

# **INTERAKTIVITAS *WEBSITE BELIMBING.ID* SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN BELIMBING KECAMATAN BONTANG BARAT KOTA BONTANG**

**Riska Ade Ayu Afrinda<sup>1</sup>, Bambang Irawan<sup>2</sup>, Kheyene Molekandella Boer<sup>3</sup>**

## **ABSTRAK**

*Keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahkan sampai tingkat terdasar di bidang pemerintahan. Dalam mendukung hal tersebut dan mendukung Misi Walikota Bontang untuk mewujudkan Bontang Smart City, Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat secara proaktif mengimplementasikan misi tersebut dengan membangun aplikasi e-Kelurahan. Dimana hal tersebut dapat diakses melalui web <http://belimbing.id/>. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis interaktivitas website *belimbing.id* sebagai media komunikasi dalam meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. Adapun teori yang digunakan yaitu teori konvergensi media dengan fokus penelitian adalah analisis interaktivitas dengan indikator *user to system*, *user to user*, *user to document*.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaktivitas website *belimbing.id* berdasarkan indikator diatas. Pada konsep *user to system*, dimana pengunjung dapat berinteraksi dengan situs melalui fitur yang ada di website tersebut. Konsep *user to user* merupakan komunikasi antar penggunanya ataupun antarpengguna dengan pengelola situs tersebut dimana pada website ini telah disediakan kolom untuk berdiskusi bagi Ketua RT pada Sistem Pelayanan e-RT, dan masyarakat pada kolom kontak. Terakhir *user to document* interaksi kali ini terjadi dalam konstruksi yang terbagi dalam pesan website, seperti bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu website dengan cara memosting komentar namun pada website *belimbing* konsep interaktivitas ini tidak terjadi karena pada informasi atau berita yang diposting oleh pihak Kelurahan hanya dapat di baca saja tanpa ada fitur prndukung lainnya.*

**Kata Kunci:** Interaktivitas, Konvergensi Media, *e-Government*.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [afrinda1503@gmail.com](mailto:afrinda1503@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing I dan Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing II dan Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat. Hal ini membuat kemajuan dan pemanfaatan teknologi mengalami perubahan pada aktivitas manusia dalam berbagai sektor, begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan di bidang pemerintahan. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan bahkan sampai tingkat terdasar di bidang pemerintahan.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut hampir seluruh daerah di Indonesia sudah bisa di kategorikan baik dalam menerapkan *e-Government* termaksud pada tingkat kelurahannya. Di Kalimantan Timur sendiri sudah hampir seluruh kota dan kabupatennya menerapkan program *e-Government*, salah satunya kota Bontang. Gerakan Kota Bontang Smart City sehubungan dengan peraturan Wali kota Bontang no. 16 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan *e-Government*. Seluruh pelayanan akan menggunakan aplikasi guna memberikan kenyamanan, salah satunya yaitu aplikasi pelayanan masyarakat berbasis web online.

Dalam rangka mendukung Misi Walikota Bontang untuk mewujudkan Bontang *Smart City*, Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat secara proaktif mengimplementasikan misi tersebut dengan membangun aplikasi e-Kelurahan yang dapat diakses melalui *website* <http://www.belimbing.id/>.

Berdasarkan latar belakang di atas maka, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimanakah: **Interaktivitas Website Belimbing.id sebagai Media Komunikasi dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.**

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

Bagaimana interaktivitas *website belimbing.id* sebagai media komunikasi dalam meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang ?

### ***Tujuan Penelitian***

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui dan menganalisis interaktivitas *website belimbing.id* sebagai media komunikasi dalam meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

### ***Manfaat Penelitian***

#### ***Manfaat Teoritis***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya konsep teori Ilmu Komunikasi khususnya dikembangkan teknologi media komunikasi mengenai interaktivitas *website belimbing.com* sebagai media komunikasi dalam meningkatkan sistem pelayanan masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang.

#### ***Manfaat Praktis***

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi kedua belah pihak baik pihak pemberi pelayanan yaitu Kelurahan Belimbing serta para Ketua RT maupun Masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dalam memberikan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan pelayanan publik yang telah dilaksanakan selama ini. Serta diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan evaluasi yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan, juga dasar bagi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan penelitian.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Teori Konvergensi Media***

Konvergensi pada umumnya berarti persimpangan media lama dan baru. Henry Jenkins (2006:01) menyatakan bahwa konvergensi adalah aliran konten di platform beberapa media, kerja sama antara industri beberapa media, dan perilaku migrasi khalayak media.

Konvergensi media adalah penggabungan atas pengintergrasian media-media yang ada untuk digunakan dan diarahkan ke dalam satu titik tujuan. Istilah konvergensi juga banyak digunakan sejak tahun 1990-an. Kata ini umum dipakai dalam perkembangan teknologi digital, integrasi teks, angka, gambar, video dan suara (multimedia). (Briggs and Burke, 2000:326)

Gerakan konvergensi media tumbuh secara khusus dari munculnya internet dan digitalisasi informasi. Konvergensi media menyatukan 3C yaitu *computing* (memasukkan data dari komputer), *communication* (komunikasi), dan *content* (materi isi/konten). Teori konvergensi media yang diteliti Hendry Jenkins pada tahun 2006, menyatakan bahwa konvergensi merupakan proses yang terjadi sesuai dengan perkembangan budaya masyarakat. (Henry Jenkins: 2006)

### ***Media Komunikasi***

Media berasal dari bahasa latin yaitu kata Medium (media, jamak: medium, tunggal), artinya ialah perantara, penyampai, atau penyalur. Menurut Cangara (2009:123), media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Menurut Webser New Collogiate Dictionary dijelaskan bahwa komunikasi adalah “suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku”. (Marhaeni Fajar, 2009:27)

Media komunikasi adalah alat-alat dalam komunikasi yang bisa menyebarkan pesan secara serempak, cepat kepada audience yang luas dan heterogen. Kelebihan media massa dibandingkan dengan jenis media komunikasi yang lain adalah bisa mengatasi hambatan ruang dan waktu, bahkan media massa mampu menyebarkan pesan hamper seketika pada waktu yang tak terbatas. Dengan kata lain media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi.

### ***Jenis-Jenis Media Komunikasi***

Dalam menyampaikan informasi, berita dan pesan, cukup banyak media yang dapat digunakan, hal ini sangat tergantung dari bentuk komunikasi yang dilakukan. Cangara (2009) menggolongkan jenis media menurut karakteristiknya menjadi empat macam yakni:

- 1) Media Antarpribadi
- 2) Media Kelompok
- 3) Media Publik
- 4) Media Massa

### ***Media Massa***

Media massa adalah alat-alat dalam komunikasi yang bisa menyebarkan pesan secara serempak, cepat kepada audience yang luas, anonim dan heterogen, kelebihan media massa dibandingkan dengan jenis komunikasi lain adalah ia bisa mengatasi hambatan ruang dan waktu. Bahkan media massa mampu menyebarkan pesan hampir seketika pada waktu yang tak terbatas. (Nurudin, 2007:12)

### ***Jenis-jenis Media Massa***

Media massa pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni media massa cetak dan media elektronik. Media cetak yang dapat memenuhi kriteria sebagai media massa adalah surat kabar dan majalah. Sedangkankan media elektronik yang memenuhi kriteria media massa adalah radio, televisi, film, dan internet. (Ardianto, 2009:103)

1. Surat Kabar
2. Majalah
3. Radio
4. Televisi
5. Film
6. Komputer dan Internet

### ***Internet***

Internet merupakan singkatan dari *Interconnection Networking*. Internet berasal dari bahasa latin “*inter*” yang berarti antara. Secara kata perkata internet berarti jaringan antara atau penghubung. Maka defenisi internet ialah hubungan

antara berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya.

