

MODEL MANAJEMEN KOMUNIKASI *FRONT OFFICE* *E-GOVERNMENT* SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SITUS PEMERINTAH DAERAH KOTA/KABUPATEN DI YOGYAKARTA)

Edwi Arief Sosiawan / Susilastuti DN
Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 2 Yogyakarta
Telp. (0274) 485268

Abstract

On the challenges of development for democratization and transparency in the framework of regional autonomy, local governments now compete to build a race-e-government infrastructure. In factual, the main obstacles of the implementation of e-government is on the governance or management structure of the management and Quantity and quality of human resources at government agencies that are very limited. The object of the selected study site is the city of Yogyakarta, Sleman regency government sites and the Government of Bantul district. The formulation of the problem is taken “How Communication Model Management Front Office E-Government as a Public Service Media Site on the regional government of Yogyakarta, Sleman District Government Sites Site and the Government of Bantul Regency? “ Research method used is descriptive research to guide the inductive eksploratori to the results of research that the technical provisions of the respective websites of local governments to become the object of research in managing the front office has to follow some standard that is required in the development of the web as a medium for communication and information. Up toditas information, especially news on the navigation was done routinely. But still there is a delay of up toditas websites is a sign that there is imbalance between the management of websites each local government. Number of links the information of each local government websites have been sufficient, meaning that many categories of information provided. The fundamental problem lies in the fact that the government does not provide e-mail links for the user community, if there is acceptance of the feedback is to the manager or administratur websites and not on the officials concerned.

Keywords : *e-government, communication model management*

Pendahuluan

E-government sebagai produk internet menjadi *buzzword* dalam diskusi internet maupun media massa dan menjadi populer setelah dihubungkan dengan otonomi daerah. Pada konteksnya pengertian *e-government* adalah *e-government refers to the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public* (www.eu.com/e-government.html tanggal 3 Maret 2008). Sementara itu, Kementerian Koinfo memberi

definisi *e-government* sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. intinya *e-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.

Pemerintah sendiri memberikan kebijakan

e-government melalui INPRES No.3 tahun 2003 berangkat dari pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utamanya adalah peningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Pada perkembangannya untuk menjawab tantangan demokratisasi dan transparansi dalam kerangka otonomi daerah, kini pemerintah daerah berlomba-lomba untuk membangun infrastruktur *e-government*. Artinya pemanfaatan ruang komunikasi virtual tidak saja berada dalam domain institusi yang berada dalam wilayah *centre development* melainkan juga institusi-institusi yang berada di daerah-daerah. Situs-situs resmi pemerintah daerah tersebut disamping dapat menjadi sebuah ajang promosi bagi kawasan yang bersangkutan juga untuk menginformasikan potensi sosial ekonomi maupun pariwisata bagi para investor dalam dan luar negeri. Hingga Nopember 2007 jumlah situs *web* pemerintah (pusat dan daerah) yang tercatat pada Asisten Deputi Urusan Media Baru Kementerian Komunikasi dan Informasi adalah sebagai berikut :

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang bernama *Jogja Cyber Province* menunjukkan adanya optimisme terselenggaranya proses pelaksanaan *e-government* secara sempurna.

Komitment ini lah yang menyebabkan Pemerintah Daerah di Provinsi DIY memborong habis *E-Government Award* yang diselenggarakan oleh majalah Warta Ekonomi pada tahun 2005 lalu. Untuk kategori kabupaten/kota urutan pemenang pertama hingga ke tiga adalah Website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan skor 815, Web Site Kabupaten Bantul dengan Skor 765 dan Website Kabupaten Sleman dengan skor 685. Website Pemerintah Provinsi Yogyakarta menempati urutan ke dua untuk kategori Provinsi dengan skor 720 berada di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pada *E-Government Award*. Selain itu Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta juga mendapatkan penghargaan Special Achievement karena keberhasilan dalam melakukan koordinasi dan merangsang lembaga-lembaga pemerintah dibawahnya untuk menerapkan *e-government*. Sebagaimana terbukti, tiga lembaga tingkat kabupaten/kota di Yogyakarta seluruhnya menjadi pemenang untuk kategori tersebut (Sumber : <http://www.warta-egov.comdetail.asp?aid=280&cid=2>

Tabel. Jumlah Situs Web Pemerintah

	Juml.	Situs Web	Bisa Dibuka	Tdk Bisa dibuka
Dept./Kem./Lembaga Tinggi	37	37	37 (100%)	0 (0%)
Lembaga Pem. Non Departemen	32	28	28 (100%)	0 (0%)
Pemprov./Pemkab./Pemkot.	472	330	201 (61%)	23 (7%)

Sumber : www.depkominfo.go.id/pid=egov&cid=egov_001

Di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, lembaga pemerintah yang memanfaatkan penggunaan *e-government* adalah ; Pemerintah kota (pemkot) Jogjakarta, pemerintah daerah (pemda) Kabupaten Bantul, pemda Kabupaten Sleman dan pemda Kabupaten Gunung Kidul serta pemda Kabupaten Kulon Progo, serta pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Sendiri. Penerbitan situs pemerintah daerah tersebut nampaknya selain bertujuan mendukung kampanye "*Jogja never ending Asia*" dalam membangun citra pariwisata juga dimanfaatkan untuk membangun citra pelayanan informasi kepada publik, juga adanya Agenda besar dari Pemerintah Provinsi

tanggal 17 Mei 2005). Pada tahun 2007 prestasi web pemerintah kota Yogyakarta ternyata menduduki peringkat tertinggi di antara 100 situs pemda provinsi maupun kota / kabupaten untuk *E-Government test* tahun 2007 (<http://wartaegov.com/go-id-tes> tanggal 2 April 2008). Sementara itu situs pemda kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman menduduki peringkat ke 7 dan ke 19 dari penilaian Lembaga penelitian dan Pengembangan Grup Kompas tahun 2007 (<http://yainal.multiply.com/journal/item/72> tanggal 2 April 2008).

Pada sisi lain, semua isi informasi yang ada dalam situs *web sites* Pemerintah Daerah di Wilayah Provinsi DIY tersebut tentunya ber-

manfaat sebagai sarana publikasi pemda yang bersangkutan (dalam konteks pelayanan informasi publik), tetapi juga memberi kesempatan pada masyarakat luas untuk mengetahui dan mencari informasi yang diinginkan secara lebih terbuka dan bebas tanpa perlu melalui birokrasi. Tidak perlunya secara fisik dan birokrasi untuk memperoleh informasi tersebut dari pihak masyarakat, didukung oleh ketersediaan banyaknya sarana warung internet (warnet) yang berada di wilayah Yogyakarta. Sampai dengan September 2007 jumlah warnet yang ada di Yogyakarta sebanyak 72 buah (www.pintunet.com/pintunet.php/vpid=55030404&xref=/pintunet.php/vpid=550304). Ketersediaan 72 warnet tersebut tentunya memungkinkan dan memudahkan masyarakat untuk dapat mengakses informasi situs-situs pemda-pemda yang berada di wilayah Yogyakarta, apalagi saat ini umumnya warnet-warnet di wilayah Yogyakarta banyak yang menggunakan sistem *list line* dan *wave line* sehingga akses yang dilakukan menjadi sangat cepat.

Suatu hal penting yang harus disadari bahwa keberadaan situs web Pemerintah Daerah yang dibuat, merupakan suatu bagian integral dari organisasi pemerintahan. Instansi Pemerintah Daerah harus membantu perkembangan tingkat kesadaran dan pemahaman yang tinggi bagi seluruh aparat pemerintah mengenai pemanfaatan internet pada organisasi pemerintahan. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang ada saat ini ke suatu bentuk sistem organisasi jaringan dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi atau *e-government* tidaklah semudah yang diharapkan, karena adanya sejumlah hambatan pada operasionalnya, yang ditengarai beberapa ahli yaitu antara lain : (1.) Kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia pada instansi pemerintah yang sangat terbatas (belum siap menerima perubahan kultur ke teknologi informasi komunikasi), (2.) Belum tersedianya sarana dan prasarana yang memadai (belum adanya *IT master plan* dan *grand strategy e-gov*), (3.) Struktur organisasi pengelolaan *e-government* yang belum memadai (konsekuensi adanya PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah), (4.) Belum tersedianya anggaran

operasional yang memadai (akibat kurangnya pemahaman tentang pentingnya pembangunan teknologi informasi dan komunikasi), (5.) Kurang adanya perhatian/kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* (diperlukan manajemen perubahan). (http://www.awangfarok.com/awangf01/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=52 tanggal 30 Maret 2008)

Secara faktual, hambatan utama dari pelaksanaan *e-government* adalah pada tata kelola atau manajemen struktur pengelolaannya. Pada saat ini, pengelola situs web pemerintah daerah (sebagai embrio pengelola *e-government*) masih dilakukan oleh berbagai unit kerja yang terdapat di pemerintahan daerah, antara lain Dinas Informasi dan Komunikasi (DisInfokom), Kantor Pengelolaan Data Elektronik (KPDE), Badan Perencanaan Daerah (Bapeda), Bagian Humas, Badan Informasi Komunikasi dan Pengelola Data Elektronik (BIK & PDE). Kondisi tersebut terjadi disebabkan adanya PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, sehingga setiap pemerintah daerah tidak sama di dalam penugasan perangkat daerah yang menangani pengelolaan situs web di daerahnya masing-masing. Artinya kunci dari hambatan dalam implementasi *e-government* dalam operasionalnya bermuara pada segi manajemen yang dilakukan oleh struktur dan lembaga yang ditunjuk oleh pihak pemerintah daerah.

Oleh karenanya, berangkat dari paparan di atas, maka penelitian ini mencoba untuk menjawab dan memberikan serta mencari model manajemen komunikasi yang ideal baik dari segi back office (aparatur atau badan pengelola serta pengelolaan informasi) serta aspek front office (tampilan dalam media online) dalam implementasi *e-government*. Objek studi yang dipilih adalah situs pemerintah kota Yogyakarta, situs pemerintah kabupaten Sleman dan Pemerintah kabupaten Bantul dengan pertimbangan bahwa objek studi tersebut memiliki prestasi selama ini dalam penyelenggaraan *e-government* selama ini. Adapun rumusan masalah yang diambil adalah "*Bagaimana Model Manajemen Komunikasi Front Office E-Government sebagai Media Pelayanan Publik pada Situs Pemerintah*

daerah Kota Yogyakarta, Situs Pemerintah Kabupaten Sleman dan Situs Pemerintah Kabupaten Bantul ? “

Tinjauan Pustaka

Konsep *e-Government*

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (drivers) utama, yaitu: (1.) Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin ditinggalkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memosisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi, (2.) Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik.

Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa moderen harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain

mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya, (3.) Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepingangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada. Negara Inggris misalnya melihat perkawinan antara pemerintah dengan teknologi informasi melahirkan sebuah konsep yang diistilahkan sebagai *Electronic Service Delivery (ESD)*, yaitu bagaimana melalui media elektronik dan digital, pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakatnya. *ESD* ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *e-Government*, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder, yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya.

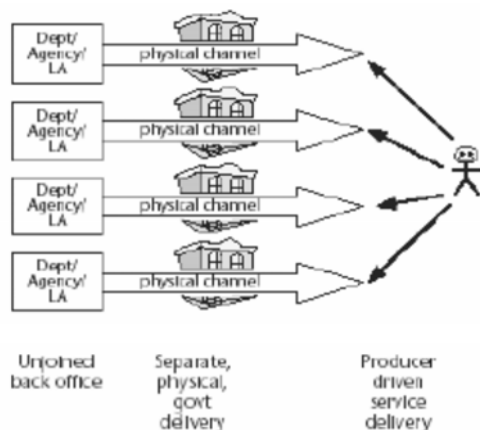
Konsep *e-Government* berkembang di atas tiga kecenderungan, yaitu: (1.) Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non-stop); (2.)

Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling moderen, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya; (3.) Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut. (Indrajit, Richardus E., 2002)

Berdasarkan hal tersebut, maka sudah selayaknya apabila sebuah negara memiliki visi e-Government-nya masing-masing, sesuai dengan karakteristik dan cita-cita bangsanya. Melihat bahwa setiap negara memiliki keunikannya masing-masing, maka visi dari masing-masing negara sehubungan dengan apa yang ingin dicapai dengan diimplementasikannya e-Government-pun akan beragam. Untuk menyusun suatu visi yang baik, biasanya harus dipahami terlebih dahulu elemen-elemen yang harus dikandung dalam visi tersebut.

Jika elemen visi tersebut perlihatkan secara diagram maka model mekanisme pemerintah yang selama ini hanya dijalankan secara struktural melalui masing-masing departemen atau divisinya (*agency*) seperti yang diperlihatkan pada gambar berikut :

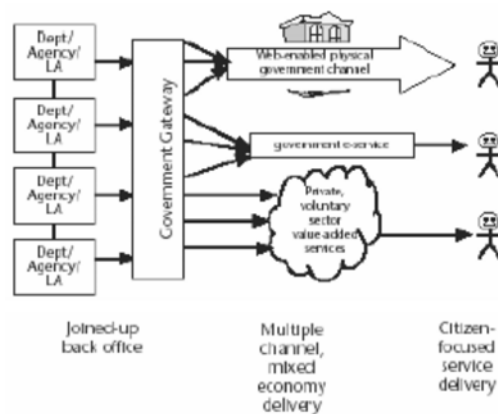
Gambar. Sistem pemerintahan Konvensional



Sumber: United Kingdom Cabinet Office dalam Indrajit, Richardus E., 2002

Akan berubah menjadi sebuah pelayanan berbasis proses hasil kerja sama dari berbagai pihak untuk kepentingan masyarakat negara yang bersangkutan seperti yang diperlihatkan pada gambar berikut :

Gambar. Sistem pemerintahan berbasis elektronik



Sumber: United Kingdom Cabinet Office dalam Indrajit, Richardus E., 2002

Ada dua hal utama dalam pengertian *e-government*, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan, yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Dengan teknologi informasi/internet, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat dan tepat.

Kendati demikian, *e-government* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *e-government*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, *e-government*, sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Model e-government yang diterapkan di negara-negara luar adalah menggunakan model empat tahapan perkembangan e-government dalam perencanaan jangka panjang. Sebagai contoh adalah model pentahapan e-government yang diterapkan di Selandia Baru yang digambarkan memiliki empat tahapan / fase, yaitu

: (1.) *Fase pertama*, fase penampilan *website* (*web presence*). Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah., (2.) *Fase kedua*, interaksi. Dalam fase ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-mail* dalam *website* pemerintah.

Fase ketiga, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan, (3.) *Fase Keempat*, fase transformasi. Dalam hal ini, pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta). (<http://maswig.blogspot.com/2008/03/jaringan-sosial-dalam-konteks.html> tanggal 2 April 2008)

Dalam *e-government*, manfaat yang diperoleh adalah akses ke informasi pemerintah terbuka sangat lebar. Ini artinya, tidak ada lagi warga kelas satu dan warga kelas dua di hadapan pemerintah. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Artinya, terjadi proses demokratisasi, terjadi transparansi politik dan administrasi, serta terhapusnya korupsi hingga tingkat yang sangat minimal.

Kegunaan lainnya adalah kecepatan pelayanan, yang berarti juga penghematan yang sangat besar, baik dalam waktu maupun energi atau sumber daya. Penghematan mempunyai dua makna, yakni makin banyak dana yang dapat disimpan untuk investasi guna penumbuhan ekonomi dan menciptakan lapangan kerja, dan makin sedikit terjadi pengurasan sumber daya alam di satu pihak dan polusi di lain pihak. *E-government* juga akan mendorong terjadinya reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di mana transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan makin mudah dikelola dan diawasi. Memastikan semua sumber daya daerah maupun pemerintahan digunakan sesuai dengan skala prioritas, adalah manfaat berikutnya.

Kriteria Situs Web Pemerintah Daerah

Di dalam membangun situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang perlu diperhatikan, baik oleh pembuat maupun oleh pengelola situs web pemerintah daerah. Kriteria ini merupakan gambaran ciri-ciri kunci yang akan membentuk dasar dari semua situs web pemerintah daerah. Ciri-ciri ini ber-evolusi dan dengan sendirinya akan terus diperbaharui secara berkala sesuai dengan perkembangan yang terjadi.

(a.) Fungsi, aksesibilitas, kegunaan, situs-situs web pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan pengguna, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna, dan secara terus menerus ber-evolusi untuk memenuhi permintaan pengguna dan mencapai aksesibilitas dan kegunaan universal.

Tidak terjadi diskriminasi bagi pengguna, artinya situs web pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Salah satu komitmen kunci dari pemerintah adalah memberikan jasa pelayanan masyarakat yang responsif di dalam memenuhi kebutuhan semua kelompok yang berbeda di masyarakat.

Disain situs web pemerintah daerah sebaiknya profesional, menarik, dan berguna sesuai dengan kebutuhan pengguna yang beragam. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti; berita atau artikel yang disajikan sebaiknya 50% lebih pendek dari berita atau artikel yang dicetak, disusun per paragraph yang pendek. terurut dan mudah untuk dibaca.

(b.) Bekerjasama, situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Pengguna situs web pemerintah daerah menginginkan akses yang mudah kepada informasi, dan pelayanan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Semua dokumen pemerintah yang penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.

(c.) Isi yang Efektif, pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia

pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan. Pengelola situs web harus berusaha untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga situs web yang dikelola oleh pemerintah daerah bisa memenuhi kebutuhan pengguna.

Banyak dokumen pemerintah tidak ditujukan pada masyarakat umum, atau ditulis hanya untuk dibaca secara *off-line*. Pengelola situs web pemerintah daerah perlu mempertimbangkan penyediaan beberapa isi yang ditujukan kepada pengguna, yang dirancang untuk dapat dibaca secara *on-line*. Situs web pemerintah daerah harus bertujuan untuk bisa bermanfaat bagi pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan yang berbeda dari pengguna yang berbeda.

(d.) Komunikasi Dua Arah, pengguna mengharapkan komunikasi dalam bentuk dua arah. Situs-situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.

Aksi kebebasan informasi memerlukan jawaban segera atas pertanyaan dalam format yang disukai, termasuk *e-mail*, sehingga pengelola perlu menentukan cara terbaik untuk menangani dan merespon *e-mail*. Aksi kebebasan informasi meminta semua pertanyaan dijawab dalam waktu secepatnya serta pada format yang diinginkan pengguna.

(e.) Evaluasi Kesuksesan, situs-situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs webnya memenuhi kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan menentukan arah perkembangan situs, sehingga jika diperlukan, disain situs web juga harus diperbaiki. Penggunaan yang seragam dari statistik akses akan memberikan gambaran yang lebih jelas dari kebutuhan pengguna diseperti situs web pemerintah daerah.

Situs-situs web pemerintah daerah harus mengumpulkan, minimal, statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang

sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, halaman rujukan utama. Informasi tambahan mengenai siapa yang menggunakan situs ini, tingkat transfer data. Evaluasi empat bulanan sangatlah direkomendasikan.

(f.) Kemudahan Menemukan Situs, pengelola harus mempromosikan situs web pemerintah daerah dan mendaftarkannya ke mesin pencari. Pengguna mungkin tidak bisa menemukan suatu situs web pemerintah daerah kecuali pengelola mempromosikannya dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya. Mesin pencari dari berbagai jenis menggunakan metadata untuk menemukan lokasi dokumen dan halaman dalam situs web pemerintah daerah. Ada berjuta situs web, oleh sebab itu perlu promosi situs web secara layak melalui mesin pencari *on-line* dan direktorinya, dan juga melalui cara lain seperti pemberitahuan lewat pers, Hubungan Masyarakat, brosur.

(g.) Pelayanan yang diatur dengan baik, suatu situs web pemerintah daerah akan terselenggara dengan baik jika menggunakan sumber yang terpercaya; strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depan, termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis dari media digital lainnya.

Situs-situs web pemerintah daerah harus mampu menerbitkan dokumen yang lebih detail dari situs komersial, karena memiliki tujuan dan persyaratan yang berbeda dan lebih sulit dari situs komersial, sehingga hanya manajemen yang baik yang bisa menyeimbangkan semua prioritas yang diperlukan pengguna. Manajemen yang baik adalah satu-satunya cara untuk membangun dan mempertahankan kualitas situs web pemerintah daerah, karena akan menjamin rencana situs terkait untuk perubahan, ber-evolusi memenuhi kebutuhan pengguna, dan bergerak dari yang statis menuju yang lebih efisien dan dinamis. (Buku Panduan Pelaksanaan Situs Pemerintah Daerah, Kominfo, 2003)

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif induktif eksploratori, dengan menganalisis dan mengeksplorasi secara mendalam fenomena

penggunaan dan pemanfaatan *web sites* oleh Pemda Kabupaten Bantul, Pemda Kabupaten Sleman, serta Pemkot Yogyakarta. Penggunaan teknik penelitian adalah dengan analisis dan deskriptif eksplorasi dengan pengumpulan data kualitatif yang menggunakan pendekatan dokumentasi, observasi dan kepustakaan. Sebagai *guide* atau patokan unit analisis yang akan diteliti dijelaskan dalam di bawah ini :

Pembahasan

Yang dimaksud dengan manajemen *front office* adalah media berbasis teknologi informasi yang digunakan dalam penyampaian informasi pemasaran wilayah pengelolaan wisata, antara lain internet, *information center* (seperti: *call center*, *information kiosk*), ATM (untuk bertransaksi), WAP (melalui *handphone*), dan sebagainya (depkominfo, 2002) atau merupakan jenis layanan

Tabel. Patokan unit-unit yang dianalisis dan dieksplorasi

NO.	UNIT	ANALISIS dan EKSPLORASI
1.	Informasi atau Komunikasi Satu Arah	Penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat melalui portal pemerintah
2.	Interaksi atau Komunikasi Dua Arah	Media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat melalui portal pemerintah atau (<i>delivery order</i>) secara <i>on-line</i>
3.	<i>Information Processing/Back Office</i>	pengelolaan aliran informasi, mulai dari <i>input</i> informasi dari pemerintah hingga <i>output</i> informasi yang ditujukan kepada masyarakat melalui portal, termasuk <i>up-dating</i> datanya, baik dilakukan secara <i>on-line</i> maupun <i>off-line</i>
4.	<i>Portal/Front Office</i>	media berbasis teknologi informasi yang digunakan dalam penyampaian informasi pelayanan publik

informasi dan komunikasi *on-line* baik secara internal maupun eksternal.

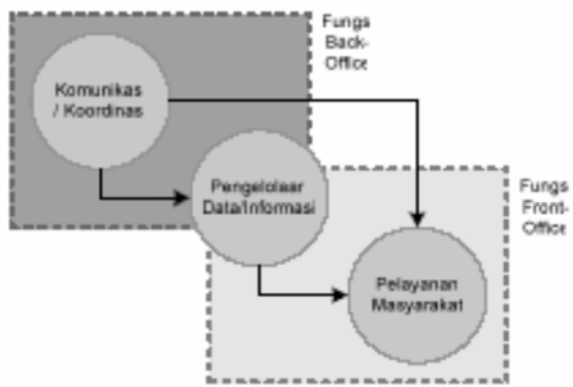
Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan cara deskriptif induktif dengan pendekatan systemic analisis. Data yang dianalisis secara langsung melalui pendekatan – pendekatan dalam teknik pengambilan data kualitatif seperti reduksi data, display data dan verifikasi data selama penelitian berlangsung (Nasution, 1992, 129). Hasil analisis dikomparasikan dengan konsep, model dan teori yang sudah ada. Selanjutnya diperoleh suatu simpulan yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan konsep dan model dalam manajemen komunikasi *front office* dan *back office e-government* sebagai media pelayanan publik.

aplikasi dari manajemen *e-government* yang digunakan untuk publikasi informasi; pendaftaran dan perijinan, transaksi data, pembayaran, administrasi, basis data. Dalam wujudnya maka *front office e-government* adalah Merupakan situs web penyedia layanan publik yang disajikan oleh suatu lembaga pemerintah atau merupakan integrasi layanan dari sejumlah lembaga terkait. Lembaga penyelenggara layanan publik secara elektronik harus bertanggung jawab atas akurasi dan pemutakhiran informasi yang diberikan. Layanan melalui portal pemerintah harus dapat diakses 24 jam, 7 hari dalam 1 minggu tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Adapun fungsi dari *front office* adalah sebagai berikut : (a.) penyediaan serta layanan data dan informasi; (b.) perijinan; (c.) pendataan/inventarisasi; (d.) pengolahan data;

(e.) manajemen data; (f.) analisis data; (g.) pelaporan; (h.) pengambilan keputusan.

Aspek ‘*Pelayanan Masyarakat*’ adalah *front-office* dalam konsep *e-Government* pada saat penyajian data/informasi tersebut dimanfaatkan sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada pihak luar, misalnya masyarakat umum. Berdasarkan urutan pelaksanaannya, ketiga aspek tersebut dapat disusun dalam urutan presedensi berikut:

Gambar. Runutan Fungsi TI dalam Kemanfaatan *e-Government*



Fungsi *front-office* sebagai alat bantu pelayanan masyarakat menjadi arahan utama bagi fungsi keberadaan TI di *e-Government*. Namun untuk dapat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat yang baik diperlukan dukungan fungsi *back-office* TI pemerintahan yang baik pula, yaitu antara lain dalam hal fungsi komunikasi-koordinasi serta pengelolaan data-informasi.

Dalam implementasinya maka manajemen front office dibagi dalam 4 tahapan transformasi

menuju *e-Government* yang ideal yang terdiri dari empat tahap berikut: (a) Inisiasi, (b) Interaksi, (c) Transaksi, (d) Transformasi.

Tahap pertama berlabel tahap Inisiasi memiliki kata kunci “*Edukasi Digital*” atau bisa juga disebut sebagai *e-government literacy* dimaksudkan untuk mensosialisasikan pemanfaatan komputer dan jaringan komputer secara luas di kalangan aparat pemerintah. Dimulai dari keberadaan Jaringan Komputer Lokal dan pemanfaatan-pemanfaatannya secara sederhana berupa layanan komunikasi e-mail, dan pemakaian arsip digital secara bersama (*filesharing*). Dalam tahap ini juga mulai dapat diperkenalkan akses ke Internet dengan fasilitas yang minimal, misalnya dengan mekanisme dial-up. Keberadaan akses Internet ini juga dapat dimanfaatkan untuk mulai menyelenggarakan situs web institusi secara sederhana sebagai bentuk awal pelayanan kepada masyarakat. Informasi yang disajikan di dalam situs lebih cenderung bersifat statis, atau belum memiliki mekanisme pemutakhiran yang rutin.

Tahap kedua yang diberi nama tahap Interaksi dengan kata kunci “*Informasi Digital*” bermaksud untuk mulai mempertegas budaya dokumentasi digital dalam institusi. Mekanisme *file-sharing* yang telah diperkenalkan akan menghantarkan padabudaya dokumentasi digital, dimana keberadaan dokumentasi digital telah menjadi suatu kebutuhan yang mutlak dan mulai diakui secara formal oleh kelembagaan. Konsep komunikasi dengan *e-mail* diperluas penggunaannya untuk memulai bentuk bentuk penyelenggaraan komunikasi dan koordinasi yang mengakomodasi

Gambar. Tahapan transformasi e-government

Tahap 1 INISIASI	Tahap 2 INTERAKSI	Tahap 3 TRANSAKSI	Tahap 4 TRANSFORMASI
‘Edukasi Digital’	‘Informasi Digital’	‘Transaksi Digital’	‘Pelayanan Digital’
Koneksi lokal (LAN) Penggunaan E-mail Akses Internet Situs web (statis)	Koneksi antar lokasi Dokumentasi digital Kolaborasi on-line Situs data mutakhir	Fokus kapasitas jar Data lintas instansi Sekuritas dan otoritas	Fokus kualitas jar Portal lintas instansi Layanan publik online
Manfaat	Manfaat	Manfaat	Manfaat
Komunikasi elektronik untuk koordinasi	Arsip digital sumber informasi	Data digital bahan kebijakan	Kualitas layanan masyarakat

proses kerja perkantoran secara elektronik antara lain berupa mekanisme komunikasi satu pintu, ruang kolaborasi elektronik, dan manajemen arus dokumen digital. Tahap Interaksi ini juga berangkat dari pembangunan infrastruktur komunikasi digital yang meng-hubungkan antar lembaga untuk memulai pentahapan komunikasi dan informasi yang bersifat lintas lembaga pemerintah. Infrastruktur ini juga dimaksudkan untuk mempermudah kolaborasi online antar aparaturnya untuk saling mengirim dan menerima informasi digital melalui aktivitas komunikasi dua arah dan membentuk komunitas terbatas di bagian tertentu dengan kelompok *mailinglist*. Dalam tahap ini Website/Portal, sudah bersifat dinamis dengan proses pemutahiran informasi secara berkala.

Tahap ketiga (tahap Transaksi) yang memiliki kata kunci "*Transaksi Digital*" melanjutkan hal-hal yang telah dirintis pada tahap sebelumnya tentang dokumentasi digital. Pada tahap ini dokumen dan komunikasi digital telah diakui secara formal dalam instansi pemerintah. Hal ini didukung dengan jaminan keamanan dan keaslian data serta penghasil data (*security* dan *authority*). Bila pada tahap kedua berfokus pada penataan data dan informasi yang bersifat tidak terstruktur (dokumen) maka fokus ditingkatkan di tahap ini pada data yang bersifat terstruktur, atau data yang memiliki atribut-atribut khusus (numerik, tabular dan spasial). Bentuk data seperti inilah yang akan berperan besar dalam fungsi pengelolaan pemerintahan, sebagai bahan pengendalian dan penentuan rencana arahan. Keberadaan data/informasi tersebut pada awalnya bersifat parsial dan tersebar di beberapa instansi.

Tahap keempat atau tahap Transformasi ini berfokus secara eksplisit pada aspek *front-office* pelayanan dengan mengambil tema tahapan Pelayanan Digital. Pada saat budaya informasi digital di kalangan aparaturnya pemerintah telah mantap, dan didukung oleh keberadaan faktor-faktor penunjang seperti fasilitas Teknologi Informasi (TI), staff pelaksana TI dan aturan/kebijakan tentang penyelenggaraan TI maka penyelenggaraan layanan yang berbasis TI akan terselenggarakan dengan lebih baik. Tahap dimulai dengan penataan aspek-aspek pelayanan kepada

masyarakat yang dapat dilakukan secara elektronik. Arahan ke depannya adalah untuk terciptanya mekanisme pelayanan yang sifatnya terkoordinasi antar instansi yang berwenang. Kondisi ideal yang dapat dicapai adalah layanan satu pintu yang membuat pemrosesan layanan di belakangnya bersifat transparan bagi masyarakat yang dilayaninya.

Gambaran Umum *websites* Pemerintah Kota Yogyakarta

Websites pemerintah kota (pemkot) Yogyakarta memiliki alamat di www.jogja.go.id. Web pemkot Yogyakarta dan ditangani Badan Informasi Daerah (BID). Web pemkot Yogyakarta sudah online sejak 7 Oktober 2002, sehingga sudah 6 tahun lebih berada di dunia virtual yang tentunya telah banyak dimanfaatkan oleh para pengguna (user) warga kota Yogyakarta. Jumlah pengunjung hingga nopember 2008 adalah sebanyak 3.059.236 orang. Penyelenggaraan web pemkot Yogyakarta ini bertujuan untuk menyelenggarakan "*good and clean governance*" yang transparan dan mengikutsertakan masyarakat dalam partisipasi pemerintahan dan pembangunan (melalui media online).

Websites pemkot Yogyakarta saat ini telah mengalami perubahan dalam warna kini lebih didominasi oleh warna putih namun masih juga menampilkan warna khas klasik Yogya berupa warna hijau tua dan warna hijau *tosca* untuk warna menu utamanya. *Websites* pemkot Yogyakarta Tidak memiliki animasi, bahkan tidak ada *banner* samam sekali dalam homepage-nya. Web Pemkot Yogyakarta tidak menyediakan link e-mail karena semua umpan balik telah diberikan pilihan link dan keluhan serta usulan ditangani oleh UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan). Pada konteks desainnya *websites* pemkot Yogyakarta memiliki links informasi pada *homepage*-nya sebanyak 24 links utama yang berada pada ikon-ikon pokok *websites* pemkot Yogyakarta. 24 links tersebut merupakan links ganda yang memiliki lanjutan links *sites* lagi. Dari segi komposisi *websites* pemkot Yogyakarta lebih mirip dengan koran *online* karena dominasi teks atau tulisan yang memenuhi ruang *websites*. Sebagai gambaran bentuk lay out *websites* pemkot Yogyakarta adalah sebagai

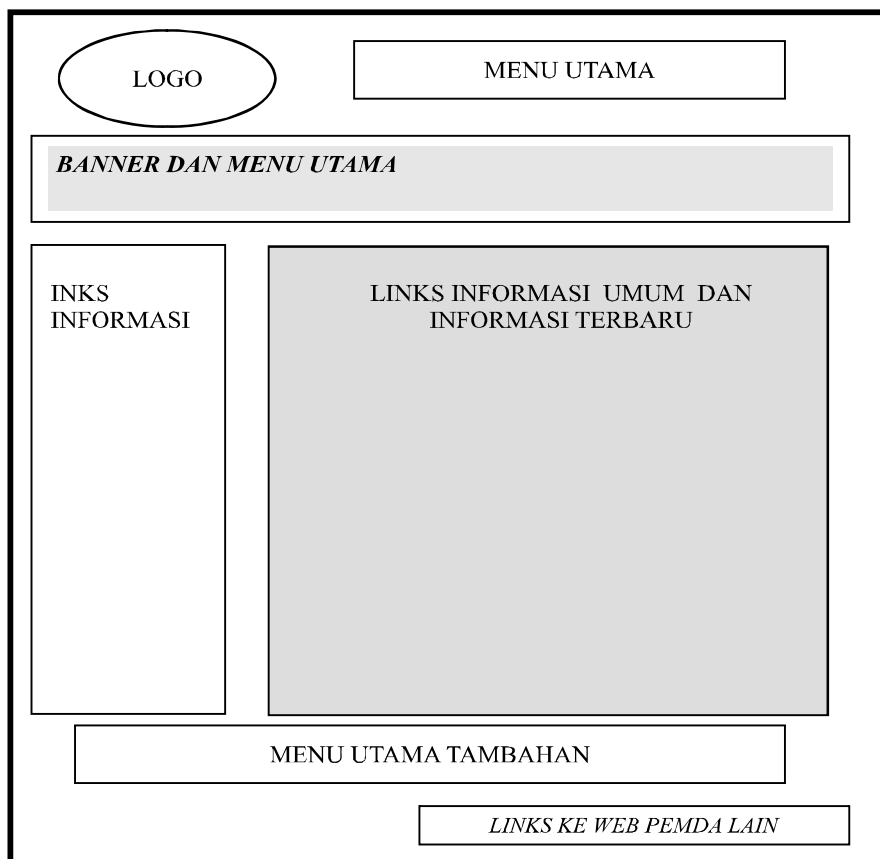
berikut :

Secara umum bila dilihat dari ketentuan isi minimal yang harus ada dalam web pemda menurut Departemen Komunikasi dan Informasi maka dapat dilihat sebagai berikut : (1.) Selayang Pandang, Selayang pandang haruslah terdapat pada suatu E-Gov. Selayang pandang dapat meliputi sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi. Untuk E-Gov Pemerintah Kota Yogyakarta, selayang pandang sudah cukup lengkap; (2.) Pemerintah Daerah, Struktur organisasi yang ada dalam E-Gov Pemerintah Yogyakarta sudah cukup tercantum dalam E-Gov tersebut. Namun, untuk profil dari Kepala Daerah (Walikota Yogyakarta) tidak tercantum, hanya saja tercantum Blog resmi dari Walikotanya saja. Alamat E-mail tercantum pada fitur pilihan Pemerintah; (3.) Geografi, Keadaan Topografi dan seluruh letak/wilayah kota Yogyakarta sudah tercantum dengan baik. Untuk dapat mengaksesnya, keadaan geografi kota Yogyakarta dapat dipilih di fitur Jogjaku. Di sini www.jogja.go.id, keadaan geografis yang

dijelaskan meliputi : Batas wilayah, keadaan alam, luas wilayah, tipe tanah, iklim dan demografi; (4.) Peta Wilayah dan Sumberdaya, Sudah tercantum dengan lengkap. Di sini para pendatang dari luar kota Yogyakarta dapat mengaksesnya, mereka yang belum mengenal jalan-jalan maupun daerah wisata kota Yogyakarta dapat melihatnya. Para pendatang luar Yogyakarta seperti maha-siswa, juga dapat menggunakannya agar mereka dapat mengetahui daerah mana saja yang sering dikunjungi oleh mahasiswa; (5.) Peraturan/Kebijakan Daerah, Dapat diakses dalam fitur Pemerintah. Sehingga kebijakan atau Perda Yogyakarta dapat disosialisasi dengan baik kepada masyarakat kota Yogyakarta; (6.) Buku Tamu, E-Gov Pemerintah Kota Yogyakarta juga menyediakan Buku Tamu selain itu juga terdapat Forum Warga, di mana warga Yogyakarta dapat menyalurkan aspirasi mereka mengenai kota Yogyakarta serta dapat memberikan keluhan mereka terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta.

Beberapa kategori links informasi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Gambar. Lay Out *websites* pemkot Yogyakarta



Secara umum bila dilihat dari ketentuan isi minimal yang harus ada dalam web pemda menurut Departemen Komunikasi dan Informasi maka dapat dilihat sebagai berikut :

(1.) Selayang Pandang, Selayang pandang haruslah terdapat pada suatu E-Gov. Selayang pandang dapat meliputi sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi. Untuk E-Gov Pemerintah Kota Yogyakarta, selayang pandang sudah cukup lengkap; (2.) Pemerintah Daerah, Struktur organisasi yang ada dalam E-Gov Pemerintah Yogyakarta sudah cukup tercantum dalam E-Gov tersebut. Namun, untuk profil dari Kepala Daerah (Walikota Yogyakarta) tidak tercantum, hanya saja

menggunakannya agar mereka dapat mengetahui daerah mana saja yang sering dikunjungi oleh mahasiswa; (5.) Peraturan/Kebijakan Daerah, Dapat diakses dalam fitur Pemerintah. Sehingga kebijakan atau Perda Yogyakarta dapat disosialisasi dengan baik kepada masyarakat kota Yogyakarta; (6.) Buku Tamu, E-Gov Pemerintah Kota Yogyakarta juga menyediakan Buku Tamu selain itu juga terdapat Forum Warga, di mana warga Yogyakarta dapat menyalurkan aspirasi mereka mengenai kota Yogyakarta serta dapat memberikan keluhan mereka terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta.

Beberapa kategori links informasi tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel Kategori links informasi websites pemkot Yogyakarta

No	Letak posisi	Kategori Informasi
1	Kanan atas di Luar <i>banner</i> Yogyakarta	Links informasi interaktif pemanfaatan teknologi informasi dan peta web pemkot Yogyakarta
2	Sisi kiri	Berwarna hijau adalah menu utama sedangkan di bawahnya adalah menu link ke lembaga lain yang terkait
3	Sisi bawah	Links opini warga : keluhan warga, ide warga, jajak pendapat
4	Bagian bawah	Links informasi ke <i>websites</i> pemerintah daerah lainnya : pemda propinsi, kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo dan kabupaten Gunung Kidul

tercantum Blog resmi dari Walikotanya saja. Alamat E-mail tercantum pada fitur pilihan Pemerintah; (3.) Geografi, Keadaan Topografi dan seluruh letak/wilayah kota Yogyakarta sudah tercantum dengan baik. Untuk dapat mengaksesnya, keadaan geografi kota Yogyakarta dapat dipilih di fitur Jogjaku. Di sini www.jogja.go.id, keadaan geografis yang dijelaskan meliputi : Batas wilayah, keadaan alam, luas wilayah, tipe tanah, iklim dan demografi; (4.) Peta Wilayah dan Sumberdaya, Sudah tercantum dengan lengkap. Di sini para pendatang dari luar kota Yogyakarta dapat mengaksesnya, mereka yang belum mengenal jalan-jalan maupun daerah wisata kota Yogyakarta dapat melihatnya. Para pendatang luar Yogyakarta seperti mahasiswa, juga dapat

Menu Utama jogjaku berisikan tentang sejarah, visi dan misi, kondisi geografis serta peta kota. Ini sudah memiliki persyaratan yang memadai sebagai info selayang pandang sesuai yang distandarkan oleh depkominfo. Links menu utama pelayanan berisi tentang links perijinan, links pelayanan, links pajak, links retribusi dan links kontak melalui *email*. Pada kategori links informasi layanan kewajiban ini diuraikan beberapa aturan yang harus dilakukan dalam berbagai masalah perijinan di wilayah kota Yogyakarta. Secara singkat links perijinan juga memberikan informasi ke tempat mana dan apa yang harus dilakukan dalam berbagai perijinan. Pada links pelayanan; diinformasikan berbagai tempat untuk layanan umum yang disediakan oleh pemkot Yogyakarta

untuk berbagai keperluan bagi warga kota Yogyakarta. Links pajak berisikan informasi kewajiban pajak yang harus dibayarkan warga. Informasi yang disediakan tidak saja berupa tentang jenis pajak tetapi juga tentang waktu dan tempat untuk membayar pajak. Links retribusi memberikan informasi retribusi yang ditarik oleh pemkot Yogyakarta sebagai bagian dari pendapatan asli daerah. Links kontak adalah links yang diarahkan untuk umpan balik warga melalui *fasilitas email* ke administrasi websites pemkot Yogyakarta. Links ini sebenarnya juga tersedia pada bagian kiri bawah *websites*.

Pada menu utama info kota disediakan informasi tentang *banner* yang berwarna hijau dengan simbol lambang pemkot Yogyakarta terdapat Links informasi seputar kegiatan pemerintahan pemkot Yogyakarta, yang terdiri 5 links yaitu : berita kota, kolom walikota, agenda walikota, DPRD dan fasilitas kota. Links berita kota berisikan informasi berbagai peristiwa dan event yang terjadi dalam lingkup wilayah Yogyakarta. Links ini memiliki keistimewaan karena walau *websites* pemda namun isi beritanya selalu di-*update* setiap hari. Pada links kolom walikota berisi informasi tentang sambutan, pandangan dan opini walikota selaku pemimpin daerah berkaitan dengan *policy* kepemimpinannya. Links agenda walikota memberikan informasi kegiatan-kegiatan walikota dalam sepekan selaku eksekutif. Pada links DPRD memberikan informasi tentang agenda kegiatan DPRD sebagai badan legislatif. Sedangkan links fasilitas kota merupakan informasi tentang berbagai infrastruktur yang dimiliki pemkot Yogyakarta.

Pada menu utama fasilitas kota disediakan links informasi tentang telepon penting, ATM, Bank, Money changer, Apotek, Rumah sakit, Klinik dan terminal. Links ini nampaknya ditujukan demi kemudahan warga kota mencari informasi berkaitan dengan fungsi-fungsi badan yang terkait dengan pemkot Yogyakarta. Pada links interaksi sebagai sarana komunikasi virtual warga dan pemkot tersedia links webmail dan kontak.

Pada sisi bawah links yang disediakan berupa Links forum warga yang terdiri atas links keluhan warga untuk menampung keluhan-keluhan dan ketidak puasan warga berkaitan dengan

kondisi Yogyakarta. Links jajak pendapat disediakan oleh pihak pemkot untuk mencari dan memperoleh tanggapan warga kota berkaitan dengan rencana kegiatan dan kebijaksanaan yang akan dilakukan oleh pihak pemkot.

Bagian tengah dari *websites* pemkot Yogyakarta merupakan informasi hangat dari berbagai peristiwa di Yogyakarta. Informasi yang tersedia disini juga merupakan bentuk *highlight* informasi yang tersedia di links bagian kanan maupun kiri. Sedangkan pada bagian bawah *websites* pemkot Yogyakarta terdapat links ke *websites* pemda-pemda lain seperti pemda propinsi DIY, pemkab Gunung Kidul, pemkab Kulon Progo, Pemkab Sleman dan pemkab Bantul.

Bila dilihat secara umum *websites* milik pemkot Yogyakarta memiliki kelengkapan pada informasi yang disediakan. Setidaknya menurut ukuran sebuah layanan *public service* telah memadai. Nampaknya melalui *websites* yang disediakan pemkot Yogyakarta, ingin sekali memberikan sebanyak mungkin informasi dan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat luas. Ini bisa dilihat dari banyaknya ikon links yang termuat dalam *websites* pemkot Yogyakarta. Bila dihitung secara total maka terdapat 49 links yang ada pada *homepage websites* pemkot Yogyakarta. Keistimewaan lain dari *websites* pemkot Yogyakarta adalah adanya *search engine* yang membantu pengguna untuk mencari informasi tertentu melalui kata kunci (*key words*).

Dari segi aksesibilitas *websites* pemkot Yogyakarta memiliki kecepatan 3detik untuk tampil secara utuh, yang memungkinkan *user* menikmati dan menjelajahi isi *websites* tanpa *noise* (akses) yang berarti. Namun dari segi desain, *websites* pemkot Yogyakarta sederhana bentuk dan tampilannya dan tidak memiliki *eye catching* atau nyaman dinikmati.

Gambaran umum *websites* Pemerintah Kabupaten Bantul

Situs web Pemerintah Kabupaten Bantul mulai tahun 2008 menggunakan alamat baru yaitu www.bantulkab.go.id sesuai Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 28/PER/M.KOMINFO/9/2006. Semula alamat web site

pemkab Bantul adalah www.bantul.go.id. Penyelenggaraan situs pemkab Bantul sudah dimulai sejak tahun 2002, dan dikelola oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kabupaten Bantul. Web pemda kabupaten Bantul tahun 2008 ini meraih penghargaan untuk kategori website Kabupaten terbaik dalam Warta Ekonomi E-Government Award 2008. Sampai bulan Nopember 2008 jumlah total pengunjung web sites pemkab Bantul adalah sebanyak 354.62 orang.

Web sites pemkab Bantul ini diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan Pelayanan Data dan Informasi secara Cepat, Akurat dan Transparan kepada semua pihak sesuai aturan yang berlaku, memberikan Pelayanan PRIMA kepada Masyarakat dan *Stake Holders* serta meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah untuk Mencapai *good governance*

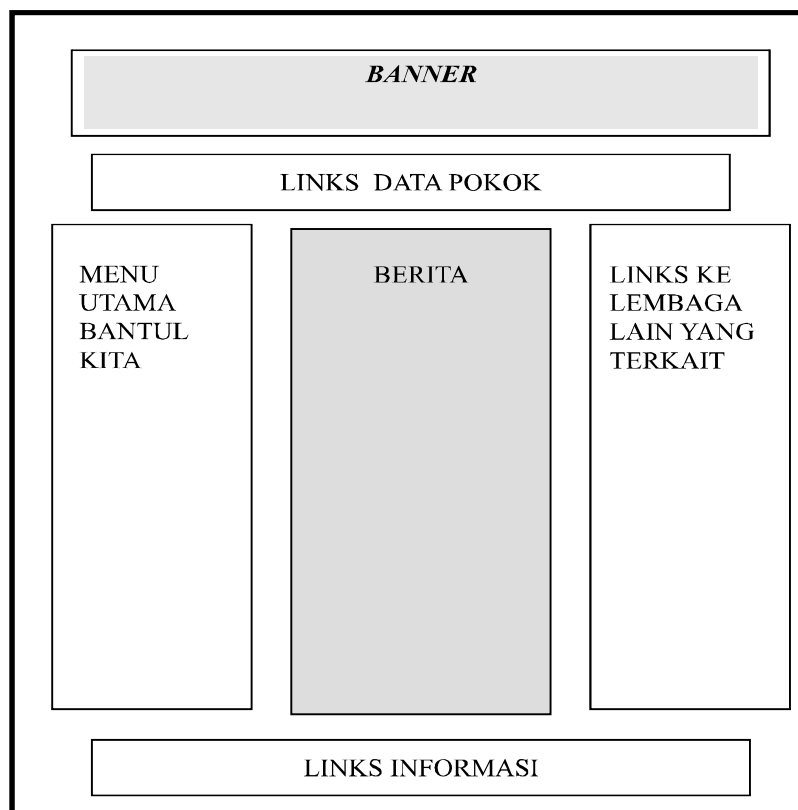
Pada *websites* pemkab Bantul tidak terdapat animasi atau penggunaan aplikasi yang canggih. Aplikasi yang lebih dari *websites* pemkab Bantul adalah fasilitas *search engine* yaitu fasilitas yang dapat digunakan untuk penelusuran informasi tertentu. Akseibilitas *websites* pemkab Bantul

adalah 6 detik untuk *full loading*, oleh karenanya maka *websites* pemkab Bantul ini mudah sekali diakses oleh pengguna.

Layout *websites* pemkab Bantul telah banyak mengalami perubahan dari yang pertama. Tampilan web saat ini sudah semakin simpel dan efektif memanfaatkan ruang virtual yang ada. Kapasitas petunjuk menunya tidak membingungkan pengguna dan pembagian informasinya cukup jelas dan singkat. *Websites* Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul desain dasarnya didominasi oleh warna hijau muda yang digabung dengan gambar gunung serta lambang pemkab Bantul beserta komposisi warna merah. Walau desain web pemkab Bantul ini sederhana namun memiliki *eye catching* yang tinggi dan nyaman untuk di telusuri.

Link / tautan informasi yang terdapat dalam *homepage websites* pemkab Bantul yang tercantum dalam ikon-ikon links adalah 28. Namun pada setiap ikon links masih terdapat links informasi sebagai sub links informasi. Secara garis besar maka links informasi utama yang terdapat dalam web pemkab Bantul adalah sebagai berikut:

Gambar. Lay Out *websites* pemkab Bantul



Tabel. Kategori links informasi websites pemkab Bantul

No	Letak posisi	Kategori Informasi
1	Bagian atas	Menu utama yang terdiri dari home, menu Data pokok yang berisi data umum, data sosial budaya, sumber daya alam dan peternakan. Menu lainnya adalah menu pemerintahan yang terdiri dari sejarah, visi misi dari pemkab Bantul. Menu info Bantul dan menu interaksi
2	Sisi Kanan	Menu search engine, jajak pendapat, Pemerintahan, ragam dan downloads
	Sisi kiri	Links ke lembaga lain yang terkait seperti depkominfo, pemprov DIY dan Depdagri.
3	Bagian bawah	Links petunjuk web seperti peta situs, email, dan kontak
4	Bagian tengah	Berisi links informasi kegiatan pemerintahan pemkab Bantul

Isi minimal yang harus ada dalam web pemda menurut Departemen Komunikasi dan Informasi dalam web site pemkab Bantul dapat dilihat sebagai berikut :

(1.) Selayang Pandang, Isi dari informasi kategori ini sangat lengkap mulai dari sejarah hingga layanan perijinan. Oleh karenanya bagi para pengguna akan mudah untuk mengakses informasi tentang Pemkab Bantul; (2.) Pemerintah Daerah, Struktur organisasi yang ada dalam pemkab Bantul telah tercantum dengan lengkap beserta alamat kantor dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Informasi ini tentunya menjadikan transparansi pemerintahan semakin terlihat. Hanya saja e-mail dari masing-masing pejabat publik tidak tercantum, (3.) Geografi, Kondisi geografi yang ada dijelaskan melalui data demografi yang lengkap untuk bisa diakses oleh pengguna. Mulai dari tinggi tempat hingga perencanaan tata kota dan wilayah; (4.) Peta Wilayah dan Sumberdaya, Keadaan Topografi dan seluruh letak/wilayah kabupaten Bantul dapat diakses dengan mudah dan di unduh. Selain letak dan peta dalam juga terdapat informasi tentang sumber daya alam yang tersedia di kabupaten Bantul, (5.) Peraturan/Kebijakan Daerah, Tidak terdapat fitur kebijakan daerah hanya diberikan informasi tentang kegiatan perijinan di wilayah kabupaten Bantul, (6.) Buku Tamu, Tersedia dan cukup mudah untuk diakses dan diisi.

Gambaran Umum websites pemerintah kabupaten (pemkab) Sleman

Sebenarnya e-government di kabupaten Sleman sudah mulai diterapkan di sejak 1999. Namun, hingga empat tahun berselang, implementasi e-government tidak memiliki kemajuan yang berarti. Tahun 2003, e-government di kabupaten Sleman kembali bergairah dengan pembentukan Kantor Telekomunikasi dan Informatika (Telematika) Kabupaten Sleman. Sebelum-nya, urusan pengembangan Information and Communication Technology (ICT) ditangani oleh Kantor Data Elektronik, Arsip dan Perpustakaan.

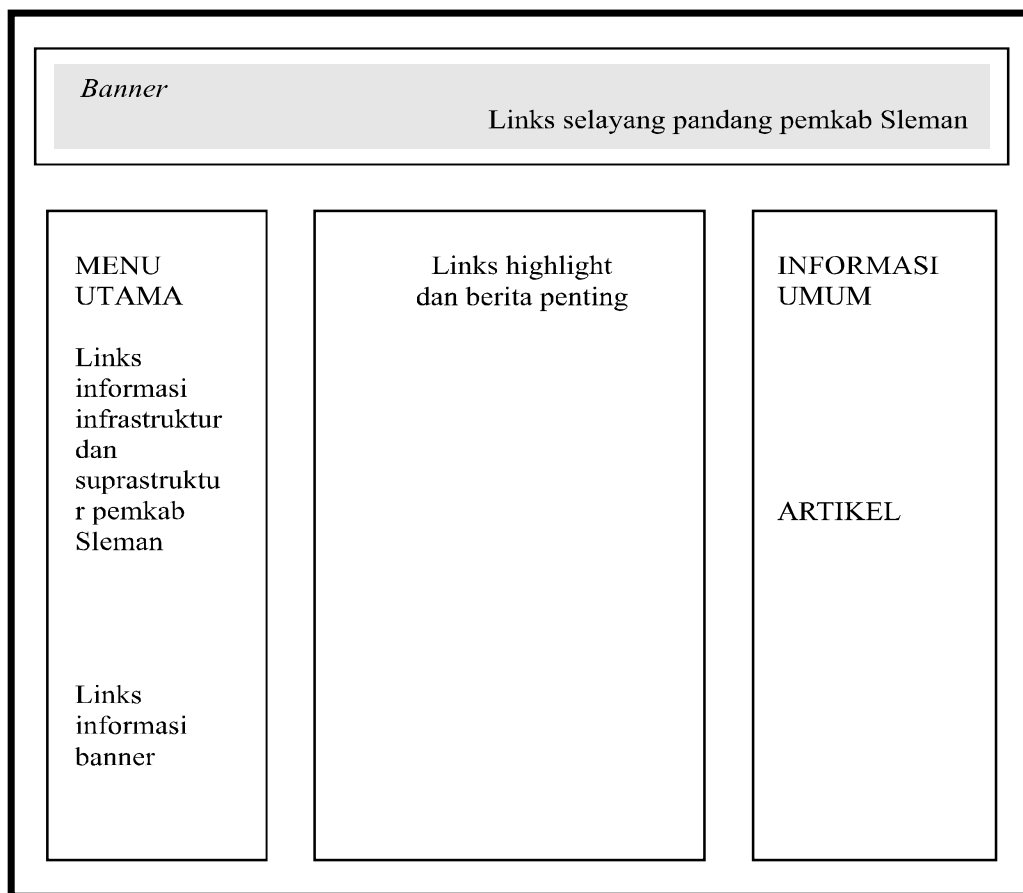
Implementasi pembangunan e-government di kabupaten Sleman dikelompokkan dalam empat kategori. Pertama, pengembangan perangkat keras seperti komputer dan kelengkapan-nya, infrastruktur jaringan komputer intranet, ekstranet dan internet serta data center. Kedua, pengembangan perangkat lunak yang mencakup pengadaan software legal seperti aplikasi perkantoran, sistem operasi, dan juga pengembangan aplikasi sistem informasi berikut integrasinya. Ketiga, pengembangan sumber daya manusia mencakup pelatihan dan pendidikan, bimbingan teknis, seminar, workshop dan lain-lain. Keempat, pengembangan kebijakan standardisasi sistem dan integrasinya, kebijakan pengembangan

organisasi pendukung *e-government* serta kebijakan lainnya.

Desain *websites* pemkab Sleman sama sekali tidak menggunakan teknik animasi kecuali hanya *running text* untuk melakukan greeting. Grafis yang tersedia berupa *banner* besar yang berisi beberapa ilustrasi gambar dan ikon fenomena yang berada wilayah di pemkab Sleman termasuk lambang pemkab Sleman dengan

pada *websites* pemda lainnya. Tata letak dalam layout web pemkab Sleman sangat padat sehingga tidak terlihat nyaman untuk digunakan meskipun lengkap dengan berbagai macam informasi. Desain utama menggunakan sistem *frame* artinya perpindahan links ke links lainnya masih dibidangi oleh kerangka desain *homepage* pokok *websites* pemkab Sleman. Secara garis besar *lay out websites* pemkab Sleman adalah sebagai berikut:

Gambar. Lay Out *websites* pemkab Sleman



dominasi warna biru. Jumlah links yang terdapat dalam situs pemkab Sleman adalah 66 buah links, sangat banyak bagi sebuah web meskipun menawarkan informasi yang lengkap. Dalam *websites* pemkab Sleman juga terdapat fasilitas *search engine* yang memudahkan pengguna mencari informasi tertentu. Hingga Nopember 2008 jumlah pengunjung *websites* ini adalah 408.890 orang.

Desain *websites* pemkab Sleman tergolong sederhana tidak mewah dengan *background* putih seperti *background* yang berada

Links informasi yang berada pada *websites* pemkab Sleman juga berada pada kanan kiri dan bagian atas bidang *websites*. Links-links tersebut dapat dikategorikan dalam tabel di bawah ini:

Dari tampilan *e-government* milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sleman di atas terlihat bahwa *e-government* atau yang sering disingkat *e-gov* milik Pemerintah Kabupaten Sleman ini memiliki isi yang cukup lengkap mengenai informasi-informasi yang ada di Sleman. Misalnya saja pada menu terdapat berbagai

penjelasan, yaitu : Home, Interaktif, Sejarah, Profil daerah, Geografi dan Webmail. Adapun isi dari menu tersebut adalah sebagai berikut :

Pembkab.Sleman melalui *e-gov* nya. Jadi dapat dilihat bahwa *e-gov* yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dapat dibilang

Tabel. Links informasi *websites* pemkab Sleman

Posisi	Kategori links	Isi informasi
Ada di dalam banner	Selayang pandang kabupaten Sleman Sleman	Sejarah, simbol, Sleman Sembada, Geografi, peta, flora dan fauna, web email serta info situs
Sebelah kanan	Indeks menu, sub kategori, publikasi dan kerjasama	Bebrbagai macam kegiatan dan agenda pemerintahan Sleman serta links banner menuju ke lembaga-lembaga pemerintahan
Sebelah kiri	Links Informasi tambahan	Informasi seputar fasilitas di kota Sleman, Agenda Sleman dan fasilitas download
Bagian tengah	Links berita aktual	

(a.) Home :Berisi tentang visi dan misi, kelembagaan, aparat, Bupati dan Wakil Bupati, Lambang daerah, Sleman Sembada, flora identitas, fauna identitas, (b.) Interaktif : Antara lain berisi tentang jamaah haji, sarana ibadah, komposisi agama, sekolah dasar/MI, SLTP/MTS, SLTA/MA, perguruan tinggi, kelompok belajar, komposisi agama, bantuan social, panti asuhan, panti wredha, penderita cacat, karang taruna,(c.) Sejarah : Mengungkap Sejarah Sleman mulai Periode 1916-1945, Periode 1945-1947, Periode 1947-1964, Periode 1964-sekarang, (d.) Profil daerah : Berisi tentang jumlah penduduk, kepadatan penduduk, keluarga berencana, tenaga kerja, industri kecil, industri besar dan sedang, wisatawan, hotel, pertambangan, PDRB, komoditi, Negara tujuan ekspor, realisasi ekspor, (e.) Geografi : Berisi tentang letak dan luas wilayah, karakteristik wilayah, topografi, peta, (f.) Webmail : Layanan ini digunakan jika kita ingin menjadi anggota/member

Menu di atas sangat membantu dan memudahkan bagi para khalayak umum untuk mengetahui informasi mengenai Kab.Sleman. Selain itu juga pada *e-gov* milik Pemkab.Sleman ditampilkan agenda-agenda kegiatan yang sudah dilakukan/ rencana kegiatan yang akan dilakukan sehingga masyarakat mengetahui agenda kegiatan

isinya cukup lengkap karena segala informasi mengenai kabupaten tersebut dapat kita lihat melalui *e-gov* nya. Baik informasi mengenai pemerintahan, pendidikan, kesehatan, pariwisata dapat kita lihat disini. Sehingga layanan masyarakat secara *online* ini dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keinginannya secara interaktif dan Pemkab setempat dapat mengetahui kebutuhan warganya. Layanan sms ini bertujuan untuk menyampaikan aduan, aspirasi, saran, dan kritikan masyarakat yang ditujukan untuk Pemkab Sleman. Dari layanan sms ini tentunya Pemkab Sleman dan warga lebih dimudahkan untuk berinteraksi.

Pembahasan dan analisa kritis

Dari tiga *websites* pemda yang telah diuraikan di atas maka dapat diketahui bahwa secara teknis *accestable* tercepat dimiliki oleh *websites* pemkot Yogyakarta. Akses *websites* pemkot Yogyakarta rata-rata memiliki akses antara 4 sampai 5 detik. Sedangkan akses terlama dimiliki oleh *websites* pemkab Sleman. Ini terjadi karena menu dan informasi yang terdapat dalam web pemkab Sleman terlalu banyak.

Dari segi desain, nampaknya ke tiga *websites* pemda tersebut termasuk dalam golongan *websites* yang sederhana, artinya tidak ada aplikasi canggih yang digunakan dalam ketiga *websites*

pemda tersebut. *Tagline* (judul *websites*) tiga *websites* pemda selalu berada pada *banner* yang ada di sisi atas *websites*. Penggunaan simbol-simbol khas Yogyakarta, simbol-simbol khas daerah serta kepemilikan daerah lebih banyak ditonjolkan oleh pemda Sleman dari pada dua pemda lainnya. Secara komposisi penggunaan warna hijau yang digunakan dalam *websites* pemkot Yogyakarta lebih mencolok untuk dilihat daripada penggunaan yang digunakan oleh pemkab Bantul dan Pemkab Sleman.

Bentuk *homepage* pada masing-masing *websites* pemda memiliki identitas yang mudah dikenali, artinya pada masing-masing *homepage* dicantumkan nama dan simbol masing-masing pemda. