

**PENGELOLAAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK PADA
BAGIAN HUMAS DAN INFORMASI PEMERINTAH
KOTA PEKANBARU**

Oleh : Mardhatillah Wardah
Email: Mardhatillahwardah@gmail.com

Counsellor: Dr. Yasir M.Si
Major of Communication Science – Public Relation
Faculty of Social Political Science
Campus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12.5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63272

Abstract

Government of Pekanbaru city through the Government Secretariat division of Public Relations and Information manage the government's official website as a public information media. Pekanbaru City Government utilize IT facilities for the benefit of the public administration. In managing the website, PR and information seeks to make changes and improvements through public relations management. This study aims to determine the management process of public relations in managing the website as a public information media covering identifikasian problem, Planning, Action and Communication and Evaluation.

This study used qualitative research methods. The informant of this study is the head of the sub-sections and 3 staff manager of information and complaints from the public, while the object of this study is the management of the website as a public information media. The data collection technique used was observation, interviews and documentation. In reaching the validity of the data in this study, the authors used the extension of participation and triangulation.

The results showed that the management of the website as a public information media in the public relations and information using public relations management process. First identifying the problem is the public relations and information has made observations related to management of the website as a public information media. PR seeing community needs to be able to communicate with the mayor and officials. Furthermore, PR and information to make planning in the management of the website by creating IT-based public complaints program and coordinate with officials managing information and documentation, as well as forming a team to answer all the aspirations and the incoming news in the websites. Next in action and communication, PR run the activities of cyber PR in managing websites, public relations staff to answer incoming aspirations, manage the news, as well as the input of data in the Website content www.Pekanbaru.go.id. Recently, PR evaluate at the end of the year, publicist made recap complaints and conduct meetings related devices, human resources and the performance of the PR staff at the sub-section manager of information and complaints from the public in the management of the website as a public information media.

Keywords: Pekanbaru City Government, Public Relations Management, Cyber PR, website

PENDAHULUAN

Teknologi komunikasi saat sekarang ini semakin berkembang, dapat dilihat dari segala aspek kehidupan sosial bermasyarakat. Perusahaan/Organisasi tidak luput dari perkembangan Teknologi ini, Marshall McLuhan (1964) dalam bukunya *Understanding media* mengemukakan bahwa teknologi komunikasi memainkan peran penting dalam tatanan sosial dan budaya baru membawa perubahan dari media cetak ke media elektronik. Kondisi ini akan membawa perubahan proses distribusi pesan, bentuk media baru mentransformasi pengalaman individu dan masyarakat tentang pesan media. Kemudian menjadi perpanjangan tangan manusia, media telah memperpendek pandangan, pendengaran dan sentuhan melalui ruang dan waktu.

Perkembangan teknologi komunikasi melahirkan bentuk kehidupan baru, dikenal melalui realitas virtual atau *cyber*. Dengan demikian kompleksitas masyarakat perlu dilihat pada realitas masyarakat bersifat *real* yang terbentuk atas interaksi manusia dalam proses obyektifikasi dan subyektifikasi, realitas masyarakat yang menciptakan dan mengolah makna simbolik, dan realitas masyarakat *cyber (cyber society)* yang terbentuk oleh penggunaan media berbasis telekomunikasi dan informasi multimedia (tele-informatika).

Berhubungan dengan perkembangan media sebagai saluran komunikasi saat ini mempengaruhi segala bidang, termasuk semakin terbukanya saluran informasi dan komunikasi. Didalam ruang lingkup Pemerintah, hal ini sangatlah penting sebagai sarana penyampaian informasi agar masyarakat semakin mudah memperoleh informasi atas segala kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah. Masyarakat membutuhkan media yang cepat dan mudah untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan

yang cepat dan mudah di akses kapanpun dan dimanapun.

Masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan informasi seperti: pemberitaan, informasi pekerjaan, pelayanan, pembangunan infrastruktur, pendidikan serta persoalan lingkungan. Sebelum adanya internet masyarakat mengirim aspirasi dengan mengirim surat, mengajukan proposal dan respon yang di dapat kurang memuaskan, masalah ini menimbulkan rasa kecewa karena masyarakat tidak mendapatkan *feedback* secara langsung. Oleh sebab itu, masyarakat membutuhkan media dalam menyampaikan aspirasi dan informasi kepada Pemerintah. Dalam hal ini pemerintahan berperan untuk menyediakan media komunikasi yang cepat dalam menanggapi masukan maupun kritik yang membangun sebagai media informasi publik juga sarana komunikasi dan informasi yang transparan kepada masyarakat seperti *website* lingkungan pemerintahan.

Dari data yang didapat, Pemerintah Kota Pekanbaru telah banyak melakukan perubahan sistem. Salah satunya yaitu pengelolaan *website*, *website* Pemerintah Kota Pekanbaru di buat pada tahun 2003 dengan domain www.pekanbaru.go.id, pembuatan *website* ini berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kewajiban menggunakan *website* di pemerintahan, hingga tahun 2016 pengunjung *website* berkisar 4,734,338 pengunjung.

Didalam *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru berisi konten – konten secara umum yaitu Halaman utama, pemerintahan, peraturan daerah, pelayanan & perizinan, data statistik, seputar kota, agenda, pariwisata, direktori, nomor penting, informasi publik, kolom pengumuman, aspirasi anda! (Pengaduan Masyarakat), dan hubungi kami!. Konten ini sudah di tetapkan sebagaimana standarisasi konten Pemerintah yang ada di lingkungan Pemerintahan.

Menurut data penelitian terdahulu, pembangunan *e-Government* di Kota Pekanbaru dimulai pada tahun 2009 dan mulai efektif sejak tahun 2011 di bawah pengelolaan Data Elektronik (PDE) Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Pekanbaru. Namun pengelolaan website Pemerintah Kota Pekanbaru pada saat itu belum maksimal. Manfaat sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat. Efisiensi dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang update. Partisipasi sebagai bentuk komunikasi dua arah berjalan lambat, fitur yang disediakan hanya untuk menampung saran yang membangun bukan keluhan.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kasubag Pengelola informasi dan dokumentasi yang menjelaskan bahwa Pengelolaan *website* pemerintah Kota Pekanbaru pada tahun 2011 belum terkelola dengan baik. Konten – konten juga belum terisi dan terkoordinir seperti: Konten pemberitaan, data statistik, aspirasi masyarakat dan lain sebagainya. Dalam wawancara tersebut Mawardi S.Ag, Kasubag pengelola informasi dan dokumentasi menyatakan bahwa:

“Pengkaktifan *website* sejak tahun 2011, Dikelola oleh bagian Pengelolaan Data Elektronik (PDE) dan pada saat itu *website* belum terkelola, kadang ada kadang tidak, lalu humas ambil alih pengelolaan *website* pada tahun 2014. Setelah itu, mulailah Humas aktifkan pemberitaan harian, data-data informasi publik, pengaduan aspirasi masyarakat serta link- link SKPD” (wawancara tanggal 26 April 2016).

Dari pernyataan tersebut pengelolaan *website* Pemerintah perlu perubahan manajemen sehingga *website* pemerintah dapat mengalami perubahan kearah yang lebih baik.

Menurut data yang didapat, Pemerintah Kota Pekanbaru mempunyai 43 SKPD (Satuan kerja perangkat daerah), salah satunya adalah bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Humas berperan mengantisipasi dan mengelola arus informasi untuk mendukung kinerja relasional dengan publik yang beragam secara sosial, ekonomi dan kultural. Melalui bagian humas inilah institusi pemerintah memberikan pemahaman dan pendistribusian tentang informasi publik dalam implementasi kegiatan kehumasan. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru mempunyai 3 sub bagian diantaranya: Sub bagian PIPM (Pengelola Informasi Pengaduan Masyarakat), Sub bagian Peliputan dan dokumentasi, dan Sub bagian penerangan Humas.

Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, berdasarkan Perda No 10 Tahun 2013 tentang Perubahan SOTK Pemko Pekanbaru dan Peraturan Walikota No 84 Tahun 2013 tentang tugas pokok fungsi dan uraian tugas, Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Pengaduan Masyarakat memiliki 12 tugas dan salah satunya menjalankan *website* resmi pemerintah.

Website pemerintah Kota Pekanbaru di kelola pada Sub bagian PIPM (Pengelola Informasi Pengaduan Masyarakat) dimulai pada tahun 2014. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengelola *website* ini menjalankan *Cyber PR*. *Cyber Public Relations* adalah sebuah aktivitas Humas perusahaan/Instansi yang berhubungan dengan publik yang cara kerjanya menggunakan media elektronik secara online.

Pengelolaan *Website* ini dikelola untuk mengaplikasikan keterbukaan Informasi publik sesuai dengan Undang-undang KIP (Keterbukaan Informasi Publik) No 14 tahun 2008, yang diperkuat dengan Peraturan Pemerintah No 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008, disertai dengan terbitnya

Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Humas berperan membuka ruang publik untuk mendapatkan akses informasi yang transparan bagi masyarakat. Peran humas sebagai komunikator, fasilitator dan desiminotor telah berjalan sesuai aturan yang berlaku melalui *website* pemerintahan.

Seiring dengan kasus tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana pengelolaan *website* pemerintah Kota Pekanbaru sebagai media informasi publik yang dikelola oleh Bagian Humas dan Informasi menggunakan manajemen kehumasan untuk pengelolaan yang lebih baik. Menurut cutlip, center and broom dalam mengelola atau manajemen sebuah program/kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi tentu ada proses manajemen Humas dalam pengelolaannya, proses ini tentu tidak langsung bisa dilaksanakan tanpa ada perencanaan yang matang, organisasi yang terstruktur, aksi dan komunikasi serta evaluasi kedepannya.

Sesuai dengan kasus tersebut maka penulis meneliti "Pengelolaan *Website* Sebagai Media Informasi Publik pada Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru". Dalam penelitian ini berfokus pada proses manajemen kehumasan yang memaparkan tentang proses kinerja Humas dalam mengelola *website* sebagai media informasi publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata manajemen atau administrasi. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Husaini Usman (2004:3): *Management* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan. Dalam beberapa konteks keduanya mempunyai persamaan arti, dengan kandungan makna *to control* yang artinya mengatur dan mengurus.

Public Relations

A. Pengertian Public Relations

Istilah *Public Relations* sering diartikan menjadi "Hubungan Masyarakat" (Humas) sebenarnya penggunaan istilah hubungan masyarakat ini tidak tepat, arti kata Publik dalam *Public Relations* berbeda dengan kata masyarakat dalam Hubungan masyarakat istilah masyarakat terlalu luas, sedangkan *Public* (Publik) hanyalah bagian dari masyarakat yang luas itu. Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap suatu hal, kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain (Kriyantono, 2008:2).

John Marston (dalam Nova, 2014:32) mendefinisikan *Public Relations* berdasarkan empat fungsi khusus, yaitu penelitian (*research*), tindakan (*action*), komunikasi (*communication*) dan evaluasi (*evaluation*) atau disebut R-A-C-E. *Public Relations* merupakan Fungsi Manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip Center dan Broom, 2006:6).

B. Peran Public Relations

Menurut Ruslan (2012:26-27) sebagian besar aktivitas utama *Public Relations* berperan sebagai berikut:

1. *Communicator*
2. *Relationship*
3. *Back up Management*
4. *Good Image Maker*

C. Fungsi Public Relations

Fungsi adalah harapan publik terhadap apa yang dikerjakan atau dilakukan oleh *Public Relations*. Jadi, *Public Relations* dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajiban sebagai praktisi *Public Relations* dengan baik atau tidaknya dalam

menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik.

Terdapat empat fungsi *Public Relations* menurut Cutlip dan Center mengemukakan bahwa fungsi *Public Relations* meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
3. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
4. Membina hubungan secara harmonis antar organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

Cyber Public Relations

A. Pengertian Cyber Public Relations

Electronic Public Relations (E-PR) adalah inisiatif *Public Relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya. Di Indonesia inisiatif PR ini lebih dikenal dengan istilah *Cyber Public Relations*. Jika diuraikan, dalam bukunya Onggo, (2004: 2-3) E-PR dapat diartikan sebagai berikut:

E adalah *electronic*, e di dalam E-PR sama halnya dengan e sebelum kata mail atau *commerce* yang mengacu pada media elektronik internet.

P adalah *public*, *Public* disini mengacu bukan hanya pada publik, namun pasar konsumen.

R adalah *relations*, *relations* merupakan hubungan yang harus dipupuk antara pasar dan bisnis anda. Itulah kunci kepercayaan pasar agar suatu bisnis berhasil.

B. Manfaat Cyber Public Relations

Menurut Onggo (2004:4-5), seorang praktisi *Public Relations* dapat memanfaatkan potensi-potensi besar seperti:

1. Komunikasi Konstan
2. Respon yang cepat
3. Pasar Global

4. Interaktif
5. Komunikasi Dua Arah
6. Hemat

C. Fasilitas Cyber Public Relations

Menurut Rasyid (2011: 215) ada beberapa aplikasi yang dapat digunakan seorang *Cyber PR* dalam implementasi penyebarluasan informasi untuk semua bidang (bisnis, akademis, Pemerintahan, organisasi, dsb) yaitu:

1. *Email*
2. WWW
3. *News group*
4. FTP (*File transfer Protocol*)
5. *Mailing list*
6. *Chatting*

Dalam kegiatan PR telah muncul sarana dan prasarana baru yang mendukung aktivitas *Cyber PR* Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya namun ada sarana yang terbaru yaitu jejaring sosial yang menjadi sarana populer juga cukup diperhitungkan keefektifannya di masa sekarang. Seperti: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dan lain sebagainya.

Humas Pemerintahan

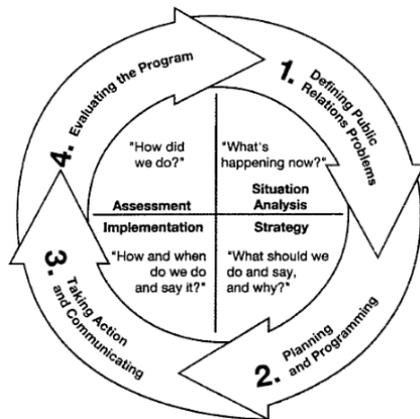
Pada dasarnya *Public relations* di dunia pemerintahan lebih dikenal dengan istilah hubungan masyarakat (Humas). Istilah humas lebih mudah disebut dan melekat dalam pemerintahan, sehingga di Indonesia sendiri istilah PR (*Public Relations*) hanya di gunakan oleh perusahaan yang sudah go public. namun secara istilah berbeda makna, tujuan dan fungsinya tetaplah sama. Humas dalam pemerintahan digunakan untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan – kebijakan, tentunya kebijakan yang di publikasikan adalah kebijakan yang berpengaruh terhadap masyarakat (Khairunnisa, 2015 :46).