Menurut Laquey (dalam Ardianto, 2009:151) asal mula internet adalah tercipta oleh suatu ledakan tak terduga di tahun 1969 yaitu dengan lahirnya Arpanet, suatu proyek eksperimen kementerian pertahanan Amerika Serikat bernama DARPA (*Departement of Defense Advanced Research Project Agency*). Masi awalnya sederhana, yaitu mencoba menggali teknologi jaringan yang dapat menghubungkan para peneliti dengan berbagai sumber daya yang jauh seperti sistem komputer dan pangkalan data yang besar. Arpanet berhasil membantu membudidayakan sejumlah jaringan lainnya, yang kemudian sling berhubungan. Dua puluh lima tahun kemudian sistem ini berevolusi menjadi suatu organisme yang semakin luas perkembangannya, yang mencakup puluhan juta orang dan ribuan jaringan. Menurut Severin dan Tankard (2007:7) ada tiga figur utama internet, yaitu:

1. *E-mail*
2. *Newsgroup and Mailing Lists*
3. *World Wide Web*

### ***World Wide Web atau Website***

*Website* menurut Dipanegara (2011:1) secara terminologi adalah sejumlah halaman yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Sebuah situs *web* biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai URL. Abungan atas semua situs yang dapat diakses publik di internet tersebut pula sebagai Waring Wera Wanua atau lebih dikenal dengan singkatan WWW.

### ***Interaktivitas Website***

Interaktivitas menandakan hubungan antara manusia dan komputer, dan dengan manusia lain melalui komputer. Dalam tulisan awal McLuhan dan Bargit menyatakan bahwa, interaktivitas merupakan penawar bagi pabrik-pabrik revolusi industri dimana kerja orang harus diadaptasikan dengan mesin yang sesuai. Perumpamaan dan bahasa ini telah muncul kembali dalam penjelasan teknologi digital. Dengan kemampuan untuk mengarahkan, berkomunikasi, dan mencipta melalui teknologi interaktif baru, kita menjadi lebih dimanusiakan kembali. (Hartley, 2010:124)

Adapun Mc Millan (dalam Lievrouw, 2006:207) membagi interaktivitas ke dalam tiga bentuk yaitu :

1. *User to System*

Merupakan tipe interaktivitas yang berarti interaksi dengan teknologi web, seperti mengunduh, *me-link* ke fitur tertentu dan meng-*click*. Komunikasi ini bersifat satu arah yaitu pengunjung berinteraksi dengan situs melalui fitur yang ada di *website* tersebut.

## 2. *User to User*

*User to user interactivity* memiliki karakteristik komunikasi antar penggunanya ataupun antarpengguna dengan pengelola situs dengan format “kirim dan respon” yang ditemukan dalam pesan singkat, *chat* yang dimoderasi dan juga forum diskusi.

## 3. *User to Document*

Interaksi kali ini terjadi dalam konstruksi yang terbagi dalam pesan *website*, seperti bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu *website* dengan cara memosting komentar. Menurut McMillan, interaksi ini melibatkan ”penciptaan ulang”, isi atau konten yang dilakukan oleh *host* ketika ia memosting informasi atau menyajikan informasi yang dapat mengubah isi pesan dari situs tersebut.

## ***Pelayanan Publik***

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang (Hardiyansyah, 2011:10). Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto & Atik, 2013:2), pelayanan adalah “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepadamasyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. (Nurcholis, 2005:175-176)

Definisi pelayanan publik menurut Hidayaningrat (dalam Suwondo 2001:29) sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan.

## ***Standar Pelayanan Publik***

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan

## ***Asas Pelayanan Publik***

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, asas pelayanan publik adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

### ***Pelayanan Berbasis Elektronik***

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik. (M. Dhenda Zericka, 2013)

Menurut Rowley (dalam M. Dhenda Zericka, 2013) layanan elektronik di definisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan (misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televisi).

### ***E-Government***

*E-Government* menurut Wyld dalam Akadun (2009:131) merupakan pemerosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

### ***Prinsip-Prinsip e-Government***

Menurut Indrajit (2002:11-13) pembuatan visi *e-Government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Membangun lingkungan yang kompetitif.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
4. Tekankan pada pencapaian efisiensi.

### ***Jenis-Jenis Pelayanan e-Government***

Menurut Indrajit (2006:30-32) jenis-jenis *e-Government* dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

- 1) Publikasi, menurut Indrajit merupakan komunikasi satu melalui internet.
- 2) Interaksi, menurut Indrajit adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.

- 3) Transaksi, menurut Indrajit merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis).

### **Manfaat e-Government**

Menurut Al Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit, 2002:5) manfaat dari *e-Government* yaitu berupa:

1. Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya.
2. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas.
3. Mengurangi biaya administrasi, relasi dan intraksi.
4. Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat up to date.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### **Definisi Konsepsional**

Definisi konsepsional adalah suatu pengertian yang menjelaskan tentang variabel-variabel yang ada. Untuk memberikan gambaran tentang penelitian dan batasan yang jelas mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka definisi konsepsional dari “Interaktivitas Website Belimbing.com sebagai Media Komunikasi dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang” adalah suatu pelayanan yang dilancarkan sedemikian rupa oleh Kelurahan Belimbing melalui media online yaitu interaktivitas website Belimbing.id yang mencakup seluruh sistem pelayanan yang terjadi di Kelurahan Belimbing. Maka dari itu peneliti disini ingin mengetahui tingkat interaktivitas website tersebut dari tiga bentuk interaktivitas yaitu *User to system, User to user, User to document*.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, dimana dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. (Bungin, 2010).

### **Fokus Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, yang menjadi fokus penelitian yaitu Bentuk Interaktivitas menurut McMillan (dalam Lievrouw, 2006:207):

1. *User to system*

2. *User to user*
3. *User to document*

### ***Sumber dan Jenis Data***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber untuk memperoleh data. Pemilihan informan dengan cara *sampling purposive*. Dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan *key informan* dan *informan* adalah sebagai berikut :

*Key Informan:*

1. M. Ihsan, S.STP selaku Lurah Kelurahan Belimbing.
2. Suharto selaku Bendahara Barang Kelurahan Belimbing.

*Informan:*

1. Ketua RT 10 Kelurahan Belimbing.
2. Ketua RT 18 Kelurahan Belimbing.
3. Masyarakat sekitar kelurahan Belimbing sebanyak 2 orang.

Adapun pemilihan *informan* diatas berdasarkan pertimbangan-pertimbangan, sebagai berikut:

1. Masyarakat bertempat tinggal di kawasan Kelurahan Belimbing
2. Pernah membuka *website* Kelurahan Belimbing
3. Mengetahui isi dan konten dari *website* Kelurahan Belimbing

Untuk menunjang penelitian yang dilakukan maka di perlukan data yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun jenis data tersebut antara lain :

- a) Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian/sumber data utama. Sumber dari data primer adalah data yang diperoleh dari instrument penelitian yaitu wawancara dan kuesioner dengan jenis pertanyaan terbuka.
- b) Data sekunder yaitu data dalam bentuk yang sudah jadi seperti :
  1. Buku-buku yang menjadi referensi
  2. Dokumen-dokumen
  3. Internet

### ***Teknik Pengambilan Data***

Dalam setiap penelitian perlu menggunakan kemampuan memilih dan bahkan juga menyusun teknik dan alat pengumpul data yang relevan. Sehubungan dengan itu maka peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, antara lain:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

### ***Teknik analisis Data***

Dalam penelitian ini, peneliti mengikuti langkah-langkah seperti yang dianjurkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014) yaitu :

1. Pengumpulan data

2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Pembahasan***

#### ***User to System***

Menurut McMillan (dalam Lievrouw, 2006:207) *User to system* merupakan tipe interaktivitas yang berarti interaksi dengan teknologi web, seperti mengunduh, me-link ke fitur tertentu dan meng-klick. Komunikasi ini bersifat satu arah yaitu pengunjung berinteraksi dengan situs melalui fitur yang ada di website tersebut. Maka, untuk merancang website yang interaktif, suatu website harus dirancang dari fitur-fitur yang interaktif sehingga memungkinkan interaksi yang baik antara website dengan pengguna. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara diatas, website ini memiliki beberapa fitur yang diharapkan berguna dan bermanfaat untuk memudahkan warganya.

Menurut Suyanto (2009) sebaik apapun situs web secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien situs web tersebut. Berdasarkan penelitian diatas website belimbing.id ini cukup membantu dan bermanfaat bagi penggunaanya dalam hal pemberian informasi di dalam fitur Sistem Informasi Manajemen yang berisi informasi-informasi terkait kelurahan belimbing baik yang berbentuk informasi pelayanan. Seperti pada tampilan depan kelurahan belimbing yang menyediakan fitur pencarian untuk memudahkan masyarakat bisa langsung saja mengetik kata kunci yang ingin dicari.

Hal ini sejalan dengan kriteria website yang baik menurut Suyanto (2009:61-69) terkait sistem navigasi atau struktur dari suatu website terkait kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi web secara keseluruhan dan desain interface situ web tersebut. Dimana navigasi dapat membantu pengunjung dengan mudah dalam menelusuri web tersebut untuk menemukan apa yang mereka cari.

#### ***User to User***

Interaktivitas menandakan hubungan antara manusia dan komputer, dan dengan manusia lain melalui komputer. *User to user interactivity* memiliki karakteristik komunikasi antar penggunaanya ataupun dengan pengelola situs dengan format “kiriman dan respon” yang ditemukan dalam pesan singkat, *chat* yang dimoderasi dan juga forum diskusi. (McMillan dalam Lievrouw, 2006:207)

Dalam website ini disediakan kolom khusus untuk Ketua RT berdiskusi dan saling bertanya jawab. Kolom untuk ketua RT ini terdapat pada fitur e-Kelurahan pada bagian e-RT. Kolom ini disediakan sebagai media bagi ketua RT jika mengalami kebingungan mengenai sistem pelayanan ini karena sistem pelayanan ini yang tergolong masih baru untuk Ketua RT Kelurahan Belimbing, dan akan dibantu oleh pihak Kelurahan selaku admin untuk membantu menjawab

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Ketua RT. Sedangkan untuk masyarakat umum terdapat pada fitur kontak dimana masyarakat umum dapat menyampaikan sarannya. Namun pada fitur untuk masyarakat umum ini berbeda dengan yang tersedia untuk ketua RT yang dapat langsung dijawab oleh admin dari web tersebut. Interaksi yang terjadi untuk masyarakat umum hanya bersifat satu arah.

Jika menurut Harapan (2014:48), Komunikasi searah yaitu komunikasi yang datang dari satu pihak saja. Jenis ini sering menimbulkan salah pengertian atau hambatan-hambatan tertentu sehingga tujuan komunikasi sering tidak tercapai. Sedangkan salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan penerima pelayanan. Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan jaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan ini. Untuk itu setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain terlebih pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap interaksi yang dilakukan dengan publiknya.

Jika menurut Suyanto (2009) situs web yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs web, pemilik/pembuat, pengunjung lain, dan dengan komputernya-lah yang dapat dikriteriakan menjadi *website* yang baik. Adapun interaktivitas yang dimaksud adalah yang melibatkan pengguna situs *web* sebagai *user experience* dengan situs web itu sendiri.

### ***User to Document***

Interaksi kali ini terjadi dalam konstruksi yang terbagi dalam pesan website, seperti bagaimana pengguna berinteraksi dengan suatu website dengan cara memposting komentar. Menurut McMillan (dalam Lievrouw, 2006:207), interaksi ini melibatkan "penciptaan ulang", isi atau konten yang dilakukan oleh *host* ketika ia memposting informasi atau menyajikan informasi yang dapat mengubah isi pesan dari situs tersebut. Tahapan ini adalah kebebasan pengguna dalam menginterpretasikan, memodifikasi pesan yang disampaikan admin sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dokumen yang terdapat pada *website* ini merupakan informasi yang diupload pada fitur pelayanan Sistem Informasi Manajemen, informasi mengenai layanan maupun kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan di tingkat Kelurahan Belimbing. Proses penyampaian informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat umum, namun untuk *posting*-an yang masuk hanya dapat dilakukan oleh pihak Kelurahan dan masyarakat hanya dapat sekedar membaca saja informasi yang masuk diakrenakan tidak ada fitur-fitur pendukung lain seperti yang dijelaskan oleh McMilan dalam penjelasannya mengenai konsep *User to Document*.

## ***Relevansi Teori Konvergensi Media pada Sistem Pelayanan Berbasis Online di Kelurahan Belimbing***

Penelitian ini menggunakan teori konvergensi media, Konvergensi pada umumnya berarti persimpangan media lama dan baru. Henry Jenkins (2006:01) menyatakan bahwa konvergensi adalah aliran konten di platform beberapa media, kerja sama antara industri beberapa media, dan perilaku migrasi khalayak media. Teori ini erat kaitannya dengan perkembangan teknologi dari media-media yang sudah ada dan digunakan sebelumnya menjadi media yang lebih baru dalam hal ini media baru yang dimaksud yaitu penggunaan internet dalam melakukan pelayanan. Pelayanan di Kelurahan Belimbing yang saat ini telah berbasis elektronik, pelayanan dilakukan dengan membuat *website* yaitu <http://www.belimbing.id/>.

Teori konvergensi media yang diteliti Hendry Jenkins (2006), menyatakan bahwa konvergensi merupakan proses yang terjadi sesuai dengan perkembangan budaya masyarakat. Dikarenakan adanya beberapa keluhan masyarakat mengenai pelayanan manual maka sistem pelayanan di Kelurahan diubah sedemikian rupa agar dapat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan begitupun pihak pemberi pelayanan seperti ketua RT maupun pihak Kelurahan itu sendiri. Sejalan dengan gerakan konvergensi media menurut Henry Jenkins (2006) tumbuh secara khusus dari munculnya internet dan digitalisasi informasi, menyatukan 3C yaitu *computing* (memasukkan data dari komputer), *communication* (komunikasi), dan *content* (materi isi/konten). Dengan tujuan utama dan fungsi dibuatnya adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Belimbing, maka diubahlah sistem pelayanan di Kelurahan Belimbing menjadi berbasis elektronik atau biasa dikenal dengan e-Kelurahan. Dengan adanya keberadaan website tersebut sebagai media baru, maka peneliti menganggap teori konvergensi media relevan dengan sistem pelayanan di Kelurahan Belimbing.

Konvergensi media (Briggs and Burke, 2000:326) adalah penggabungan atas pengintergrasian media-media yang ada untuk digunakan dan diarahkan ke dalam satu titik tujuan. Istilah konvergensi juga banyak digunakan sejak tahun 1990-an. Kata ini umum dipakai dalam perkembangan teknologi digital, integrasi teks, angka, gambar, video dan suara (multimedia). Sejalan dengan pengertian diatas dimana Kelurahan Belimbing menggabungkan sistem pelayanannya, sistem penyampaiannya didalam suatu website yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat umum melalui situs <http://www.belimbing.id/> yang dapat dengan mudah diakses melalui gadget masing-masing. Strategi Kelurahan Belimbing disini dengan memanfaatkan website sebagai media untuk meningkatkan sistem pelayanan di Kelurahan tersebut.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

1. Konsep *user to system* pada *website* belimbing dilakukan melalui fitur-fitur dari *website belimbing.id* yang memiliki beberapa fitur didalamnya dengan fungsinya masing-masing namun jika secara keseluruhan yang melatar

belakangi dibuatnya *website* ini untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Belimbing, dikarenakan banyaknya keluhan-keluhan masyarakat mengenai sistem pelayanan sebelumnya. Bertujuan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang prima dalam hal mempermudah masyarakat baik dalam mencari informasi hanya dengan satu wadah saja yang sudah mencakup segala hal. Selain itu juga mempermudah Ketua RT dalam pemberian pelayanan yang lebih cepat, dan menghemat penggunaan kertas karena semuanya dilakukan secara online.

2. Adapun konsep *user to user* yang terjadi pada *website* ini dengan tersedianya kolom untuk berinteraksi yang berbeda bagi ketua RT dengan masyarakat umum. Jika ketua RT dapat berinteraksi serta berdiskusi dalam program pelayanan e-RT, sedangkan untuk masyarakat umum dapat berinteraksi dengan memberikan masukan dan saran.
3. *User to document* dalam bentuk informasi yang disampaikan pada fitur pelayanan Sistem Informasi Manajemen, pada konsep ini tidak ada interaksi yang terjadi karena disetiap *posting-an* informasi yang masuk hanya dapat dibaca begitu saja oleh masyarakat tanpa adanya fitur-fitur pendukung lainnya.

### **Saran**

1. Dari ketiga fitur pelayanan yang ada pada *website* tersebut terdapat beberapa batasan-batasan untuk mengakses *website* ini seperti warga yang hanya dapat mengakses Sistem Informasi Manajemen karena untuk mengakses pelayanan lain di perlukan *username* dan *password*, sedangkan dibagian Sistem Informasi Manajemen masyarakat hanya dapat membaca informasi yang telah dibuat oleh pihak Kelurahan, masyarakat tidak dapat berinteraksi dengan admin dari web ini. Sedangkan, Ketua RT memiliki sedikit wewenang lebih dibandingkan dengan masyarakat umum karena setiap yang menjabat sebagai Ketua RT akan diberikan *username* dan *password* untuk mengakses e-RT untuk memberikan pelayanan. Alangkah baiknya jika diberikan kesempatan yang sama bagi masyarakat, dengan adanya alternative lain bagi masyarakat umum kolom yang terdapat di e-RT disediakan pula pada sistem informasi manajemen.
2. Adapun ditemukan dari hasil penelitian bahwa kolom diskusi yang telah disediakan pada pelayanan e-RT untuk membantu ketua RT jika terjadi kebingungan dalam memberikan pelayanan, namun kenyataannya fitur tersebut tidak dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh Ketua RT dikarenakan lamanya respon admin dalam menjawab pertanyaan Ketua RT sedangkan pelayanan harus sesegara mungkin diberikan. Mengenai hal ini sebaiknya admin dari *website* ini lebih aktif lagi dalam mengecek jalan *website* ini.
3. Secara keseluruhan dengan adanya *website* ini membuat sistem pelayanan yang awalnya bersifat manual berganti menjadi pelayanan berbasis online sudah cukup membantu masyarakat dalam pembuatan surat-surat. Agar interaktivitas dari *website* ini lebih terjalin lagi adapun saran dari penulis jika di *website* tersebut disediakan pula media untuk warga yang ingin membuat

surat pengantar tidak perlu lagi menghubungi ketua RT melalui media elektronik lain, sehingga *webiste* ini jadi lebih efektif penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro dkk. 2009. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Atik, dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Briggs, Asa Dan Peter Burke. 2000. *Sejarah Sosial Media: Dari Gutenberg Sampai Internet*. Terjemahan Oleh Rahman Zainuddin. 2006. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2009. *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dipanegara, Arya. 2011. *Langsung Jago Bikin Website (Open Source)*. Jakarta: Agogos Publishing.
- Downes, Edward J. dan McMillan, Sally J. 2011. *Defining Interactivity: A Qualitative Identification of Key Dimensions*. London: SAGE Publications at University of East London.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harapan, Edi dan Syarwani Ahmad. 2014. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insan dalam Organisasi Pendidikan*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartley, John. 2010. *Communication, Culture, and Media Studies: Konsep Kunci*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Harun, Rochajat dan Elvinaro Ardianto. 2007. *Komunikasi Pembangunan & Perubahan sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Holmes, David. 2012. *TEORI KOMUNIKASI: Media, Teknologi, dan Masyarakat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- \_\_\_\_\_ 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jenkins, Henry 2006. *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Humas Pemerintahan*. Bandung: Genesindo.
- Liverouw, Leah A dan Livingstone Sonia. 2006. *The Handbook of New Media*. London: Sage Publications Ltd.

- Nasrullah, Rulli. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya dan Siosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Severin, Wener dan Tankard James. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta: kencana.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto,A.H, 2009. *Step by Step WEB Design: Theory and Practices*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tamburaka, Apriyadi. 2013. *Literasi Media “Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa”*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. 1990. *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yuhefizar, Mooduto, & Hidayat, R. 2009. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla Edisi Revisi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

### ***Jurnal***

- Batubara, Abdul Karim. 2011. *Diktat Media Komunikasi*
- Liputo, Siti Mutia Nurcahyani. 2015. *Penerapan E-Government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*
- Mawarsih, Anhar. 2014. *Pengaruh Electronic Mail sebagai Media Komunikasi terhadap Mengerjakan Tugas Kuliah Mahasiswa*
- Subadra, Indriana Rara. 2016. *Interaktivitas Netizen Via Instagram Mengenai Parenting Islami pada Akun @arkhairan*
- Zericka, M. Dhenda. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara*.

### ***Lain-lain***

- <http://pegi.layanan.go.id/> (di akses pada tanggal 01 Februari 2018 pukul 15.40).
- <http://belimbing.id/> (di akses pada tanggal 10 Juli 2018 pukul 22.30)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.