

Pola Komunikasi Interaktif antara Pemerintah Daerah dengan Masyarakat berbasis Teknologi Informasi dalam rangka akselerasi Otonomi Daerah

Haryanto
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
BMW.bmaryanto@Yahoo.com

Abstract

The prime purpose of this research is to formulate and or develop interactive communication model between government and society as well as to facilitate government's accountability and transparencies for accelerating local or district autonomy in order to be more effective and efficiently. This model was relational and interactive patterns that reflect pro-active, responsive and accommodative toward people's aspiration that will be manifested in any kind of policies. This includes creating a mechanism for people to control every implementation taken by government. Specially, this model was intended to (1) facilitate policy makers with data or relevant information and access instantly so it can prevail correct and properly; (2) facilitate society with data or information that support daily activities, especially to push people do productive economic activity; (3) facilitate the flow or the path of directly interactive communication between government and people as medium for political learning and social political processes in democracy context for local or district government autonomy acceleration. This research was first step of two steps that will be executed. In this step, it focused to identify what people and stakeholders need toward information and the way they gain the information. The next step will be focused to design a interactive communication model based on information technology. Survey was done for 480 respondents divided to be two areas: Surakarta and Boyolali. Purposive random sampling was used in this research as technique for data collections

Keywords: *Local/district autonomy, information management, information and communication technology, accountability and government transparency.*

Abstrak

Tujuan utama penelitian ini adalah merumuskan dan atau mengembangkan model komunikasi interaktif antara Pemerintah Daerah (legislatif dan eksekutif) dengan warga masyarakat, untuk memfasilitasi pemerintahan yang transparan dan akuntabel dalam rangka akselerasi pelaksanaan otonomi daerah yang efektif dan efisien. Model dimaksud merupakan pola hubungan interaktif yang mencerminkan sikap proaktif, responsif, dan akomodatif terhadap aspirasi warga masyarakat yang tertuang dalam setiap kebijakan yang diambil, dan sekaligus memungkinkan terciptanya kontrol sosial terhadap pelaksanaan/implementasi kebijaksanaan tersebut, yang mengarah pada transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Secara khusus, model yang berhasil dirumuskan, dimaksudkan untuk (1) memfasilitasi policy makers dengan data-data/informasi yang relevan dan bisa diakses secara instant (online), sehingga mampu merumuskan kebijakan dan mengambil langkah-langkah strategis secara cepat, efektif dan tepat sasaran (2) memfasilitasi warga masyarakat akan data/informasi yang mendukung aktifitas keseharian, utamanya yang mendorong terciptanya kegiatan ekonomi produktif

di kalangan masyarakat; (3) memfasilitasi jalur komunikasi interaktif dan langsung antara Pemerintah Daerah dengan warga masyarakat sebagai sarana pembelajaran politik dan demokratisasi proses sosial-politik, yang mengarah pada akselerasi pelaksanaan otonomi daerah. Penelitian ini merupakan tahap pertama dari dua tahap yang direncanakan. Pada tahap ini terfokus pada identifikasi kebutuhan informasi dan perilaku penelusuran informasi; sedangkan pada tahap kedua akan difokuskan pada rancangan model komunikasi interaktif berbasis IT. Survey dilakukan terhadap 480 responden yang terbagi dalam dua wilayah, yaitu Pemerintah Kota Sala dan Kabupaten Boyolali. Purposive random sampling dipilih sebagai metode pengambilan sampel. Populasi dibagi dalam beberapa unit: birokrat, anggota DPRD, PNS, pelaku usaha, dan wakil masyarakat umum. Sedangkan teknik pengambilannya dilakukan secara acak, dengan tidak memperhatikan domisili.

Kata Kunci: Otonomi daerah, manajemen informasi, teknologi informasi dan komunikasi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Pendahuluan

Implementasi otonomi daerah sudah memakan waktu lebih dari 15 tahun, namun hasilnya masih jauh dari yang diharapkan. Melalui pemberitaan media bisa kita ketahui bahwa konflik kepentingan di antara *stakeholders* (eksekutif, legislatif dan warga masyarakat) masih mewarnai pelaksanaan otonomi daerah. Ini menandakan bahwa belum terjadi sinergi di antara *stakeholders* dalam kerangka pembangunan bangsa dan negara yang mengarah pada terciptanya masyarakat adil dan makmur.

Transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, perumusan kebijakan yang tidak tepat sasaran merupakan isu-isu utama yang disinyalir mempengaruhi ketidakharmonisan hubungan di antara *stakeholders*, yang pada gilirannya menciptakan sikap apatis dan ketidakpercayaan di kalangan warga masyarakat. Sikap demikian sungguh sangat mengganggu implementasi otonomi daerah, yang *notabene* membutuhkan partisipasi aktif dari kalangan *stakeholders*.

Salah satu cara yang jitu untuk mencairkan sikap apatis tersebut adalah dengan membuka jalur komunikasi interaktif di antara *stakeholders*. Secara teknis maksud demikian sangat mungkin dan mudah dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Namun dalam pelaksanaannya akan banyak mengalami kendala dan hambatan. Kendala utamanya bisa

jadi terletak pada komitmen, sikap, perilaku, dan kebiasaan para pengguna teknologi. *Mal-function*, sangat mungkin terjadi dalam setiap aplikasi teknologi modern.

Dalam rangka meminimalisir salah-guna (*mal-function*) tersebut maka perlu dirumuskan model secara cermat, disesuaikan dengan perilaku dan kebiasaan pengguna. Di sinilah urgensi penelitian ini, yaitu merumuskan model komunikasi interaktif seperti apa yang memungkinkan terciptanya komunikasi harmonis yang mengarah pada *functional information exchange* di antara *stakeholders*.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mengumpulkan bahan-bahan, data atau informasi guna merumuskan “model komunikasi interaktif berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi” di antara *stakeholders* Pemda terpilih, yaitu Kota Madya Surakarta (mewakili wilayah perkotaan) dan Kabupaten Boyolali (mewakili wilayah pedesaan).

Sebenarnya sudah banyak model atau pola komunikasi organisasional yang mirip dengan model yang akan dikembangkan melalui penelitian ini, yaitu apa yang disebut Sistem Informasi Manajemen (SIM). Namun demikian, kebanyakan dari model ini lebih bersifat komunikasi birokratif yang lebih banyak menekankan pada alur kerja sebuah instansi. Sebaliknya, model yang akan dikembangkan melalui penelitian ini lebih menekankan pada

penyediaan akses terhadap informasi dan hubungan interaktif di antara *stakeholders*.

Tekanannya ditempatkan pada ketersediaan data/informasi yang dibutuhkan oleh *policy maker* agar mampu merumuskan kebijakan yang tepat guna dan berdaya guna dan menetapkan langkah-langkah strategis secara cepat dan cermat, pada satu sisi, dan aksesibilitas dan ketersediaan data/informasi yang dibutuhkan oleh warga masyarakat dan bidang usaha guna mendorong munculnya atau semakin semaraknya kegiatan ekonomi produktif. Dengan demikian tujuan khusus dari penelitian ini adalah: “Merumuskan model komunikasi interaktif berbasis IT di antara stakeholders untuk akselerasi implementasi otonomi daerah” yang mampu:

- a. Meningkatkan kemampuan stakeholders Pemerintah daerah kota Surakarta dan Boyolali dalam memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan layanan publik dan secara aktif terlibat atau berpartisipasi dalam proses *decision-making*;
- b. Meningkatkan kemampuan para birokrat Pemerintah Kota Surakarta dan kabupaten Boyolali dalam berkomunikasi dengan warga masyarakat dan lebih akuntabel dalam penyelenggaraan layanan publik
- c. Mengembangkan/membangun Pusat Data dan Informasi sebagai pusat dokumentasi/pengumpulan dan penyebaran informasi/data yang dibutuhkan oleh para *stakeholders* sehingga mampu menjalankan fungsinya masing dengan baik agar otonomi daerah berjalan dengan baik

Peneliti akan mengawali bagian ini dengan mengidentifikasi beberapa konsep dasar yang tersirat dalam judul, dan kemudian mendefinisikan atau menjelaskannya satu demi satu. Selain untuk memberikan pemahaman yang sama dan atau kesatuan bahasa agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda, sekaligus juga dimaksudkan untuk menjelaskan batas-batas atau ruang lingkup penelitian yang dilakukan.

Sekurang-kurangnya terdapat 4 konsep yang perlu diberikan penjelasan, yaitu:

komunikasi interaktif, pemerintah daerah, teknologi informasi dan komunikasi, dan otonomi daerah. Nemun demikian topik ini juga menyiratkan konsep lain, seperti: pengelolaan informasi, desentralisasi, dan demokratisasi.

Menurut Wikipedia komunikasi interaktif didefinisikan sebagai “*the exchange of information between two sources. This can be between two people, a person and a computer or between two computers. Interactive communication is only effective when the one source accurately understands the information the other source is attempting to convey.*”. Kata kuncinya adalah “*accurately understands the information*” bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam pertukaran informasi, apakah orang dengan orang, orang dengan mesin, mesin dengan mesin, betul-betul paham mengenai apa yang diinginkan dan diberikan; sifatnya adalah langsung tanpa mediasi.

Definisi tersebut di atas sekaligus menyiratkan bahwa masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi betul-betul memahami fungsi dan peranannya, masing-masing pihak betul-betul paham apa yang dibutuhkan dan apa yang seharusnya diberikan. Apabila kondisi ini tidak dipenuhi maka akan terjadi kesalahan yang bisa menyebabkan kerugian, baik untuk kedua pihak dan atau salah satu pihak. Dengan pengertian lain komunikasi (interaktif) tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan. Wujud nyata akibat yang terjadi bisa berupa kekecewaan, tuduhan, kemarahan, apatisisme dan lain-lain.

Agar “*exchange information*” bisa berjalan sebagaimana yang diharapkan maka masing-masing pihak harus mendefinisikan dengan jelas mengenai “apa yang dibutuhkan atau yang menjadi kebutuhannya” dan atau “apa yang bisa diberikan”. Ini mengandung makna bahwa “informasi” harus dikelola atau diolah sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak yang terlibat memberikan makna yang sama terhadap informasi tersebut.

Teknologi informasi mempunyai kemampuan dalam pengelolaan informasi untuk

memfasilitasi *exchange information* dimaksud. Menurut Gunnar Liden dan Anders Avdic (2003), teknologi informasi didefinisikan sebagai “*a wide concept used to describe techniques to collect, transfer, store, work over and present sound, pictures and text in large quantities independent of distance. IT is a combination of computers and telecommunication, a marriage between the microprocessor and the telephone*”. Dari definisi ini ditunjukkan bahwa gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi dikenal dengan sebutan *Information and Communication Technology (ICT)*, salah satu bentuknya adalah teknologi Internet.

“*To collect, transfer, store, work over and present*” merupakan inti dari pengelolaan informasi sebagaimana disyaratkan dalam definisi Liden tersebut di atas. Persoalannya kemudian adalah “informasi tentang apa?” Inilah salah satu tujuan utama penelitian ini, yaitu mengidentifikasi jenis-jenis informasi yang dibutuhkan oleh *stakeholders* pemerintah daerah. Hasil dari identifikasi tersebut kemudian digunakan sebagai referensi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyampaikan informasi melalui Internet. Melalui media ini, kemudian, para *stakeholders* pemerintah daerah ditarik dan disatukan agar saling berinteraksi untuk bertukar informasi.

Dengan saling bertukar informasi di antara *stakeholders* secara interaktif, diharapkan, di satu pihak, eksekutif mampu merumuskan kebijakan secara taktis dan strategis, dan mendapatkan dukungan masyarakat secara optimal, yang pada gilirannya mampu mendorong munculnya kegiatan ekonomi produktif di kalangan warga masyarakat.

Di lain pihak, masyarakat (publik) mampu memberikan kontrol yang konstruktif terhadap pemerintah. Hal ini merupakan salah satu sarana pendidikan politik yang sangat positif dalam proses demokratisasi pemerintahan dan warga masyarakat secara umum. Kondisi demikian diharapkan mampu memfasilitasi akselerasi pelaksanaan otonomi daerah.

Selanjutnya, pemerintah daerah yang

dimaksudkan dalam konteks penelitian ini adalah penyelenggara pemerintahan yang ada di daerah, yaitu: Pemerintah Kota Surakarta dan Kabupaten Boyolali. Adapun elemennya meliputi eksekutif, legislatif, yudikatif dan warga masyarakat.

Konsep berikutnya adalah “otonomi daerah”. Menurut *Grolier Webster International Dictionary*, otonomi (*autonomy*) diartikan sebagai *the right of self-government* atau *a self governing community*”, yaitu masyarakat atau komunitas yang mempunyai hak atau otoritas untuk mengatur dirinya sendiri. Berdasarkan definisi ini, peneliti mengartikan “otonomi daerah” sebagai daerah atau wilayah yang mempunyai hak atau otoritas untuk mengatur daerah/wilayahnya sendiri. Konsep otonomi daerah berhubungan dengan konsep desentralisasi, sekalipun mempunyai makna yang berbeda. Otonomi lebih menekankan *indigenous power* sedangkan desentralisasi lebih dekat dengan *distribution of power* (Mintzberg, 1983).

Dengan demikian, yang dimaksudkan dengan otonomi daerah dalam konteks penelitian ini adalah otoritas atau hak yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surakarta dan Kabupaten Bololali dalam mengatur pemerintahannya sendiri. Otonomi dan desentralisasi tidak bisa diwujudkan secara instan, keduanya terjadi karena proses evolusi yang panjang, bergerak secara pelan-pelan menuju pusat-pusat informasi yang ada di lembaga/organisasi yang bersangkutan (Cudanov, Jasko, dan Jevtic, 2009).

Bahwa “... *the implementation of a decentralized institutional framework requires an evolutionary process of several years, centered on stages which all present their own challenges in terms of implementation and capacities*” (Tessiore, 2008). “*Decentralisation is the process of distributing power away from the centre of an organisation*”. Implementasi kerangka kelembagaan desentralisasi memerlukan sebuah proses evolutif beberapa tahun, yang bertumpu pada tahap-tahap dimana semua menyajikan tantangan yang berkaitan dengan implementasi dan kapasitas.

Sekarang sudah semakin jelas bahwa

implementasi otonomi dan atau desentralisasi merupakan sebuah proses yang membutuhkan waktu yang relatif, tergantung pada kapasitas (*human*) *resources* yang tersedia. Karena merupakan sebuah proses maka, dalam perjalanannya, diperlukan pengawalan yang terstruktur dan sistematis untuk menjamin prosesnya tetap *on the right track* (di jalur yang benar). Prosesnya tidak bisa dipaksakan, akan tetapi bisa difasilitasi untuk menciptakan akselerasi. Misalnya dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, peningkatan kualitas dan kualitas *human resources* atau *human capacity building*, dll.

Pengembangan model komunikasi interaktif di antara *stakeholders* pemerintah daerah, oleh karenanya, merupakan salah satu upaya untuk menciptakan akselerasi implementasi otonomi daerah. Dalam hal ini, model komunikasi yang dimaksudkan merupakan wahana dan atau sarana untuk mengikat para *stakeholders* dalam suatu interaksi yang mendorong mereka *“exchange information”*.

Ini selaras dengan apa yang ditegaskan oleh Cudanov dkk., yaitu menggerakkan *stakeholders* ke arah pusat-pusat informasi sedemikian rupa sehingga para *policy makers* mampu menjalankan fungsinya dengan baik, pada sisi lain, warga masyarakat dengan sukarela memberikan dukungan konkrit tanpa paksaan, karena memahami apa yang sebenarnya terjadi. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka dapat diperoleh kesimpulan sementara bahwa implementasi otonomi daerah tidak terlepas dari proses demokratisasi warga masyarakat (publik).

Konsep demokrasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu: *demos* artinya rakyat, dan *kratein*, yang berarti mengatur. Dengan demikian demokrasi diartikan sebagai “rakyat yang mengatur” atau pemerintahan/kedaulatan di tangan rakyat. Demokrasi *“is used to describe a system whereby people exercise the right to vote in free and fair elections for representatives who are meant to exercise control over a government and its institutions* (Kingham, 2003).

Selanjutnya, Kingham (2003) menjelaskan bahwa: *It is generally a , the more representative government is likely to be. The more accountable the government is for its actions, the more likely it is that decisions will be made in the interests of the majority. The greater the transparency of government decisions the more likely they are to take into account the people’s wishes.*

Menurut Stahl (2009) demokrasi merupakan *“a notion whose legitimacy is based on its moral foundations.* Selanjutnya ia menjelaskan bahwa *“democracy is a sort of political organization that on the one hand allows the governed to determine their government and at the same time has practical advantages such as a certain flexibility and awareness of upcoming problems. Democracy also reflects societal developments.*

Berdasarkan beberapa kutipan tersebut di atas bisa dikatakan bahwa demokrasi merupakan notasi moral yang syah. Demokrasi merupakan organisasi politik dimana yang diperintah menentukan pemerintahannya sendiri (kedaulatan di tangan rakyat) di satu sisi, dan pada saat yang bersamaan mempunyai fleksibilitas dan kesadaran penuh terhadap persoalan-persoalan yang bakal terjadi. Demokrasi merupakan refleksi dinamika kemasyarakatan.

Hengsbach (dalam Stahl, 2009) menegaskan bahwa *democracy is a life form in which a collective will is formed bottom up* (demokrasi merupakan bentuk kehidupan sosial dimana keinginan kolektif dibangun dari bawah ke atas). Definisi ini sangat jelas bahwa individu adalah yang mempunyai hak untuk merumuskan dan memutuskan, bukan Negara atau pemerintah. Selanjutnya ia menjelaskan bahwa demokrasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Every human being is recognised as a person independent of race, language, and gender.
- b. Everybody has the right to try to realise his or her potential and all humans are considered equal.
- c. These guiding ideas are protected by the rules that constitute the procedural side of democracy. Among these rules we find free

elections, majority decisions, protection of minorities and the maxim of publicity. The democratic ideas are embodied in the basic attitude of responsibility for the whole, tolerance and moral courage

Sekalipun dalam demokrasi pemegang kekuasaan adalah rakyat atau individu, namun sebenarnya di dalam konsep “kekuasaan” tersebut mengandung obligasi moral dan tanggung jawab. Berkaitan dengan masalah ini Richardson (1999) menjelaskan bahwa “*Democracy not only lets us decide collectively what to do but at the same time it is time a mechanism used to determine what we want. Democratic procedures do not simply settle, by their operation, what we ought to do; rather, they generate relatively trustworthy, but fallible, collective judgments about what we ought to do*”. Ini mengandung makna bahwa sekalipun kedaulatan ditangan rakyat, namun mereka tidak bisa memutuskan dan melaksanakan sendiri. Pemegang kedaulatan diikat oleh aturan dan prosedur. Dari sini kemudian muncul istilah “pemegang kedaulatan (rakyat)” dan “pelaksana kedaulatan (pemerintah)”.

Setelah menjelaskan konsep-konsep yang terkandung dalam judul penelitian tersebut di atas akhirnya Peneliti sampai pada formulasi output atau hasil akhir yang ditargetkan dalam penelitian ini, yaitu merumuskan “sarana/wahana atau perangkat komunikasi yang memungkinkan para stakeholders pemerintah daerah mampu saling bertukar informasi secara interaktif berbasis IT, sehingga masing-masing pihak bisa menjalankan fungsi masing-masing dengan baik, sedemikian rupa sehingga mereka bisa terlibat langsung dalam proses pengambilan dan eksekusi kebijakan sesuai dengan fungsi dan peranannya masing-masing. Secara konkrit, model yang dirumuskan, diharapkan mampu memfasilitasi atau mendorong akselerasi pelaksanaan otonomi daerah.

Pilihan rumusan berbasis IT didasarkan atas alasan bahwa penggunaan dan aplikasi program komputer sudah merambah hampir ke seluruh sendi-sendi kehidupan bermasyarakat.

Komputer sudah bukan merupakan barang asing lagi bagi masyarakat kita. Selain itu, sebagaimana ditegaskan oleh Stahl (2009) “*the increasing use of computers and information technology in all areas of society would sooner or later affect the way democratic governments go about their business*”.

Secara lebih spesifik, Laudon and Laudon (1999) menjelaskan bahwa: *The Internet as the newly evolving means of communication in the information society is certainly the medium with highest relevance to democracy. It allows new forms and organisations of communication such as immediate unmediated many-to-many exchange of information and ideas*. Hal senada juga disampaikan oleh Kester (1998) “*In the rhetoric surrounding Internet we discover a set of ideas about the public sphere and an “information democracy” that are quite similar in form to those found in liberal information policy*”.

Kemampuan IT (Internet) dalam mendorong akselerasi demokrasi juga didukung oleh pernyataan Rebecca A. Clark (2003) dengan mengatakan “*It is well understood that information and communication technologies are critical for market success. Telecommunication is an engine-probably the engine-for economic and social development. Economic and social development are important indicators for political development, and especially democracy*”. Hal senada juga ditegaskan oleh National Democratic Institute bahwa “*The Internet, cell phone and related technologies are profoundly affecting social, economic and political institution worldwide, particularly in new and emerging democracies. In the hands of reformers and activists, these tools can overcome resource disparities and entrenched monopolies of power and voice*” (the National Democratic Institute)

Secara lebih spesifik Rebecca A Clark (2003) menjelaskan bahwa:

The democratic ideal derives from the assumption that no class of people has the right to dominate other classes. “It reflects

the renaissance conception of mankind, whereby each individual should have the opportunity to access and interpret for themselves the ideas of other people and of Gods; and, in more modern terms, should have the scope for self-determination and self-fulfillment". Information technology provides this opportunity to citizens of every nation, regardless of size or wealth (Demokrasi yang ideal berasal dari asumsi bahwa tidak ada kelompok masyarakat mendominasi kelompok masyarakat yang lain. Demokrasi merefleksikan perbaikan konsepsi kemanusiaan, dimana setiap individu mempunyai kesempatan untuk akses dan menginterpretasikan ide orang lain sesuai dengan kepentingannya sendiri, setiap individu mempunyai self-determination dan *self-fulfillment*. Teknologi informasi memberikan kesempatan yang sama bagi setiap warga di setiap Negara tanpa mempertimbangkan ukuran dan kekayaannya.

Dengan demikian jelas sudah bagaimana kaitan antara IT dengan proses demokrasi, yang sekaligus berhubungan erat dengan percepatan proses implementasi otonomi daerah. Secara teknis, kemampuan teknologi informasi (Internet) tidak diragukan lagi. Akan tetapi, harus diingat bahwa *Information technology and computers are subject of ethics because they "they create opportunities for intense social change and, thus, threaten existing distributions of power, money, rights, and obligations"*. Teknologi informasi dituduh sebagai media atau perangkat de-humanisasi, bersifat sentralistik dan authoritarian. Ini didasarkan oleh pernyataan Rogers Clarke (1994) bahwa *"technology is essentially morally 'ambivalent'"*. *Information technology is a tool used by politicians and government executives to achieve political ends"*

Berkaitan dengan persoalan tersebut, Robert Lee (2006) menegaskan bahwa :

"...today, innovation in information technology are having wide-ranging effects

across numerous domains of society, and policy makers are acting on issues involving economic productivity, intellectual property rights, privacy protection, and affordability of and access to information. Choices made will now have long-lasting consequences, and attention must be paid to their social and economic impact".

Secara jelas Robert Lee, sekurang-kurangnya, menyiratkan dua persoalan pokok yang perlu kita perhatikan secara seksama, yaitu: "long-lasting consequences" dan "social and economic impacts". Sebagai sebuah produk teknologi memberikan banyak pilihan. Berkaitan dengan persoalan ini, Robert Lee, mengingatkan bahwa apapun pilihannya, kita tidak boleh melupakan bahwa aplikasi TIK membawa dampak yang sangat panjang dan dibutuhkan waktu yang panjang pula untuk mengatasinya apabila terjadi kesalahan. Inti dari pesan Lee adalah pertimbangan dengan seksama, teliti, dan cermat sebelum melakukan investasi TIK.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa kemampuan teknologi informasi sedemikian dahsyat, namun kita tidak boleh lupa bahwa Internet adalah produk teknologi, nilai kemanfaatannya sangat tergantung pada siapa yang menggunakannya dan untuk tujuan apa. Adalah sangat berharga memperhatikan pernyataan Kingham (2003) berikut ini:

It is true that the possibilities of information provision and ease of communications could, in theory, make this possible but it is plain to see that it is as unrealistic as the dreams of earlier advocates of political utopias. Until there is universal access to the necessary ICT this is no more than a dangerous pipe dream that may divert people from the real possible benefits of public participation in already-established forms of democracy.

It is possible that there will be opportunities for wider involvement in decision making in the future particularly at the local level. But it is noticeable that,

so far, efforts to involve people in direct decision making through the internet have been fraught with difficulties, and have been notable mainly for the very low levels of participation.

Pada sisi lain Pemerintah Federal Amerika Serikat, mempunyai pengalaman yang bagus untuk dipertimbangkan, sebagaimana dilaporkan oleh GAO's executive council for information management and technology (1994), berkaitan dengan hasil aplikasi TIK dalam bidang pemerintahan. Laporan tersebut menyebutkan bahwa aplikasi teknologi yang dilakukan oleh Pemerintah Federal Amerika :

“...wasted resources, a frustrated public unable to get quality services, and a government ill-prepared to measure and manage its affairs in a acceptable, businesslike manner. Despite spending more than \$ 200 billion on information management and systems in the last 12 years, the government has too little evidence of meaningful returns. The consequences –poor service quality, high costs, low productivity, unnecessary risks, and unexploited opportunities for improvement—cannot continue in today's environment”.

Dokumen tersebut juga mencatat bahwa kegagalan yang terjadi disebabkan karena dalam implementasinya tidak mendasarkan pada praktek-praktek manajemen modern dan tidak melibatkan pakar yang kompeten dalam hal: “(1) *precisely define critical information needs, and (2) select, apply and control changing information technology*”.

Mengambil pelajaran dari kenyataan tersebut di atas penelitian ini akan memfokuskan diri pada rumusan model yang didasarkan atas konstruksi data base sesuai dengan kebutuhan riil *stakeholders* Pemda dan kebiasaan mereka dalam mencari dan menggunakan informasi. Dengan demikian model yang akan dibangun hanya akan menyajikan data riil sesuai dengan

kebutuhan riil dan menggunakan software yang mudah dioperasikan oleh stakeholders. Oleh karena itu teori-teori tentang manajemen, utamanya yang berkaitan dengan manajemen strategis akan mendasari penelitian ini.

Aspek sisi negatif sebagaimana disiratkan dalam beberapa kutipan tersebut di atas tidak akan menyebabkan pesimistis, akan tetapi akan lebih dimanfaatkan sebagai peringatan agar design” komunikasi interaktif” yang akan dirumuskan bias mengelimir bisa ditekan seminimal mungkin

Mendasarkan pada rumusan tujuan khusus yang telah ditentukan dan dengan mempertimbangkan kajian tersebut di atas, maka bias diidentifikasi cirri-ciri model komunikasi interaktif yang akan dibangun, sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat untuk terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses decision-making dan memonitor akuntabilitas penyelenggaraan layanan public yang dilaksanakan oleh Pemerintah kota Surakarta dan Kabupaten Boyolali.
- b. Mampu meningkatkan kapasitas dan kesadaran birokrat di semua jajaran dinas yang ada di bawah wilayah administratif Pemerintah Kota Surakarta dan Kabupaten Boyolali dalam menerima masukan, kritik, saran dan menggunakan feedback, kemudian menyebarkanluaskannya keseluruh jajaran pemerintahan dan masyarakat untuk menciptakan transparansi.
- c. Mampu memberikan kesempatan yang lebih bsar terhadap warga masyarakat untuk mengakses terhadap *public decision-making* melalui media komunikasi interaktif.
- d. Mampu menyediakan data/informasi terkini sesuai dengan kebutuhan stakeholders.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini termasuk dalam kategori Survey, dimana kuesioner akan digunakan sebagai alat pengumpul data yang utama. Subyek penelitian akan ditentukan dengan menggunakan

teknik “*purposive random sampling*”, dimana responden akan diambil secara acak, akan tetapi mewakili elemen populasi penelitian ini, yaitu *stakeholders* pemerintah daerah yang terdiri dari unsur: legislatif, eksekutif, yudikatif, pelaku usaha dan masyarakat umum (publik). Masing-masing elemen populasi diambil sejumlah 30 responden. Angka 30 ditentukan dengan mendasarkan pada aturan “kurve normal”. Secara rinci responden untuk masing-masing elemen disajikan dalam tabel berikut ini:

Distribusi Responden/sampel

No.	Elemen populasi	Jumlah Responden	
		Surakarta	Boyolali
1	Eksekutif/Birokrat	30	30
2	Legislatif	30	30
3	Yudikatif	30	30
4	Pelaku Usaha	30	30
5	Masyarakat umum:		
	a. Pendidik	30	30
	b. Paramedis	30	30
	c. TNI/POLRI	30	30
	d. Generasi Muda	30	30
	Jumlah	240	240

Karakteristik Responden dan perilaku penelusuran informasi

Responden tergolong berusia produktif, dengan kisaran 20 sampai dengan 40 tahun. Sebagian diantaranya berprofesi ganda (2%), artinya mempunyai lebih dari satu profesi, sebagian lagi ada yang berganti profesi (6%). Adapun pengalaman kerja (pada profesi sekarang) rata-rata adalah lebih dari 10 tahun. Tingkat pendidikan pendidikan responden di kedua lokasi tidak jauh berbeda, rata-rata mereka mengenyam bangku kuliah. Yang menarik adalah ada sebagian dari responden yang mempunyai hobi membaca.

Mayoritas responden bekerja sebagai pelaksana, atau menjalankan aktifitasnya atas dasar perintah atau melaksanakan kewajiban. Meskipun demikian kondisi ini masih perlu dikonfirmasi dengan indikator-indikator lain yang telah ditetapkan. Apakah anggapan tersebut

benar atau justru sebaliknya. Dalam melaksanakan tugasnya responden sering membutuhkan bantuan orang lain. Ini menandakan bahwa mereka lebih banyak membutuhkan lebih banyak informasi, karena jenis pekerjaan atau profesi yang pelaksanaannya membutuhkan bantuan orang lain, umumnya membutuhkan informasi lebih banyak dibandingkan dengan jenis pekerjaan/profesi yang lain.

Ekspose terhadap teknologi informasi

Responden belum terbiasa menggunakan komputer sebagai alat bantu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada mereka. Sekalipun jumlahnya tidak terlalu banyak (35%) yang menjawab kadang-kadang dan 20% yang menjawab tidak pernah, namun harus menjadi perhatian yang serius, mengingat model komunikasi interaktif yang dibangun dengan menggunakan komputer sebagai alat bantu utama.

Bagi responden yang sudah terbiasa menggunakan komputer, program “olah kata” merupakan softwares yang paling populer dan banyak digunakan. Hal ini tidak mengejutkan karena kebanyakan dari responden mempunyai beban tanggung jawab sebagai staff pelaksana dan pembuat laporan.

Penggunaan softwares “search engine” (seperti: Google dan Yahoo), selain program olah kata oleh responden, menunjukkan seberapa bagus ekspose responden terhadap teknologi informasi. Karena, “search engine”, merupakan software yang dirancang khusus untuk pengiriman-transfer informasi, sekaligus penelusuran informasi.

Bukti lain yang menunjukkan tingginya ekspose responden terhadap teknologi informasi adalah penggunaan portal, seperti E’mail, Blog, dll sebagai sarana atau media komunikasi-kerja, misalnya pengiriman berkas, pengajuan penawaran, penelusuran bahan baku, mencari investor, dan masih banyak lagi aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Jenis informasi yang dibutuhkan

Sekalipun tidak semuanya mempunyai perangkat keras (teknologi), namun responden

telah melakukan akses terhadap informasi secara intensif sesuai dengan perilaku dan kebiasaan mereka. Ini menunjukkan bahwa ketergantungan responden terhadap informasi sudah cukup baik. Jenis informasi yang paling disukai oleh responden adalah informasi yang bisa memberikan inspirasi. Hal ini selaras dengan karakteristik profesi responden yang mayoritas adalah perencana dan pengambil keputusan. Adalah sangat rasional apabila mereka sangat membutuhkan informasi yang mampu memberikan inspirasi, utamanya yang berkaitan dengan upaya menciptakan inovasi dan terobosan baru.

Ketergantungan responden terhadap informasi juga ditunjukkan oleh jawaban responden yang menyatakan bahwa informasi bisa memberikan relaksasi. Jawaban ini mengindikasikan bahwa responden menggunakan informasi untuk mendapatkan hiburan.

Adapun jenis informasi yang diinginkan oleh responden dari berbagai lembaga penyedia informasi adalah sebagai berikut:

- a. Informasi tentang lowongan kerja, peluang usaha, peluang pasar, hasil dan harga produk
- b. Informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, program kerja pemerintah daerah, kebijakan pemerintah, peraturan perundang-undangan, prosedur izin usaha, data statistik
- c. Informasi tentang sidang DPRD, program kerja DPRD, transparansi DPRD

Informasi merupakan kemasan yang paling banyak disukai responden. Hal ini bisa dipahami karena kemasan jenis ini memang yang paling nyaman, dan tidak membutuhkan bantuan untuk mengetahui isinya. Sayangnya, Pemerintah daerah, belum mampu memenuhi kebutuhan responden akan informasi. Ini merupakan fakta yang memprihatinkan.

Cara mendapatkan informasi

Responden nampaknya mempunyai kesadaran yang tinggi dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan oleh jawaban mereka yang cenderung langsung ke sumber

informasi, atau mendatangi tempat yang mereka percaya mempunyai informasi yang mereka butuhkan. Responden yang datang langsung ke pusat informasi ada sebanyak hampir 50%.

Selain itu, juga ada sekitar 25% responden lebih suka menelusur informasi lewat Internet. Ini merupakan fakta yang menggembirakan kaitannya dengan upaya membangun komunikasi interaktif berbasis teknologi informasi. Karena kondisi ini merupakan modal yang sangat berharga. Dalam konteks ini bukan hanya kuantitas yang perlu diperhatikan. Akan tetapi lebih fokus pada pengenalan. Persoalan selanjutnya adalah bagaimana mempromosikan dan atau mensosialisasikan teknologi yang ada kepada khalayak, agar lebih intens menggunakannya.

Kesadaran responden mengenai makna informasi bagi pelaksanaan pekerjaan juga ditunjukkan oleh reaksi mereka pada saat informasi yang mereka butuhkan tidak bisa dipenuhi. Hal ini dibuktikan oleh rasa kecewa yang timbul akibat kebutuhannya tidak terpenuhi. Kesimpulan ini mengkonfirmasi kesimpulan sebelumnya tentang kesadaran responden akan arti pentingnya informasi bagi penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada responden. Antusiasme responden dalam menelusur informasi lewat Internet juga cukup tinggi. Ini merupakan bukti lain mengenai tingginya kebutuhan informasi, sekaligus ekspose responden terhadap teknologi informasi, utamanya Internet.

Penggunaan Informasi

Kebanyakan responden membutuhkan informasi adalah untuk memperbaharui apa yang sudah dimiliki. Adapun penggunaannya secara spesifik adalah untuk:

- a. Mengembangkan wawasan
- b. Memantapkan argumentasi
- c. Melengkapi laporan
- d. Mencari inspirasi

Struktur Data Base

Struktur database yang dimaksudkan di sini adalah rancangan pangkalan data yang mampu memfasilitasi komunikasi yang dimaksud terdiri

dari dua komponen utama, yaitu: isi dan akses. **Isi** adalah ragam informasi yang ada atau tersaji dalam database dimaksud. Dalam konteks ini isi atau ragam informasi yang harus ada disesuaikan dengan kebutuhan publik sebagaimana disajikan sebelumnya.

Namun demikian, yang perlu diingat adalah bahwa dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi publik tercantum beberapa jenis informasi yang bersifat konfidensial, artinya tidak boleh diketahui oleh publik. Artinya dalam struktur database yang dibuat, isi, didasarkan pada kebutuhan publik dengan mempertimbangkan peraturan-perundangan yang ada dan berlaku.

Akses adalah sebuah kondisi dimana “informasi” bisa dilihat, dibaca dan atau dimiliki. Dengan memperhatikan Undang-Undang Keterbukaan maka ada dua jenis konten yang bisa diakses oleh publik, yaitu: yang bersifat “read only” artinya hanya bisa dilihat dan dibaca, informasi yang bisa “diunduh”. Untuk jenis informasi ini, tatacara mengunduh juga mendasarkan pada Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Dengan mendasarkan temuan dan kesimpulan tersebut di atas, dalam rangka memfasilitasi akses atau meningkatkan aksesibilitas database yang dibangun, maka rancangannya dibuat dengan syarat-syarat sebagai berikut:

Data dan atau informasi diindeks atas dasar “controlled vocabulary”. Kebijakan ini diambil untuk memudahkan publik mengakses informasinya. Artinya publik akan dengan mudah menelusur apa yang diinginkan. Kemudahan itu bisa terjadi karena publik (user) bisa menggunakan “boolean operator” untuk membatasi penelusurannya. Hal demikian tidak bisa dilakukan untuk data atau informasi yang diindeks secara bebas (free-text indexing).

Untuk memfasilitasi komunikasi interaktif, didalam tampilan layar akan ditampilkan “pop-up menu” yang memungkinkan publik (user) menyampaikan permintaan, kritik, saran, yang ditujukan kepada instansi atau dinas tertentu secara online, sedemikian rupa sehingga

instansi dinas yang dituju bisa mengetahuinya secara instant, yang memungkinkan instansi atau dinas tersebut bisa merespon secara instant pula.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas akhirnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Secara spesifik tidak ada perbedaan yang mencolok dari dua wilayah penelitian.
- b. Dari dua wilayah penelitian diketahui bahwa responden mempunyai tingkat kesadaran yang cukup tinggi terhadap fungsi dan makna informasi bagi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tuntutan profesinya masing-masing.
- c. Kesadaran tersebut ternyata juga dibarengi oleh ekspose mereka terhadap teknologi yang cenderung tinggi. Ini merupakan kondisi yang cukup menggembirakan berkenaan dengan upaya pengembangan model komunikasi interaktif berbasis teknologi informasi.
- d. Secara spesifik penelitian ini berhasil mengidentifikasi jenis-jenis informasi yang dibutuhkan oleh publik (responden), sebagai berikut:
 - 1) Peraturan per-undang-undangan
 - 2) Kebijakan pemerintah
 - 3) Kegiatan atau event yang berhubungan dengan profesi
 - 4) Kegiatan seminar, workshop dan semacamnya
 - 5) Informasi tentang sumber pendanaan
- e. Selain itu juga diketahui siapa (lembaga mana) yang seharusnya menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh publik:
 - 1) Pemerintah / Dinas Terkait
 - 2) DPRD
 - 3) Lembaga swasta
 - 4) Organisasi profesi
 - 5) Pemerintah pusat
 - 6) Yang bersangkutan/dirinya sendiri

Kemudian atas dasar kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

- a. Bahwa efektifitas dan keberhasilan aplikasi sebuah model komunikasi interaktif sangat tergantung dari komitmen masing-masing pihak dalam membangun komunikasi harmonis. Oleh karena itu, hilangkan kecurigaan dan hindari sikap apatis. Bangunlah pemahaman bersama bahwa apa yang dilakukan adalah demikian kepentingan dan kebaikan semua pihak.
- b. Implementasi model ini membutuhkan keterlibatan dan partisipasi semua elemen lembaga maupun masyarakat, oleh karena itu, keterlibatan staff dalam instalasi sistem sangat diperlukan.
- c. Diperlukan kreatifitas dan imajinasi yang tinggi agar supaya sistem yang dibangun bisa berkembang dan berkelanjutan. Untuk keperluan ini dibutuhkan operator khusus, berbakat dan mau bekerja keras serta mempunyai etos kerja yang tinggi.
- d. Program apapun yang berbasis teknologi informasi membutuhkan biaya maintenance dan update yang cukup besar. Maka dari itu harus ada dukungan dana/budget yang aman agar sistem ini berjalan secara efektif dan efisien.
- e. Akhisnya, sosialisasi diperlukan bukan hanya terbatas di internal lembaga yang bersangkutan, akan tetapi juga harus melibatkan warga masyarakat. Apakah itu dalam bentuk kegiatan sosialisasi, workshop, pelatihan dan sebagainya.

Daftar Pustaka

- Admassie, Assefa; *ICTS For Effective Decentralization: A Pilot Study in Selected Woredas (Districts) in Ethiopia*; United Nations Economic and Social Council Original: English Economic Commission For Africa Third Meeting of the Committee on Development Information (CODI) Addis Ababa, Ethiopia 10 – 17 May 2003
- Bekele, Dawit; Solomon Atnafu and Dessalegn Mequanint; 2005, *ICT for Local Governance: Needs Analysis and Research Priorities for Addis Ababa City Government* A Research Report Submitted for LOG-INAfrica Pre-Project Workshop.
- Clarke, Rogers, 1994, *Information Technology: Weapon of Authoritarian or Tool of Democracy?*
- Clark Rebecca A., 2003, *Female Literacy Rates, Information Technology and Democracy*
- Cudanov, Mladen; Jasko, Ondrej; and Jevtic, milos; 2009, *Influence of Information and Communication Technologies on Decentralization of Organisational, ComSIS, Vol. 6, no. 1, June 2009.*
- GAO's Advisory Council for Information Management and Technology, 2009, *Executive guide: Improving mission performance through strategic information management and technology, learning from leading organization, GAO Document number AIMD 94-115.*
- Kaurahalmel, Olli-Pekka, 2011, *From E'Government to Public Information Management in Local Government; European Group of Public Administration Annual Conference, study group 1: E'Government; Bucharest, 7th – 10th of September 2011*
- Kester, Grant H. (1998), "Access Denied: Information Policy and the Limits of Liberalism". In: Stichler, Richard N./ Hauptman, Robert (eds.) (1998): *Ethics, Information and Technology: Readings*. Jefferson, North Carolina: MacFarland & Company 207 - 230
- Kingham, Tess, 2003, *E-Parliaments: The use of information and communication technologies to improve parliamentary processes*, The International bank for Reconstruction, The world bank.
- Laudon, Kenneth C. / Laudon, Jane P. 1999, *Essentials of Management Information Systems*. 4th edition London et al.: Prentice Hall
- Liden, Gunnar and Avdic, Anders; 2003; *Democracy Function of Information technology*; Proceeding

- of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Mintzberg, H. 1983, *Structure in Fives: Designing Effective Organisation*; Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Panganiban, Rik, 2004, *E-democracy and the United Nations: Using Information Communications Technologies to Increase Access to Information and Participation within the UN System*, Center for United Nations Reform Education
- Richardson, Hellen, 2003, *The role of Information System and Technology in Case management: A case study in health and welfare insurance*; AJIS, vol 10-2, pp 70-80.
- Richardson, Henry S., "Institutionally Divided Moral Responsibility". In: Paul, Ellen Frankel / Miller, Fred D. / Paul, Jeffrey (eds.), 1999, *Responsibility*. Cambridge et al.: Cambridge University Press 218 -249
- Robert Lee, Konsbruck, "Impact of Information Technology on Society in the New Century" In: proceeding of the 2006 ASCUE Conference; June 11 – 15, 2006, Myrthe Beach, South Carolina.
- Stahl, Bernd Carsten, 2009, *Democracy, Responsibility, and Information technology*; Proceeding of the European Conference on E-Government.
- Tessiore, Luigi, 2008, *Issues related to limitation in human resources capacity in implementing decentralization policies in West African countries*; A paper presented in "Ministrial Conference on Leadership Capacity Development for decentralized Governance and Poverty Reduction, Yaounde, 28 – 30 May, 2008.
- Vokopola, Zana, 2004, *Research paper on: Technology and information flow in Albania, a tool to increase citizen participation*, Albania: Urban research Institute.
- Wyner; George M.; and Malone, Thomas W. 1996, *Cowboy or Commander: Does Information Technology lead to Decentralisation?*; In. JI DeGross, S. Jarvenpaa; and A Srinivasan (Eds); International Conference on Information Systems, 1996, pp 63 – 79.
- Yang, Guobin, 2004, *Information Technology and Grassroots Democracy*: Paper presented in the Fourth Annual Kent State University Symposium on Democracy; Hongkong.