humas pada departemen pemerintah itu sendiri mempunyai dua tugas: (1) menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai; (2) menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari (Effendy, 1999:37).

Zaman sekarang media massa tidak bisa lepas dari aktivitas manusia sehari-hari, karena mengingat salah satu fungsi media massa yaitu memberikan informasi, dimana media massa mampu menjembatani informasi dengan mudah. Berbagai cara ditempuh oleh organisasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan menyajikan informasi yang *up-to-date*. Peran dan fungsi pemerintah dalam mensosialisasikan kebijakan dan informasi yang cepat

sangat mutlak diperlukan. Beberapa langkah yang dilakukan pemerintah adalah menjaga eksistensi dikalangan masyarakat, yaitu dengan cara melakukan kerjasama dengan media cetak dan elektronik bahkan dengan membuat suatu portal *website*. Hal ini juga dilakukan oleh pemerintah Kota Gorontalo dengan membuat *website* khusus yang menyediakan informasi yang mencakup Kota Gorontalo, Pemerintahan Kota Gorontalo, Kabar Gorontalo, *Visit* Kota Gorontalo, Info Bisnis, Transparansi Pengelolaan Anggaran Daerah dengan alamat *website* www.gorontaloikota.go.id.

Penyampaian informasi melalui media massa perlu dilakukan demi menjaga eksistensi pemerintah kepada khalayaknya. Oleh karena itu, pemerintah Kota Gorontalo bekerjasama dengan beberapa media yang tersebar di Gorontalo, yaitu media cetak bekerjasama dengan Koran Radar Gorontalo, media elektronik bekerjasama dengan Mimoza Tv, RRI, serta membuat media online yaitu *website* www.gorontaloikota.go.id. Tetapi, dalam penyampaian informasinya pemerintah Kota Gorontalo hanya dominan pada media cetak dan elektronik. Padahal mengingat dengan adanya media online yaitu internet serta didukung dengan maraknya *gadget*, dan alat komunikasi yang serba canggih justru tidak dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Gorontalo dalam penyampaian informasi. Sehingga terjadi ketidakseimbangan dalam menyampaikan informasi. Penyampaian informasi pemerintah Kota Gorontalo lebih dominan di media cetak dan elektronik.

Padahal dengan adanya *website*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa

manfaat yang dihasilkan misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, *service* dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan di mobil tanpa harus hadir secara langsung. Fungsi ini menurut (Hoesin dkk, 2008:2) disebut sebagai fungsi pelayanan pemberian informasi secara G2C (*Government to Citizen*) dan fungsi lainnya adalah G2B (*Government to Business*), serta G2G (*Government to Government*).

Pada dasarnya pembuatan *website* pemerintah seperti Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mana berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Sagala, 2008). Hal inilah yang menjadi alasan kuat pemerintah Kota Gorontalo membuat *website* www.gorontaloikota.go.id. Pada perkembangannya *website* terlihat kurang menarik dengan berita yang kurang *up-to-date* dan beberapa berita yang tidak disertai dengan gambar. Padahal *website* itu fungsinya dapat memuat gambar, baik gambar diam atau bergerak bahkan gambar animasi sekalipun. Hal ini sejalan dengan pendapat Pawirosumarto bahwa “*website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling

terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)". Dengan penampilan yang kurang menarik fungsi *website* diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi yang bersifat pasif, namun diharapkan bisa bersifat dinamis, sehingga fungsi dan peran *website* menjadi dua arah dan timbul efek timbal balik.

Kenyataan tersebut menggambarkan bahwa pemanfaatan *website* pemerintah Kota Gorontalo belum berjalan dinamis. Padahal dengan terwujudnya *website* yang bersifat dinamis, diharapkan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara pemerintah-masyarakat dan sebaliknya, sehingga masyarakat akan terbangun rasa memiliki dan rasa kebutuhan akan *website* tersebut sebagai penyambung aspirasinya. Seiring itu dengan adanya pemanfaatan *website* tersebut akan semakin meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti memandang perlu adanya penelitian terhadap pemanfaatan *website* pemerintah Kota Gorontalo. Pada penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan sejauhmana pemanfaatan *website* pemerintah Kota Gorontalo, baik dalam konteks *public relation* (PR) dan *e-government*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan berikut:

1. Proses penyampaian informasi di *website* www.gorontalo.go.id kurang *up-to-date*

2. Belum optimalnya pengelolaan informasi di *website* www.gorontalo.go.id untuk fungsi *public relation*.
3. Belum maksimalnya fungsi *website* www.gorontalo.go.id sebagai media *e-government*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan *website* www.gorontalo.go.id pemerintah Kota Gorontalo sebagai media informasi untuk *public relations* ?
2. Bagaimana fungsi *website* www.gorontalo.go.id pemerintah Kota Gorontalo sebagai media *e-government* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan *website* pemerintah Kota Gorontalo sebagai media *public relations*.
2. Untuk mengetahui fungsi *website* pemerintah Kota Gorontalo sebagai media *e-government*.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu komunikasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi universitas dan program studi, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi *public relation* dan pemanfaatan *website*.
- b. Bagi lokasi penelitian, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi instansi terkait dan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kota Gorontalo sebagai bahan kajian dan referensi meningkatkan pemanfaatan *website* untuk *public relations* serta memaksimalkan pemanfaatan *website* sebagai media *e-government* dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan.