

PENGELOLAAN WEBSITE SEBAGAI *E-GOVERNMENT* OLEH PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI BAGI MASYARAKAT

Nova Yohana, Tantri Puspita Yazid, Welly Wirman

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

ABSTRAK

Website pemerintah daerah merupakan salah satu penerapan electronic government (e-gov) sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology) dalam pemerintahan. Kota Pekanbaru telah menerapkan konsep e-gov melalui pengelolaan situs web Pemerintah Kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id sebagai media baru (new media) untuk menyampaikan informasi dan layanan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini menjelaskan tahapan dan tujuan pengelolaan website dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat pengelolaan website Pemerintah Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan pencarian di Internet.

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pengelolaan website dengan domain www.pekanbaru.go.id pada tahapan publikasi, interaksi, dan transaksi telah dilakukan namun pengelolaannya belum maksimal. Selain itu tujuan pengelolaan website pemerintah kota Pekanbaru sebagai implentasi e-goverment memiliki: **Manfaat** sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat melalui hasil kerja bagian pengolahan data elektronik (PDE) Sekretariat Kota Pekanbaru. **Efisiensi** dalam layanan informasi kurang cepat dan berita kurang update. **Partisipasi** sebagai betuk komunikasi dua arah berjalan lambat, fitur yang disediakan hanya untuk menampung saran yang membangun bukan keluhan. **Transparansi** dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang mengacu pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 masih ada pro dan kontra. **Manajemen perubahan** dalam bentuk kontrol dan monitoring yang ketat dalam praktik pengelolaan website dengan sistem E-Government belum berjalan. Pengelolaan Website sebagai implementasi e-Government di Kota Pekanbaru belum dapat berjalan secara maksimal karena terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi perkembangan pengelolaannya. Saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas pengembangan pengelolaan website sebagai e-Government di Kota Pekanbaru antara lain peningkatan jumlah sarana prasarana infrastruktur, peningkatan SDM pegawai melalui pelatihan, serta sosialisasi secara kontinyu kepada masyarakat tentang keberadaan website sebagai e-Government dan pemanfaatannya dan political will.*



Kata Kunci : Website, implementasi *e-government*, informasi masyarakat.

PENDAHULUAN

Internet telah menjadi media yang sangat vital untuk mendukung kemajuan/perkembangan dan menjadi media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas serta menjadi alat komunikasi yang paling cepat, tepat, efektif dan efisien. Searah dengan kondisi tersebut, pada saat ini pemerintah telah menggalakan pemanfaatan teknologi informasi (internet) dalam menunjang aktifitas kegiatan pemerintahannya. Pemanfaatan internet ini dalam pemerintahan disebut dengan *electronic government*. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholders*) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik secara efektif, efisien dan terbuka (Indrajit, 2005:4).

Karena itu, pemerintah diharapkan untuk lebih transparan dalam memberikan informasi dan dokumentasi yang diperlukan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yakni untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi setiap manusia. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi melalui website, adalah salah satu sarana yang harus dimanfaatkan oleh badan pemberi informasi, karena melalui website, pemerintah dengan gampang menyebarkan segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Pembangunan *e-Gov* di kota Pekanbaru dimulai pada tahun 2009 dan mulai efektif sejak tahun 2011 di bawah pengelolaan Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Sekretariat pemerintah Kota Pekanbaru, sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pembangunan dan pengembangan *electronic government* di Kota Pekanbaru. Di Tahun Anggaran 2011 pembangunan *electronic government* mulai berjalan sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peran Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai Badan Publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya website resmi pemerintah, www.pekanbaru.go.id. Perkembangan kota Pekanbaru menuju kota metropolitan tentu juga berdampak terhadap perkembangan masyarakat kota Pekanbaru yang semakin kritis. Selain itu kewajiban untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*good governance*) mewajibkan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk merubah perilaku dan mampu memilih media komunikasi yang mengakomodir semua, yaitu dengan menggunakan internet berupa website pemerintah dengan domain www.pekanbaru.go.id.

Pentingnya sebuah perubahan perilaku dalam organisasi untuk merespon tuntutan publik dinyatakan Grunig (1992) dalam model simetris dua arah (*two-*



way symmetrical model). Internet memiliki keunggulan dibandingkan televisi dan radio. Seperti dikemukakan Lindic (2006:2) “*the internet offers several advantages when compared to the other media such as speed of communication, almost immediated prduct delivery, interactivity, efficiency and issue management*”. Lindic menggambarkan keunggulan internet mulai dari meningkatnya kecepatan dalam berkomunikasi, efektif, efisien, dan interaktif. Selain itu, kehadiran internet kiranya dapat melewati batas penghalang para pelaku humas pemerintah untu langsung menyampaikan pesan kepada target publik selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Bagi pemerintah, internet digunakan melalui website pemerintah. Karena sifat internet tersebut, maka dalam mengelola website, pemerintah kota Pekanbaru dituntut untuk meleak media. Selain adanya tuntutan publik yang kritis dan kewajiban untuk mengimplementasikan program pemerintah berupa *elektronic government (e-gov)*. Situs web pemerintah kota pekanbaru merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*, pengembangan *website* sebagai situs informasi merupakan tahap pertama dalam pengembangan *e- Government* dan merupakan salah satu cara dalam meningkatkan layanan informasi publik. Pengaplikasian *website* pemerintah kota pekanbaru merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah untuk menerapkan transparansi atau keterbukaan di semua tingkatan struktur birokrasi pemerintah sehingga semua pihak dapat dengan jelas mengetahui apa yang sedang direncanakan dan dilaksanakan oleh pemerintah.

Namun permasalahannya sudah sejauh manakah penerapan *e-Government* dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui penyelenggaraan situs web Pemerintah Kota Pekanbaru. Muncul pertanyaan apakah banyak masyarakat yang benar-benar memanfaatkan dan menggunakan situs *websites* pemda tersebut untuk mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan?. Apakah terjadi keseimbangan antara penyampaian informasi dari pihak pemda selaku komunikator dan kontributor informasi dalam *website* dengan kemampuan, *skill*, kebutuhan dan tingkat eksposure masyarakat untuk mengakses internet secara pribadi ataupun melalui jasa warnet?. Pertanyaan lain dari segi teknis apakah strategi design *websites* tersebut menarik dalam penampilannya serta mampu diakses secara cepat? ini juga menjadi permasalahan tersendiri karena *websites* yang tidak kreatif dan sulit untuk diakses akan membuat *user* malas membukanya. Pada akhirnya, apakah website pemerintah kota Pekanbaru sudah merupakan implementasi dari *electronic government* yang dimaksudkan sebagai alat pemerintah untuk akuntabilitas, transparansi, efektif dan efisien?

Pada sisi lain mengingat kebijakan, peluang implementasi serta hambatan yang ada memunculkan beberapa pertanyaan tentang sampai sejauh mana penerapan/implementasi *e-government* yang dilakukan? bagaimana ketersediaan informasi dalam setiap situs *web*, bagaimana aksesibilitasnya, serta bagaimana strategi pengembangannya?. Hal ini penting untuk dikaji mengingat bahwa *e-Government* bukanlah suatu konsep yang mudah dan murah, untuk itu diperlukan keseriusan dari pemerintah dalam menerapkan konsep *e-Government* sehingga manfaatnya dapat benar-benar dirasakan masyarakat.



Dengan demikian maka penerapan *e-Government* dilakukan bukan karena mengikuti *trend* yang sedang berkembang saat ini atau hanya sekedar pemenuhan kewajiban semata. Seperti dikatakan oleh Richardus E Indrajit, dalam salah satu bukunya bahwa : tidak sedikit inisiatif *e-Government* yang berakhir dengan kegagalan karena keputusan untuk melaksanakan proyek tersebut hanya karena latak belaka (ikut-ikutan *trend* di masyarakat) (Indrajit,2005:3). Hal inilah yang menjadi daya tarik bagi peneliti untuk meneliti bagaimana pemerintah kota pekanbaru dalam mengelola website sebagai media komunikasi untuk implementasi *electronic government (e-gov)*. Bagaimana dinamika yang terjadi dalam pengelolaan website, mengingat website merupakan media baru pemerintah kota Pekanbaru dan tentu sangat berbeda dengan media konvensional. Penelitian ini akan melihat berdasarkan rumusan masalah yang dibagi menjadi dua kajian:

1. Bagaimana tahapan dan tujuan pengelolaan website sebagai *e-government* Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi bagi masyarakat?
2. Apa hambatan utama dalam pengelolaan website sebagai *e-government* Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi bagi masyarakat?

Melalui penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah dan dapat berkontribusi sebagai berikut; Pertama, memberikan masukan bagi pemerintah kota Pekanbaru mengenai pentingnya pengelolaan *website* sebagai media komunikasi untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat sebagai bentuk implementasi *electronic government*. Kedua, memberi masukan bagi pemerintah kota Pekanbaru untuk mengoptimalkan pengelolaan website sebagai media komunikasi implementasi *e-government* dalam memberikan pelayanan publik. Ketiga, dapat menambah kajian ilmiah disiplin ilmu komunikasi, khususnya bidang manajemen komunikasi dengan pengelolaan *new media* berupa *website* pada institusi pemerintah.

TINJAUAN PUSTAKA

Website ditemukan oleh Sir Timothy Jhon “Tim” Berners-Lee (TimBL atau TBL, lahir di London, Inggris, 8 Juni 1955. Tim sekaligus menjadi ketua World Wide Web Consortium, yang mengatur World Wide Web (www). Maksud dari Tim ketika pembuatan website adalah untuk mempermudah tukar menukar dan memperbarui informasi kepada sesama peneliti di tempat ia bekerja, Cern. Website pertama yang dibuat Berners-Lee dan oleh karena itu ia juga merupakan website pertama beralamat di <http://info.cern.ch/> (telah diarsip) dan dimasukkan online untuk pertama kalinya pada 6 Agustus 1991 dan pada tanggal 30 April 1993, Cern (tempat dimana Tim bekerja) menginformasikan bahwa www dapat digunakan secara gratis oleh semua orang (sumber:artikelindonesia.com).

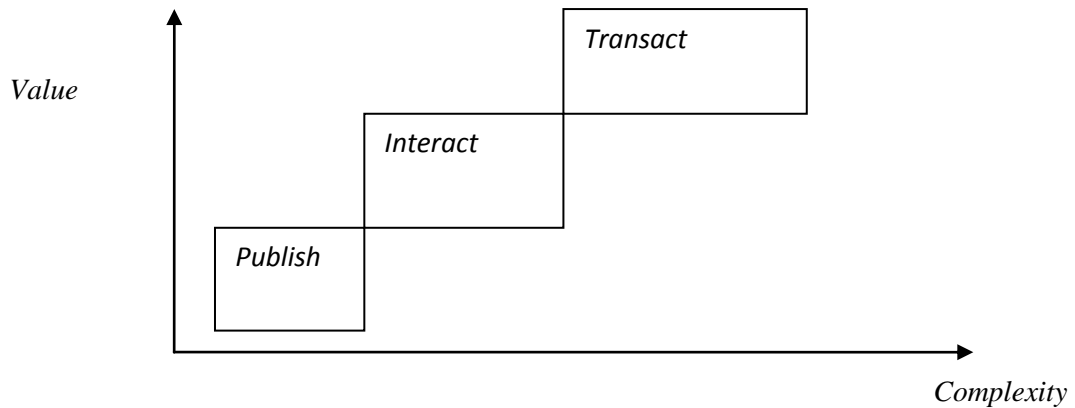
Sekarang sebuah website bisa berupa hasil kerja dari perorangan atau individu maupun menunjukkan kepemilikan dari sebuah institusi, lembaga, organisasi, maupun perusahaan. Biasanya website itu menunjukkan beberapa topik khusus, atau kepentingan tertentu. Sebuah website bisa berisi *hyperlink* yang menghubungkan ke website yang lain. Jadi website yang dibuat oleh individu atau perorangan ataupun perusahaan dengan website yang dibuat oleh institusi pemerintahan seperti pemerintah Riau bisa saja berbeda. Dalam pemerintahan, pemanfaatan website dikenal dengan nama *e-gov*.



The World Bank Group (Indrajit, 2004:2) mendefinisikan e-gov sebagai berikut:

Electronic government, or "e-government," is the process of transacting business between the public and government through the use of automated systems and the Internet network, more commonly referred to as the World Wide Web.

Indrajit (2004:30) menggambarkan tahapan pelayanan website pemerintah sebagai berikut:



Gambar 2.2. Tahap-Tahap Pelayanan dalam *E-government* (Indrajit, 2004).

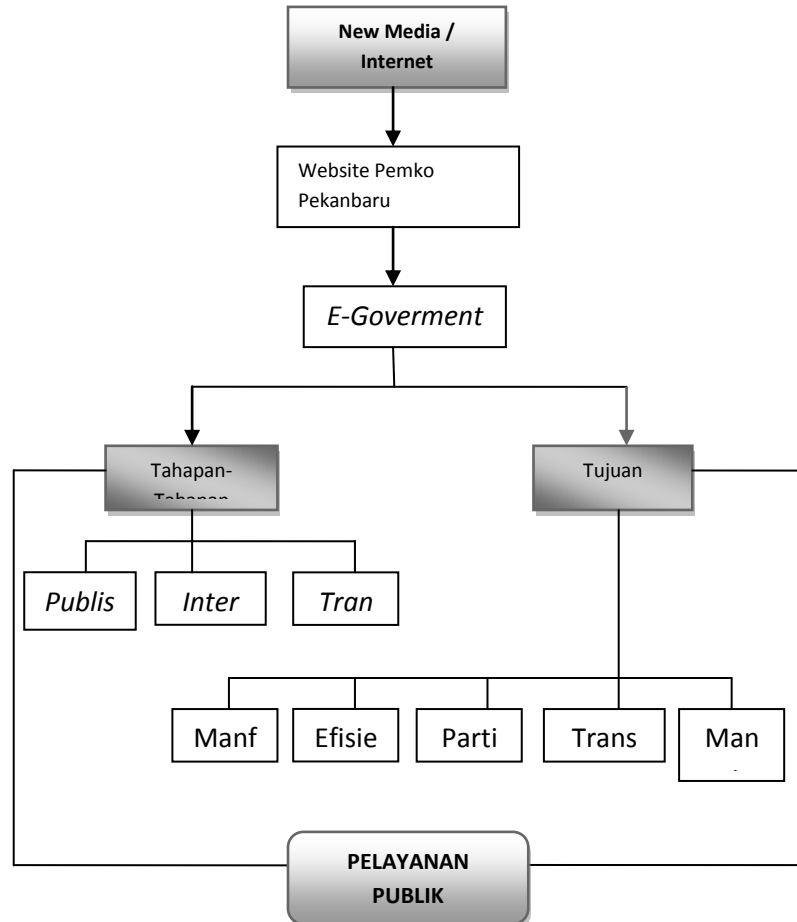
Publish, sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui internet. Contoh aplikasinya melalui website, masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah lainnya. *Interact*, telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Bentuk aplikasinya, website pemerintah memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Selain itu, juga disediakan kanal untuk dapat melakukan diskusi, (seperti chatting, web-tv, dan tele-conference). *Transact*, terjadi interaksi dua arah dan sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Misalnya melalui *e-procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah yang dilakukan melalui internet.

Teori yang mendukung dalam penelitian mengenai *e-gov* yakni dengan menggunakan konsep *E-Government* yang merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi pemerintah (*the application of information and communication technology by government agencies*). (United Nation Development Programme dalam Indrajit, 2006:2). Menurut Booz Allen dan Hamilton terdapat lima dimensi dalam *Balanced E-Government Scorecard*, yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. (Stiftung dalam Indrajit, 2005:43).

Dimensi pertama, **manfaat** berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Dimensi kedua, **efisiensi** berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Dimensi ketiga, **partisipasi** berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan

proses pengambilan keputusan. Dimensi keempat, **transparansi**. Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Dimensi kelima, **manajemen perubahan**. Terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik. (Indrajit, 2005:43-44).

Kerangka pemikiran dari penelitian ini tertuang dalam gambar berikut:



Gambar Model Kerangka Pemikiran¹

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Melalui metode ini maka dapatlah dijelaskan sejauh mana implementasi website pemerintah kota Pekanbaru sebagai bentuk *e-Government*. Sedangkan objek kajian adalah website pemerintah kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id. Penelitian dilakukan selama 6 bulan di kantor walikota Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru lantai 3 pada Bagian Pengolahan Data Elektronik. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik Observasi, Wawancara, dan Studi Pustaka.

¹ Sumber: olahan peneliti

Teknik analisis yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut : **Reduksi data**, bagian dari proses analisis yaitu bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data, sehingga dapat dibuat kesimpulan. Dalam hal ini data yang diperoleh baik melalui wawancara atau melalui studi pustaka, dilakukan penegasan, pengaturan, dan penyempitan (membuang hal yang tidak penting) agar dapat lebih mudah dimengerti. **Sajian data**, suatu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan penelitian. Dalam hal ini penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh, baik melalui studi kepustakaan maupun wawancara. **Penarikan Kesimpulan**, kesimpulan akhir dalam penelitian ini ditarik setelah proses pengumpulan data berakhir. Sejak awal pengumpulan data, penulis sudah mulai berusaha untuk memahami makna dari hal-hal yang ditemui dilapangan. Jadi proses penarikan kesimpulan sudah mulai dilakukan dari sejak awal penelitian hingga akhir pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kota Pekanbaru, sebagai Ibu Kota Provinsi Riau berdiri pada tanggal 20 Januari 1959 melalui Kepmendagri No. Desember 52/I/44-2. Sebagai salah satu *kota* yang terus mengalami perkembangan pesat menuju *kota metropolitan* yang madani dan terus menuntut percepatan arus teknologi dan informasi, dengan keluarnya Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* kemudian membuat situs (*Website*) resmi dengan domain www.pekanbaru.go.id. Website dapat dikategorikan sebagai website pemerintahan karena menggunakan domain berinisial “go” yang berasal dari kata “government” (pemerintah) yang berarti situs ini dikelola pemerintah setempat dan inisial “id” menandakan Negara yang mengelola website tersebut yaitu Indonesia. Dalam Inpres diatur mengenai ketentuan fitur-fitur wajib yang harus dipenuhi yang dituangkan dalam Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah daerah oleh Depkominfo tanggal 5 Agustus 2003, diantaranya profil daerah.

Website pemerintah kota Pekanbaru terbagi atas 3 kolom. Kolom sebelah kiri berisi menu-menu seperti informasi pemerintahan, potensi daerah, info umum, dan berita daerah mingguan. Kolom pada bagian tengah menampilkan berita-berita terbaru yang terjadi seputar Kota Pekanbaru. Kolom sebelah kanan berisi mengenai agenda kota. Berikut tampilan website pemerintah kota Pekanbaru:



Gambar: Tampilan Website Pemko Pekanbaru²

Fitur-fitur / menu-menu dalam website pemerintah kota Pekanbaru dijabarkan sebagai berikut:

No	Menu-Menu Website	Deskripsi Isi Menu Website
1	Pemerintahan	<ul style="list-style-type: none">- Sejarah Pemerintah Kota Pekanbaru- Lambang Pemerintah- Visi Kota- Moto dan Slogan- Wilayah Geografi- Struktur Organisasi- Prestasi- Walikota- Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).
2	Peraturan daerah	Peraturan-peraturan yang berlaku di pemko Pekanbaru. Contoh: Perda Restribusi, Perda urusan pemerintahan.
3	Data Statistik	Berisikan perhitungan statistik kota Pekanbaru. Diantaranya: <ul style="list-style-type: none">-Data poling pengunjung- statistik geografis-statistik pemerintahan-statistik sosial, dll.
4	Seputar Kota	Berisi berita-berita seputar pemerintah dan kejadian di Pekanbaru. diantaranya: <ul style="list-style-type: none">- Wajah kota- Video streaming- Peta kota
5	Agenda	Berisi kalender perjalanan dinas walikota dan agenda kegiatan pemerintah kota Pekanbaru. Contoh: Rapat Fisik Forum Kebangsaan Pelantikan tanggal 17 Juli

² Sumber: situs web pemerintah kota Pekanbaru, www.pekanbaru.go.id , diakses tanggal 9 Agustus 2013, pukul 21.00 wib

		2013.
6	Pariwisata	Berisi daerah wisata dikota Pekanbaru. Diantaranya: -shopping center -Danau Limbungan -Pasar Bawah -Masjid Raya dan Makam Marhum Bukit
7	Direktori	Berisi Alamat tempat penting yang bisa dikunjungi. Diantaranya: - Hotel - Rumah sakit - Biro Perjalanan / Tour and Travel - Rumah Makan dan Restoran
8	Aspirasi anda	Hanya berisi inspirasi dan saran membangun, bukan keluhan. Dibuat dalam bentuk tabel.
9	Hubungi Kami	Berisi saran-saran dan pertanyaan yang membangun bukan keluhan baik melalui surat, telepon, email. Melalui info@pekanbaru.go.id dan alam@pekanbaru.go.id

Panduaan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah oleh Depkominfo, 5 Agustus 2003 untuk mendukung e-gov, menyatakan isi minimal pada setiap situs web Pemda adalah:

No	Isi (<i>Contents</i>)	Keterangan
1	Selayang pandang	Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemda bersangkutan. Diantaranya: (Sejarah, Moto, Derah, Lambang, arti lambang, lokasi dalam bentuk Peta, visi dan misi)
2	Pemerintahan Daerah	Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemda (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, email dari pejabat daerah.
3	Geografi	Menjelaskan tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya daerah.

4	Peta Wilayah dan Sumber Daya	Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan Sumber Daya daerah dalam bentuk peta sumber daya
5	Peraturan atau Kebijakan Daerah	Menjelaskan perda yang telah dibuat oleh pemda
6	Berita	Berita-berita dari lingkungan pemda bukan diambil dari surat kabar lokal. Karna diharapkan menjadi referensi untuk berita yang diterbitkan surat kabar lokal

Selain enam pedoman minimal tersebut diatas, situs web pemerintah daerah juga harus mampu melakukan interaksi dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah antar pengelola dan pengunjung melalui fitur/menu: **Forum Diskusi**, merupakan fitur pada situs web yang dapat digunakan oleh pengguna yang terdaftar untuk bertukar informasi antar sesama pengguna ataupun dengan pengelola. **Saran/Komenter Pengunjung pada Buku Tamu**, merupakan fitur pada situs web yang dapat digunakan pengguna (tidak harus terdaftar) untuk menyampaikan masukan kepada pengelola situs web. Fitur ini merupakan tahap awal dari bentuk pengaduan masyarakat melalui situs web.

Website pemerintah kota Pekanbaru pada dasarnya sudah memenuhi enam ketentuan minimal pedoman yang dibuat Depkominfo. Sedangkan fitur interaksi yakni Forum Diskusi dan Buku Tamu tidak ada dalam menu website Pemko Pekanbaru. Namun pengelola menambahkan menu-menu lain di dalam website sehingga menjadi sembilan menu utama dan terdapat menu yang diarahkan interaksi berupa Aspirasi Anda dan Hubungi Kami. Selain itu dalam website juga ditampilkan link Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang merupakan bentuk dari *e-producement* atau lelang yang dilakukan secara online.

Analisis Pengelolaan website sebagai *e-government* Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi bagi masyarakat

Pengelolaan situs web Pemerintah Daerah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dari suatu Pemerintah daerah kepada masyarakat. Hal yang diinformasikan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan daerah bersangkutan. Bentuk penyajian informasinya dibuat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi komunikasi (*Informastion Communication Technology*). Pemerintah kota Pekanbaru memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk *new media* berupa website dengan domain www.pekanbaru.go.id sebagai implementasi *e-government*.

Tahapan dalam pengelolaan e-government dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu 1) *Publish* / Publikasi, 2) *Interact* / interaksi, 3) *Transact* / transaksi (Indrajit, 2004:30). Tahapan pengelolaan e-gov oleh pemerintah kota Pekanbaru dilihat melalui menu-menu dalam wesbite. Pada tahap Publikasi, komunikasi yang digunakan pada website pemerintah kota Pekanbaru merupakan komunikasi satu arah (*one way communication*). Dapat dilihat dari fitur-fitur utama yang disajikan. Tujuh dari sembilan fitur utama pada website pemerintah kota Pekanbaru

dikategorikan termasuk pada tahapan pertama ini, meliputi (Peraturan Daerah, Direktori, Pemerintahan, Pariwisata, Data Statistik, Seputar Kota, Agenda). Menurut Grunig (1992) tahapan pertama ini disebutkan *one way communication* dimana berupa propaganda dari pemerintah untuk mempengaruhi publik. Kebenaran dari pemberitaan tidak terlalu dihiraukan. Tujuannya adalah hanya untuk memenuhi kewajiban dan pencitraan semata. Sedangkan Menurut Richardus E. Indrajit, *publish* yaitu:

“Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui Internet” (Indrajit, 2004:30).

Pada tahapan interaksi, pengelolaan website pemerintah kota Pekanbaru meningkatkan peluang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dengan pemerintah secara cepat dan bebas. Dalam website pemerintah kota Pekanbaru sudah disediakan fitur yang yang dapat dikategorikan pada tahan ini, meliputi (Aspirasi Anda dan Hubungi Kami). Pada tahap ini komunikasi seharusnya bersifat dua arah (*two way communication*). Namun dalam pengelolannya masih bersifat satu arah. Hal ini dinyatakan oleh salah satu pengguna website, Anisa (mahasiswa) bahwa respon yang diberikan atas pertanyaan yang diajukan lambat sekali bahkan kadang ada pertanyaan tidak dijawab. Pertanyaan yang ditampilkan hanya yang bersifat normatif dan yang memuji pemerintah saja. Sedangkan untuk kritik tidak ditampilkan³. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan wartawan sebagai mitra pemberitaan website pemko Pekanbaru bahwa website bukan sebagai media yang update, bukan media yang diminta untuk di kritik⁴.

Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi yaitu; Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *Chatting, tele-conference, web tv*) maupun tidak langsung (melalui *e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list*) (Indrajit, 2004:31). Website pemerintah kota Pekanbaru ini hanya menyediakan cara kedua untuk melakukan pelayanan interaksi dalam fitur utama nya dan itupun hanya bersifat satu arah. Fitur Aspirasi Anda dan Hubungi Kami yang seharusnya dikategorikan dalam tahap ini berjalan lambat dan tidak ada partisipasi aktif dari pengelola.

Tahap Transaksi merupakan interaksi 2 arah, disertai dengan terjadinya transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain secara online. Dalam website pemko Pekanbaru disediakan fitur tambahan berupa LPSE, proses tender secara online dimana pada tahap ini menawarkan kemampuan *e-commerce, e-procurment*. Tahap ini adalah tahap sulit atau tertinggi. Namun dalam website pemerintah kota Pekanbaru malah tahap ini yang sudah berjalan dan di *maintaince* oleh pengelola.

³ Wawancara dengan pengguna website pemko Pekanbaru, Anisa Rahmawati (mahasiswa) tanggal 26 Agustus 2013 pukul 16.00 wib

⁴ Wawancara dengan wartawan mitra website pemko Pekanbaru, Heru, Anop, dan Firman tanggal 11 Agustus 2013 pukul 12.00 wib

Menurut Indrajit, yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2004:32). Link LPSE yang disediakan dalam website pemerintah pemko Pekanbaru merupakan perputaran transaksi uang dalam bentuk lelang.

Tujuan pengelolaan website Pemerintah kota Pekanbaru dapat ditinjau berdasarkan konsep *scored balanced e-government* yakni manfaat, partisipasi, efisiensi, transparansi, manajemen perubahan. **Manfaat** penggunaan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai salah satu media mencari informasi seputar pemerintah, namun belum berjalan maksimal. **Partisipasi** masyarakat dalam website disediakan melalui menu Aspirasi Anda, namun partisipasi tidak berjalan dua arah. **Transparansi** dalam pemberitaan di website pemerintah kota pekanbaru masih diragukan, karena masih banyak berita yang hanya berpihak pada pemerintah dan bertujuan untuk pencitraan positif semata. Berita yang ditampilkan masih belum berimbang. **Efisiensi** dalam website pemerintah kota Pekanbaru dari sisi waktu dan update berita masih kurang. Pengguna belum dapat secara cepat mengakses informasi yang diinginkan. Namun sudah disediakan link-link kepada SKPD dan instansi di lingkungan pemerintah kota Pekanbaru. **Manajemen Perubahan** dalam pengelolaan website sudah berjalan. Pemerintah kota Pekanbaru memikirkan strategi dalam penampilan, pengelolaan dan pengawasan website untuk pelayanan publik. Proses monitoring dan kontrol yang saat ini sedang ditinjau adalah meliputi: *update* agenda kegiatan pemerintah kota dan berita, pengolahan input aspirasi dari menu aspirasi yang dijadikan laporan bulanan, dan pengontrolan *software* dan jaringan setiap dua kali seminggu.

Analisis Hambatan website sebagai *e-government* Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi bagi masyarakat

Pengelolaan *Website* di Kota Pekanbaru mempunyai beberapa kendala yang menghambat perkembangan *website*. Hambatan yang pertama yaitu tentang regulasi yang belum dilaksanakan secara maksimal. Dalam Inpres nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-gov* dikatakan bahwa ada empat tahap pengembangan *e-gov*, namun *website* di Pemerintah Kota Pekanbaru hanya sampai pada tahap kedua yaitu pematangan. ini disebabkan karena kurangnya anggaran yang akan digunakan agar *website* tersebut dapat lebih maju.

Hambatan yang kedua yaitu adanya kerusakan infrastruktur. Misalnya terjadinya kerusakan jaringan karena faktor alam yaitu hujan petir dan angin puting beliung. Dengan adanya kerusakan ini maka dapat mengganggu jalannya pemerintahan. Selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru juga masih kurang. Hal ini terbukti dengan setiap tahun hanya ada satu kali sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dan pegawai di masing-masing SKPD.

Hambatan yang ketiga sumber daya manusia. Kurangnya SDM yang mampu mengelola website dengan sesuai fungsi nya. SDM yang digunakan untuk mengisi fitur dan mengelola SDM malah bukan dari pemerintahan, tetapi diambil tenaga dari luar. Misalnya wartawan lepas dan untuk lay out diserahkan kepada jasa pembuat website. Berdasarkan wawancara dengan kasubag TU PDE,



dikatakan bahwa SDM masih kurang. “Ada SDM yang kita inginkan malah dipindahkan ketempat lain. Yang sudah pelatihan juga kadang dipindahkan atau mutasi. Maka untuk mengatasi itu diambil tenaga ahli lepas. Namun, sudah ada upaya yang kami lakukan. Kami meminta kepada pak walikota untuk menempatkan orang-orang IT di PDE. Sayangnya, setiap SKPD juga butuh tenaga IT. Itulah susahny dipemerintahan ini, tergantung mana power yang kuat, istilahnya lebih kesistem kekeluargaan”⁵

Hambatan yang keempat adalah dari sisi *financial* atau dana. Dana yang diperoleh hanya berasal dari APBD Pemerintah Kota Pekanbaru dan belum ada *stakeholder* yang bekerjasama dalam mengembangkan *E-goverment* yang ada di Kota Pekanbaru. Menurut hasil wawancara dengan Anang Munandar (Kasubag TU), dinyatakan bahwa meminta dana sulit karena di PDE ini hanya menghabiskan dana, tidak menghasilkan dana. Seperti banyaknya pembelian alat-alat.

“Kita mengusulkan dana untuk membeli alat-alat dan untuk kegiatan-kegiatan penunjang seperti sosialisasi dan pelatihan, kadang bagian keuangan tidak mau memberikan karena dana itu terbatas. Karena dana bukan hanya untuk kita. Apalagi barang yang dibeli kadang kecil namun harga ratusan juta. Misalnya, meminta 1,7 juta namun yang di acc hanya 700ribu. Karena dana yang seperti inilah kita tidak dapat bekerja secara optimal. Pengelolaan berbasis teknologi IT ini kan memang besar danya”, ungkapnya⁶.

Selain itu yang menjadi faktor penghambat lain yang penting dalam implementasi e-gov adalah rendahnya *political will*. Kenyataan ini dapat dilihat dari tingkat prioritas pemerintah yang mengeluarkan kebijakan E-Gov hanya dengan mengeluarkan Instruksi Presiden. Dalam negara kita mengenal tata aturan perundangan, dimana Inpres menempati posisi dibawah UUD, UU, PERPU dan Kepres.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan ketiga tahap pengelolaan website pemerintah kota Pekanbaru, masih dominan pada tahap pertama, yakni hanya sebagai media publikasi pemerintah yang bersifat satu arah (*one way communication*). Pada tahap interaksi sudah disediakan fitur yang seharusnya bersifat dua arah seperti Aspirasi Anda dan Hubungi kami, namun belum berjalan maksimal karena respon yang diberikan pemerintah masih lamban. Tetapi pada tahap transaksi yang seharusnya menjadi tahap tersulit dalam menjalankan website sebagai implementasi e-gov malah telah diterapkan yaitu mengenai *e-procurement*.

⁵ Wawancara dengan TU PDE Pemko Pekanbaru, Anang Munanda, tanggal 13 Agustus 2013, pukul 10.00 wib.

⁶ Wawancara dengan kasubag TU PDE, Pemko Pekanbaru, Anang Munanda tanggal 13 Agustus 2013, pukul 10.00 wib.

Tujuan pengelolaan website Pemerintah kota Pekanbaru belum maksimal. Manfaat sebagai sarana publikasi yang cepat dalam penyampaian informasi belum dapat dirasakan secara menyeluruh oleh masyarakat melalui hasil kerja bagian pengolahan data elektronik (PDE) Sekretariat Kota Pekanbaru. 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. Transparansi dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang mengacu pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 masih ada pro dan kontra. Manajemen perubahan dalam bentuk kontrol dan monitoring yang ketat dalam praktik *pengelolaan website* dengan sistem *E-Government* belum berjalan. Kontrol yang ada malah difokuskan pada pemberitaan dimana hanya pemberitaan positif yang boleh dipaparkan.

Pengeolaan *website* di Kota Pekanbaru mempunyai beberapa hambatan. Hambatan utama terletak pada rendahnya *political will* dari pemerintah kota terhadap pengelolaan website dan kurangkurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya *website* sebagai *new media* untuk menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan *e-goverment* sebagai bentuk pelayanan publik.

Pemerintah kota Pekanbaru melalui bagian PDE, harus memiliki standarisasi, manajemen dokumen elektronik dan sistem pengamanan informasi yang baik. Selain itu juga harus melakukan sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat mengenai keberadaan dan pemanfaatan website pemerintah sebagai *e-Government* dalam menyampaikan informasi. Di masa yang akan datang hendaknya Pemerintah merekrut SDM profesional untuk bagian Pengelolaan Data Elektronik (PDE).

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Dunia. 2002. *Retrived from* <<http://search.worldbank.org/all?qterm=egov>>, diakses tanggal 1 Oktober 2011
- Daft, Lengel dan Trevino. 1987. *Theories Used in is Research Media Richness Theory*. <http://www.istheory.yorku.ca/mediarichnesstheory.htm>. diakses tanggal 1 Oktober 2011.
- Grunig, James dkk. 1992. *Excellence in Public Relations and Communication Management*. New Jersey: Lawrence Erlbays Associates Publishers.
- Hill, David T dan Sen, Krishna. 2005. *The Internet in Indonesia's New Democracy*. New York: Routledge.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko; Dudy, Rudianto; Akbar, Zainuddin. 2005. *e- Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.



- Lowery, Liza M. 2000. *Developing a Successful E-Government Strategy*. San Francisco: *Executive Director Department of Telecommunication & Information Services*.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan000343.pdf>. diakses tanggal 15 Juli 2011
- McQuail, Denis. 2010. *Mass Communication Theory, 6 ed.* Singapore: Sage Publications Asia-Pacific.
- McQuail, Denis dan Windahl, Sven. 1993. *Communication Models: For Study of Mass Communication, 2 ed.* New York: Longman Publishing.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2000. *Kajian Internet sebagai media komunikasi interpersonal dan massa*.
<http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/internetmedia.pdf> . diakses tanggal 15 Juli 2011.
-
- _____ 2008. *Evaluasi Implementasi E-goverment pada Situs Web Pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif konten dan manajemen*.
<http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/manajemen%20egov.pdf>. diakses tanggal 15 Juli 2011.

Perundangan dan Dokumen

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
- Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

