

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH  
KABUPATEN SUMBA TIMUR MELALUI IMPLEMENTASI  
SITUS *WEB* BIDANG LAYANAN *E-GOVERNMENT*  
(Studi pada *Website* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id))**



**RISCA BONITA SIOKAIN**

No.Mhs: 215507790

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

### PERSETUJUAN TESIS

Nama : Risca Bonita Siokain  
Nomor Mahasiswa : 215507790  
Konsentrasi : Manajemen Media Digital  
Judul Tesis : Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba  
Timur melalui Implementasi Situs *Web* Bidang Layanan  
*E-government* (Studi pada *Website* *sumbatimurkab.go.id*)

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan




Desideria Cempaka Wijaya  
Murti, S.Sos., M.A., Ph.D.

24 Agustus 2023




### PENGESAHAN TESIS

Nama : Risca Bonita Siokain  
Nomor Mahasiswa : 215507790  
Konsentrasi : Manajemen Media Digital  
Judul Tesis : Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba Timur melalui Implementasi Situs *Web* Bidang Layanan *E-government* (Studi pada *Website* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id))

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si. (Ketua)	<u>31</u> Agustus 2023	
Desideria Cempaka Wijaya Murti, S.Sos., M.A., Ph.D. (Anggota 1)	<u>31</u> Agustus 2023	
Dr. Y. Argo Twikromo, MA. (Anggota 2)	<u>31</u> Agustus 2023	

Ketua Program Studi

  
Drs. Mario Antonius Birowo, MA., Ph.D

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risca Bonita Siokain  
NPM : 215507790  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Tulis : Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba Timur  
melalui Implementasi Situs *Web* Bidang Layanan *E-Government*  
(Studi pada *Website* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id))

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non - material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 27 Juli 2023

Saya yang menyatakan

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERA TEMPEL', and 'TAAKX548577378'.

Risca Bonita Siokain

## INTISARI

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kota Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-government* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id). Subyek dalam penelitian ini yaitu kepala bidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik, kepala bidang layanan *e-Government*, dan kepala seksi bidang layanan pengadaan secara elektronik/fungsional pranata humas. Adapun obyek penelitian ialah implementasi layanan *e-Government* melalui situs *web* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id). Selain itu, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data dalam penelitian yaitu berupa wawancara mendalam semi terstruktur dengan data sekunder berupa studi dokumen, buku, maupun penelitian terdahulu. Terdapat empat pembahasan utama dalam penelitian ini, yakni 1) komunikasi publik pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur, 2) pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur sebagai penyedia pelayanan publik, 3) pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur sebagai penyelenggara komunikasi pelayanan publik, dan 4) implementasi layanan *e-Government* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) sebagai akses informasi publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah Diskominfo kabupaten Sumba Timur telah melaksanakan beberapa upaya untuk merealisasikan pelayanan publik kepada masyarakat diantaranya dengan melakukan media *gathering*, media sosial, *podcast*, *booklet*, membuat selang-pandang, serta melakukan bimbingan teknis kepada admin maupun organisasi perangkat daerah kabupaten Sumba Timur. Layanan *e-Government* melalui situs *web* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) juga diakui oleh Diskominfo bahwa kondisi *webstie* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id) saat ini belum cukup memadai dan layanan digitalisasi di setiap perangkat daerah memang masih kurang, serta menjadi kendala belum masifnya pelayanan publik berbasis digital bagi pelayanan masyarakat. Pemerintah seharusnya wajib untuk memprioritaskan pengembangan infrastruktur TIK yang mendasar seperti jaringan internet yang stabil sehingga dapat membantu masyarakat tertinggal dalam mengakses informasi layanan *online*. Dengan demikian, melalui berbagai macam bentuk inovasi dalam penyelenggaraan komunikasi pelayanan publik harus terus dilakukan dan bergerak bersama dengan kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang menunjang.

**Kata kunci:** Komunikasi pelayanan publik, layanan *e-Government*, pemerintah Diskominfo, kabupaten Sumba Timur

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan segala karunia dan perlindungan-Nya hingga saat ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sumba Timur melalui Implementasi Situs *Web* Bidang Layanan *E-Government* (Studi pada *Website* [sumbatimurkab.go.id](http://sumbatimurkab.go.id))” sebagai pemenuhan persyaratan akhir untuk menempuh gelar Magister Komunikasi (S2) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Keberhasilan dari peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini tentunya tidak lepas dari dukungan, motivasi, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, dengan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena atas cinta kasih, berkat, tuntunan, serta penyertaan Tuhan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Keluarga tercinta (Bapa Bobby, Mama Erni dan Adik Paschal) yang selalu memberikan dukungan motivasi, doa, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada peneliti.
3. Ibu Desideria Cempaka Wijaya Murti, S.Sos., M.A., Ph.D selaku dosen pembimbing tesis yang senantiasa sabar membimbing, memberikan kritik dan saran yang membangun serta memacu peneliti untuk terus mendalami berbagai hal mengenai teori dan konsep pada tesis ini. Kiranya Tuhan Yesus selalu memberkati Bu Desi.

4. Dosen penguji ujian tesis, Ibu Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si dan Bapak Dr. Y. Argo Twikromo, MA yang telah memberikan kritik maupun saran dalam melengkapi penulisan tesis ini.
5. Seluruh narasumber Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Sumba Timur yang telah bersedia membantu peneliti. Terima kasih sudah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan penelitian tesis ini. Semoga kedepannya semakin banyak perubahan dalam pelayanan publik di kabupaten Sumba Timur.
6. Seluruh dosen magister Ilmu Komunikasi UAJY yang telah membagikan pandangan maupun ilmu yang bermanfaat bagi pengetahuan peneliti.
7. Pasangan sekaligus sahabat peneliti (Ronald Radjah) yang walaupun LDR, tetapi selalu setia menemani. Terima kasih sudah mendoakan, memberi semangat, serta menjadi pendengar yang baik bagi peneliti dalam berjuang menyelesaikan tesis ini.
8. Keluarga besar MIK UAJY angkatan Gasal 2021 (Amanda Putry, Kak Rani Theresia, Flo Warikar, Pak Thomas, dan Oka). Terima kasih atas kebersamaan dan dinamika yang telah dilalui selama ini. Semoga kita tetap menjalin hubungan baik selamanya.
9. Teman-teman satu atap peneliti di Kos Boeaya (Aneth, Ayomi, Uci, Maira, dan Marsha) yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, terimakasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya, yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini, sehingga segala proses dalam penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya terutama bagi bidang kajian Ilmu Komunikasi dan untuk kabupaten Sumba Timur tetap menjadi daerah yang terus berkembang.

Yogyakarta, 31 Agustus 2023

Peneliti

Risca Bonita Siokain



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kerangka Teori.....	16
2.2.1. Komunikasi Publik.....	16
2.2.2. Manajemen Komunikasi Publik.....	20

2.3. Kerangka Konsep.....	22
2.3.1. Pelayanan Publik .....	23
2.3.2. Komunikasi Pelayanan Publik.....	27
2.3.3. <i>Electronic-Government</i> .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	32
3.2. Metode Penelitian .....	33
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3.3.1. Profil Diskominfo .....	35
3.3.2. Tugas Pokok dan Fungsi Diskominfo .....	37
3.3.3. Personalia Diskominfo .....	38
3.3.4. Struktur Organisasi Diskominfo.....	39
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6. Teknik Analisis Data .....	41
3.7. Triangulasi Data.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Kerangka Hasil Temuan.....	44
4.2. Hasil Penelitian .....	45
4.2.1. Diskominfo sebagai Corong Pemerintah .....	46
4.2.2. Penyesuaian Layanan Masyarakat oleh Diskominfo .....	47
4.2.3. Inovasi Diskominfo dalam Memberikan Layanan Publik .....	48
4.2.3.1. Upaya melalui Berbagai Media .....	49

4.2.3.2. Pelatihan pada Sumber Daya Manusia.....	53
4.2.4. Ketersediaan Layanan Diskominfo dalam Memenuhi Standar .....	55
4.2.5 Situs <i>Web</i> Sumbatimurkab.go.id .....	57
4.2.5.1. Selayang Pandang.....	58
4.2.5.2. Program Strategis .....	59
4.2.5.3. Eksekutif Informasi Sistem .....	60
4.2.5.4. Pemerintahan .....	60
4.2.5.5. Media dan Informasi .....	61
4.2.5.6. Berita .....	62
4.2.5.7. Informasi Instansi .....	62
4.2.5.8. Infografis .....	63
4.2.5.9. Peta Wilayah.....	64
4.2.5.10. Jajak Pendapat .....	65
4.2.5.11. Galeri Foto .....	65
4.2.5.12. Link X Terkait .....	66
4.3. Pembahasan .....	72
4.3.1. Komunikasi Publik Pemerintah Diskominfo Kabupaten Sumba Timur .....	73
4.3.2. Pemerintah Diskominfo Kabupaten Sumba Timur sebagai Penyedia Pelayanan Publik.....	76
4.3.3. Pemerintah Diskominfo Kabupaten Sumba Timur sebagai Penyeleng- gara Komunikasi Pelayanan Publik .....	78

4.3.4. Implementasi Layanan <i>E-Government</i> Sumbatimurkab.go.id sebagai Akses Informasi Publik.....	82
4.4. Bagan Temuan Analisis Data.....	87
BAB V PENUTUP .....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	91
5.2.1. Saran Akademis .....	91
5.2.2. Saran Praktis .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Trafik Data Pengunjung Website sumbatimurkab.go.id.....	7
Gambar 2. Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sumba Timur.....	39
Gambar 3. Komponen dalam Analisis Data (Interactive Model).....	42
Gambar 4. Kerangka Hasil Temuan Penelitian .....	44
Gambar 5. Akun Facebook Diskominfo Kabupaten Sumba Timur.....	49
Gambar 6. Podcast Diskominfo Kabupaten Sumba Timur .....	50
Gambar 7. Booklet Diskominfo Kabupaten Sumba Timur .....	52
Gambar 8. Tampilan Lama Situs Web Pemerintah Diskominfo.....	56
Gambar 9. Tampilan Baru Situs Web Pemerintah Diskominfo .....	58
Gambar 10. Profil Daerah Pemerintah Diskominfo .....	59
Gambar 11. Program Strategis Pemerintah Diskominfo .....	60
Gambar 12. Eksekutif Informasi Sistem Pemerintah Diskominfo .....	60
Gambar 13. Pemerintahan Kabupaten Sumba Timur .....	61
Gambar 14. Media dan Informasi Pemerintah Diskominfo .....	62
Gambar 15. Berita Pemerintah Kabupaten Sumba Timur .....	62
Gambar 16. Informasi Instansi Pemerintah Diskominfo .....	63
Gambar 17. Infografis Pemerintah Diskominfo .....	64
Gambar 18. Peta Wilayah Pemerintah Kabupaten Sumba Timur .....	65
Gambar 19. Jajak Pendapat Pemerintah Diskominfo .....	65
Gambar 20. Galeri Foto Pemerintah Diskominfo .....	66
Gambar 21. Link X Terkait Pemerintah Diskominfo .....	66
Gambar 22. Bagan Temuan Analisis Data.....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Penelitian .....	102
--------------------------------------	-----