Proses Manajemen Public Relations

Mewujudkan program yang efektif dalam mengelola website pada bagian humas dan informasi, peneliti menggunakan sebuah model dikemukakan oleh Cutlip, Center and Broom (2007:320-

322) tentang proses manajemen *public relations*.

Model Proses Manajemen *Public Relations*



Sumber: *Cutlip, center and broom, 2007:321*

Dari gambar diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. *Defining Public Relations Problem* (Mendefinisikan masalah atau peluang)
Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan, dan dipengaruhi, untuk mengetahui situasi yang terjadi saat ini terkait dengan program yang akan dibuat.
2. *Planning and Programming* (Perencanaan dan pemrograman)
Informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran.
3. *Taking Action and Communicating* (Mengambil tindakan dan berkomunikasi)
Langkah ini meliputi implementasi program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Implementasi inilah yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini. Pada perencanaan ini dikenal pula istilah

perumusan 7 C, yaitu suatu penilaian terhadap hubungan komunikator dengan komunikan, perumusan itu adalah:

- a. *Credibility*, yaitu nilai kepercayaan publik terhadap pihak komunikator.
 - b. *Context*, yaitu factor yang menghubungkan isi dari pesan dengan kenyataan pada lingkungannya.
 - c. *Content*, yaitu makna dan arti yang terdapat dalam pesan yang dapat dipahami oleh komunikan.
 - d. *Clarity*, yaitu factor kesederhanaan dan kejelasan tidaknya suatu perumusan di dalam pesan yang disampaikan.
 - e. *Continuity dan Consistency*, yaitu factor ada tidaknya pertentangan atau perbedaan dalam pesan.
 - f. *Capability*, yaitu factor kemampuan untuk memberikan penjelasan.
4. *Evaluating the Program* (Mengevaluasi program)
Langkah terakhir ini meliputi evaluasi terhadap langkah-langkah sebelumnya yaitu pada langkah perencanaan, implementasi dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program berhasil atau tidak.

Model *Public Relations*

Salah satu cara paling bermanfaat dalam membicarakan *public relations* adalah melalui penjelasan model *public relations* yang dengan ini kita mengidentifikasi ide sentral dari *public relations* dan bagaimana mereka saling terkait satu sama lain. Menurut James E. Grunig di dalam buku Rosadi ruslan (2013:103) dijelaskan bahwa perkembangan PR dalam konsep dan praktik dalam proses komunikasi yaitu terdapat 4 model (*four typical ways of conceptual and practicing communications*) dan penjelasannya sebagai berikut:

1. *Model publicity or press agency*

2. *Model- Public Information*
3. *Model- two Way Asymmetrical*
4. Model simetris dua

Website

A. Pengertian *website*

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringanhalaman

(*hyperlink*).<http://balebengong.net/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html>)

Informasi Publik

Menurut Pasal 1 angka (1) UU No. 14/2008, Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik maupun secara non elektronik. Sedangkan pengertian informasi publik dalam Pasal 1 angka (2) UU No. 14/2008 adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan UU.

Adapun informasi yang wajib diumumkan secara berkala berdasarkan UU KIP dalah meliputi:

- a. Informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
- b. Informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
- c. Informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
- d. Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta adalah suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Kewajiban menyebarluaskan informasi publik ini disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur yang peneliti gunakan sebagai skema pemikiran untuk melatar belakangi penelitian ini. Fenomena yang melatar belakangi penelitian ini diantaranya, Kebutuhan akan informasi di masyarakat semakin meningkat, seiring dengan pelaksanaan UU keterbukaan informasi publik no 14 tahun 2008 dilihat dari meningkatnya Pengaduan masyarakat kepada pemerintah. Humas sebagai mediator dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat mengakomodasi dan membuat gebrakan dalam mengelola informasi di dalam website Pemerintah dengan domain www.Pekanbaru.go.id sebagai bentuk proses manajemen dari pengelolaan website, Sehingga Bagian Humas dan Informasi Pemerintah kota Pekanbaru berperan pentingdalam membuka ruang publik untuk mendapatkan akses informasi bagi masyarakat.

Di dalam Penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana Pengelolaan website sebagai media informasi publik, Peneliti menggunakan Proses manajemen Humas Pemerintah kota pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi Publik, adapun model yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model proses manajemen PR oleh Cutlip, center and broom yang meliputi Mendefinisikan *problem* atau peluang, perencanaan dan pemrograman, mengambil tindakan /berkomunikasi dan mengevaluasi program, Sehingga Humas akan menghasilkan Pengelolaan *website* sebagai media informasi publik.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975) (dalam Moleong, 2012:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Pengertian tersebut menunjukkan beberapa kata kunci dalam riset kualitatif yaitu proses, pemahaman, kompleksitas, interaksi, dan manusia (Fajadriane, 2012: 26).

Lokasi dan Waktu

1) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Walikota Pekanbaru pada Bagian Humas dan Informasi sekretariat daerah kota Pekanbaru.

2) Jadwal Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan selama 7 bulan diawali dengan observasi awal, hingga tahap penulisan hasil riset penelitian mulai dari September Agustus 2016.

Subjek dan Objek

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2012:97). Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala bagian, Kepala Sub bagian dan 3 orang staf Pengelola Informasi dan Pengaduan Masyarakat Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru serta Masyarakat yang diambil dengan purposive sampling.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel penelitian yang merupakan inti dari problematika penelitian. Benda, hal, atau orang, tempat, data untuk variabel penelitian melekat dan yang dipermasalahkan disebut objek (Arikuntoro, 2000:55). Berdasarkan defenisi di atas maka objek penelitian ini adalah Pengelolaan *website* sebagai media informasi publik.

Jenis Data

Berdasarkan sumber perolehannya, data terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data pertama dimana sebuah data akan dihasilkan. Data primer yang diperoleh adalah dari objek penelitian yaitu dari hasil wawancara yang didapat dilapangan (Bungin, 2007: 129). Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah informan yang merupakan Staf PIPM dan beberapa orang masyarakat yang terkait dengan judul penelitian ini. Data primer didapat melalui hasil wawancara dan observasi dilapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data kedua setelah sumber data primer (Bungin, 2007:129). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku perpustakaan, hasil wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, informasi dari situs internet, dan dokumen-dokumen untuk mendukung tujuan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka penulis mengumpulkan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti untuk dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga meyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian (Moleong, 2005: 174).

2. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang terkait penelitian tentang Pengelolaan website sebagai media informasi publik.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi yakni dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikuntoro, 2003:207). Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui gambar – gambar website, catatan, surat dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2008 :89) menjelaskan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun prosedur dalam menganalisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2008:91-99) adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan data, pengumpulan data peneliti dilakukan dengan studi

b. Reduksi Data

c. Penyajian Data

d. Kesimpulan atau Verifikasi

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

1. *Defining Public Relations Problem* (Mendefinisikan masalah atau peluang)

Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang bersangkutan untuk mengetahui situasi yang terjadi saat ini terkait dengan program yang akan dibuat. Humas sebagai mediator/akses bagi publik maka humas pemerintah membawa dan membuka diri pada masyarakat, Masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya secara bebas pada pemerintah melalui *website* pemerintah. Sejak Awal walikota mencanangkan tentang program kota pintar (Smart city) 2013 pada 2012-2017, pada tahun pertama dilakukannya pengamatan untuk mengamati apa saja situasi pekanbaru saat itu terkait kebutuhan informasi oleh masyarakat Kota pekanbaru, pada tahun 2012 APBD di programkan oleh pemerintahan sebelumnya, maka tahun 2012 baru pengamatan. Pada tahun 2013 walikota bersama humas sudah melakukan perencanaan terkait pengelolaan *website*. Walikota bersama Humas dan Informasi menganalisa kebutuhan *website* sebagai media informasi publik. Dengan hasil pemerintah sangat membutuhkan perubahan yang lebih baik terkait pengelolaan *website* dan Program tersebut dilaksanakan pada tahun 2014.

Pengamatan yang telah dilakukan Humas terkait kebutuhan Informasi ini adalah salah satu bentuk upaya yang dilakukan dengan mengaktifkan konten aspirasi masyarakat pada *website* sebagai media informasi publik melalui Program pengaduan masyarakat berbasis IT. Sehingga pemerintah dapat mengetahui apa yang sesungguhnya terjadi dan dialami oleh masyarakat dan masyarakat mudah

mengakses website hanya dengan menggunakan gadget. Hal ini akan menjadi modal awal bagi pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan programnya sehingga dapat didukung secara positif pula oleh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan di atas, *website* mempunyai manfaat lebih bagi Masyarakat. Dengan menggunakan *website* masyarakat akan dapat mengakses informasi secara cepat dan mudah. *Website* digunakan untuk kebutuhan komunikasi, hal yang menjadi peluang dalam pengelolaan *website* adalah terbukanya jalur informasi publik untuk berkomunikasi langsung dengan kepala daerah hanya dengan menggunakan fasilitas cyber atau internet.

2. Planning and Programming (Perencanaan dan pemrograman)

Informasi yang dikumpulkan pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Humas dalam mengelola *website* tidaklah tanpa perencanaan yang matang, Perencanaan bisa merujuk pada permasalahan yang ditemukan di lapangan bisa juga tidak. Pelaksanaan *public relations* yang paling mendasari dari perencanaan program adalah tujuan organisasi yang salah satunya adalah mempromosikan program kepada masyarakat.

Perencanaan program setiap waktu bisa berubah tergantung kondisi dilapangan. Tujuan dari pengelolaan *website* sebagai media informasi publik adalah berperannya humas dalam pengelolaan *website* Pemerintah, Humas sebagai jembatan penghubung komunikasi antara masyarakat dengan Pemerintah yang ingin diwujudkan dalam pencapaian tujuan dan fungsi humas dan informasi pemerintah kota pekanbaru yaitu terbukanya kesempatan seluas- luasnya kepada masyarakat untuk bertanya kepada kepala daerah/dinas yang bersangkutan.

Perencanaan suatu program harus menyusun sasaran, strategi, dan taktik

yang diperlukan dalam melaksanakan suatu program pengelolaan. Adapun target sasaran dalam program pengelolaan *website* sebagai media informasi publik ini adalah masyarakat yang mempunyai kepentingan dan peduli dengan pemerintah Kota pekanbaru. dan yang berperan dalam mengatur atau mengkoordinir adalah Kepala sub bagian pengelola informasi dan pengaduan masyarakat.

Sumber daya manusia dalam mengelola *website* adalah dengan dibuatnya tim yang mengelola *website*. Pada perencanaan dan pemrograman pengelolaan *website* sebagai media informasi publik terdiri dari 2 Tim yaitu Tim Pengelola informasi pengaduan masyarakat melalui konten Aspirasi dan Tim Pengelola berita Pekanbaru.go.id atau konten pemberitaan. Jadi, ada 2 tim yang mengelola *website* untuk mengolah informasi yang di muat di dalam *website* pemerintah kota Pekanbaru.

3. Taking Action and Communicating (Mengambil tindakan dan berkomunikasi)

Langkah ini meliputi implementasi program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Implementasi inilah yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini. Pada perencanaan ini dikenal pula istilah perumusan 7 C, yaitu suatu penilaian terhadap hubungan komunikator dengan komunikan, perumusan itu adalah:

a. Credibility (Kredibilitas)

Humas dan Informasi menjalankan tugasnya sebagai pengelola informasi dan pengaduan masyarakat kebijakan pemerintah hal ini dapat dilihat pada kegiatan dalam Menjalankan *website* pemerintah, seperti membuat program pengaduan masyarakat berbasis IT dengan menjawab aspirasi masyarakat, Humas selaku PPID (pejabat pengelola informasi dan

dokumentasi) induk berkoordinasi dengan PPID Pembantu yang merupakan sekretaris dari dinas-dinas terkait Informasi dan pemberitaan yang bersangkutan. Selanjutnya humas mengelola berita yang rutin di dalam *website* terkait kegiatan kepala daerah dan kebijakan – kebijakan pemerintah, dan Humas dan informasi sekretariat daerah kota pekanbaru sebagai mediator juga memperbarui data informasi di dalam *website* secara berkala. Dalam hal ini kepercayaan sangatlah dibutuhkan agar masyarakat bisa menerima informasi dan percaya dengan pemerintah bahwa pengelolaan ini sepenuhnya untuk kebutuhan komunikasi dan pelayanan informasi kepada publik.

b. *Context* (Konteks)

Kegiatan pengelolaan *website* aspirasi pengaduan masyarakat tersebut merupakan bagian dari wujud pelayanan pada masyarakat. Maka isi pesan dalam *website* tersebut benar-benar merupakan fakta yang ada di lapangan dan menurut data yang didapatkan tanpa memanipulasi data dan fakta.

c. *Content* (Isi)

Penyampaian pesan di dalam *website* menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat

d. *Clarity* (Kejelasan)

Pesan yang di sampaikan harus jelas, Ada kriteria informasi tertentu yang di tanggapi / di respon oleh Humas dan Informasi mengenai pengaduan yang masuk di dalam *website* www.Pekanbaru.go.id. Yaitu informasi yang tidak bersifat menjatuhkan orang lain dan pertanyaan yang bersifat pribadi kecuali dengan bukti – bukti yang lengkap disertai dengan identitas.

e. *Continuity dan consistency* (Kontunitas dan Konsistensi)

Humas dan informasi menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan rakyat secara terbuka mengupaya transparansi dan pelayan terbaik kepada masyarakat, karena dengan dikelola nya *website*, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, masukan dan apa saja secara langsung dan terbuka pada kepala daerah atau kepala- kepala dinas melalui Sekretaris dinas sebagai (PPID) Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi pembantu. Humas dan Informasi sebagai fasilitator dan mediator mengirimkan jawaban tersebut di dalam *website* resmi pemerintah kota Pekanbaru didalam konten aspirasi dengan memberikan jawaban atas respon dan tanggapan masyarakat yang telah dikirimkan sebelumnya kepada masyarakat, selanjutnya pengaduan tersebut di tindak lanjuti oleh dinas yang bersangkutan dengan turun kelapangan secara langsung, hal ini merupakan *feedback* atas aspirasi masyarakat oleh pemerintahan dan pimpinan instansi pemerintahan yang bersangkutan sebagai input dalam proses pengambilan kebijakan selanjutnya.

f. *Channel* (Saluran)

Saluran pesan melalui *website* ,E- mail, sosial media dan lainnya yang berhubungan dengan fasilitas *Cyber Public relations*.

g. *Capability* (Kapabilitas)

Humas telah mengedepankan aspek transparansi sesuai dengan data dan fakta yang ada. Tidak ada jawaban yang hiperbola untuk mencitrakan suatu pihak terkesan baik. Dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat dan pemberitaan telah memakai teknik kecermatan, secara konsisten melakukan pengecekan dan benar harus jelas pesan yang disampaikan, baik itu berupa saran, kritik, ataupun

laporan dari masyarakat dan benar – benar menginput jawaban berupa informasi dari satker tanpa merubah isi/pesan informasinya.

4. Evaluating the Program (Mengevaluasi program)

Langkah terakhir ini meliputi evaluasi terhadap langkah-langkah sebelumnya yaitu pada langkah perencanaan, implementasi dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program berhasil atau tidak.

Dalam kaitan dengan hal tersebut, Humas dan Informasi sekretariat daerah kota Pekanbaru dalam melakukan evaluasi menetapkan beberapa standar dan alat ukur yang sebelumnya telah ditetapkan dalam proses perencanaan program sekaligus estimasi pencapaian kinerja. Dalam melakukan evaluasi program, dengan menetapkan beberapa alat untuk melakukan proses tersebut salah satunya adalah dengan membuat mekanisme evaluasi program, baik berkenaan dengan mekanisme waktu evaluasi, mekanisme evaluasi pencapaian program dalam manajemen kehumasan.

Humas dalam pengelolaan *website* melakukan evaluasi dengan mengetahui apakah pengelolaan *website* sebagai media informasi publik telah mencapai tujuan yang diharapkan, Tetapi pelaksanaan masih ada kendala dan belum maksimal, jika di lihat dari sudut pandang masyarakat kota Pekanbaru. Sudah banyak pencapaian yang dilakukan humas dalam pengelolaan *website* resmi pemerintah kota Pekanbaru sebagai media informasi publik yaitu penginputan data- data satker seperti RKA/DPA serta kegiatan kerja telah diperbarui secara berkala, Keterbukaan informasi publik melalui konten aspirasi sudah di lakukan selama 2 tahun dengan di buat rekap data pertahunnya sebagai bukti dan dokumen apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bagian Humas dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru telah melakukan analisis pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik. *Website* menjadi sarana komunikasi masyarakat dengan kepala daerah dan kepala dinas terkait permasalahan yang ada di masyarakat. Humas dan informasi pemerintah Kota Pekanbaru mengaplikasikan undang- undang keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan media internet sebagai penghubung jalannya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. *Website* sangat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi dan komunikasi.
2. Dalam perencanaan program pengelolaan *website* sebagai media informasi publik, Humas dan informasi Pemerintah Kota Pekanbaru me-*launching* program pengaduan masyarakat untuk mengkoordinir pengaduan-pengaduan yang masuk di dalam *website*. Serta mengadakan sosialisasi tentang pemanfaatan *website* di kalangan satker dan dinas untuk mempermudah jalannya program pengaduan masyarakat di dalam *website* pekanbaru.go.id. sehingga tidak ada lagi sekretaris dinas yang tidak paham dalam menggunakan internet.
3. Pelaksanaan aktivitas dan komunikasi dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi publik dilakukan setiap hari dengan melakukan pemeriksaan rutin dan koordinasi dengan kepala Sub bagian PIPM, Selanjutnya kasubag

memberikan arahan kemana pengaduan tersebut akan dikirimkan melalui email dinas terkait, Humas melakukan komunikasi yang berkala untuk mendapatkan respon yang cepat agar di *posting* di dalam konten Aspirasi pada *website* Pemerintah Kota pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.goid. Selanjutnya Humas dan informasi memuat berita */Press release* yang di buat oleh Humas dan input data terbaru secara rutin yang berisikan informasi aktivitas seputar kepala daerah, kepala dinas, maupun informasi seputar pemerintahan.

Penyampaian pesan secara informatif memang menjadi panduan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru agar pesan yang disampaikan lebih menunjukkan inti informasi yang dapat diperoleh Publik Internal melalui media internal dan media massa. Proses penyampaian pesan secara informatif ini memang memiliki alasan yang kuat, menyangkut adanya aspek-aspek informasi yang terkandung dalam pesan yang diberikan oleh pejabat Kota Pekanbaru

Dalam Pelaksanaan pengelolaan pesan di dalam website, Humas mengedepankan kredibilitas, konteks, pemaknaan isi, kejelasan, kontinuitas, saluran dan kapabilitas. Cara penyampaian pesan ini akan berpengaruh pada adanya perilaku pemahaman publik akan informasi yang diberikan oleh Humas dan informasi agar isi pesan yang disampaikan oleh Humas Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada Publik disusun dengan baik. Dengan kata lain kejelasan sebuah pesan tentu sangat berpengaruh. Karena jika pesan tidak jelas akan menimbulkan kesalahan persepsi dari penerima informasi atau

penerima pesan. Humas Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya untuk menyampaikan pesan dengan tepat dan efektif dengan mengupayakan berbagai cara dalam mengkomunikasikan informasi sesuai dengan data dan fakta yang ada. Hal ini juga telah menjadi perhatian utama Humas Pemerintah Kota Pekanbaru agar pesan yang dimaksudkan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat kota Pekanbaru

4. Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan evaluasi dalam pengelolaan *website* sebagai media informasi publik. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan rapat serta mempertimbangkan kembali apa-apa saja yang harus di rubah dalam sistem pengelolaan yang berkaitan dengan perangkat kerja, dan staf. Dalam hal ini humas pemerintah kota Pekanbaru membuat rekap seluruh pengaduan yang ada di dalam *website* dengan membukukan Aspirasi sebagai Arsip pertahunnya, sebagai bukti apabila terjadi kekeliruan atas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Aksi atau tindakan yang dilakukan Humas dan pemerintah Kota Pekanbaru dalam evaluasi pengelolaan *website* sebagai media informasi publik adalah dengan melakukan pemeriksaan perangkat, karena pengelolaan *website* ini menggunakan perlengkapan – perlengkapan pendukung untuk pengelolaannya, seperti perangkat lunak dan perangkat keras, tidak hanya itu juga memeriksa domain – domain yang terjadi kesalahan diluar dugaan.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melihat masalah di masyarakat, sebaiknya Humas dan Informasi lebih mesosialisasikan ke masyarakat secara langsung tentang sarana komunikasi yang mudah untuk masyarakat, tidak hanya sosialisasi di media sosial dan internal saja, tetapi ke seluruh daerah, bisa melalui kecamatan dan memberikan program IT lebih mumpuni untuk masyarakat dalam mewujudkan *smart city*.
2. Sebaiknya dalam perencanaan program kehumasan, Humas dan informasi memantapkan sumber daya manusia yang lebih handal, misalnya dalam peliputan dan pemberitaan, sebaiknya benar-benar menempatkan karyawan yang ahli di bidang tersebut.
3. Dalam pelaksanaan setiap kegiatan kehumasan hendaknya lebih dikoordinir dan memberikan respon yang cepat. Sehingga *website* sebagai media yang cepat dalam komunikasi benar-benar dimanfaatkan dengan baik.
4. Dalam melakukan evaluasi Humas dan informasi tidak hanya melakukan evaluasi pada internal tetapi juga melakukan evaluasi eksternal dengan melihat opini publik tentang pengelolaan *website* pemerintah oleh Humas dan informasi pemerintah Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Bungin, Burhan. 2003. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

_____. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Public Dan Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relation Teoridan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Terjemahan. Jakarta: Kencana.

Effendy, Onong Uchjana. 1992. *Ilmu Komunikasi Teoridan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM PRESS.

Husein Umar. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Pustaka Utama.

Kasali, Rheland. 2005. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kemenkominfo. 2012. *Bimbingan Teknis dan Sertifikasi Budaya Dokumentasi Bagi Aparatur Pemerintah*. Medan: Kemenkominfo-RI

Khairunnisa. 2015. *Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenada Media Group.

- _____.2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Human Communication*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____.2006. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: RosdaKarya
- _____.2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: RosdaKarya.
- NazirMoh. 2003. *Metode Penelitian (Cetakan Ke-Tiga)*. Jakarta: Ghalia Perkasa.
- Onggo, Bob Julius.2004.*Cyber Public Relations*. Jakarta: PT. Media Elex Komputindo (Gramedia Group).
- Rasyid, Anuar.2011.*Dasar – Dasar Public Relation*. Pekanbaru: Pusbandik UR.
- Ruslan, Rosady.2013.*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- _____.2008.*Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya (Edisi Revisi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relation Perusahaan*. Bandung: Nuansa.

Sumber Lain

Jurnal

- Yohana Nova, Tantri Puspita. 2014. *Pengelolaan website sebagai e-government oleh pemerintah kota pekanbaru dalam penyampaian informasi bagi masyarakat*. Pekanbaru: Universitas Riau.

Skripsi

- Retno, Ario. 2013. *Pemanfaatan website sebagai media kehumasan di pemerintah daerah kabupaten gunung kidul*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Internet

- Saputro, Hendra W. 2007. *Pengertian Website dan Unsur-unsurnya*. [Online]. Tersedia: <http://www.balebengong.net/topik/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html>. [20 Mei, 19.30 WIB].

- http://www.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2015/10/uu142008_keterbukaan_informasipublik.pdf [Mei, 20.00 WIB].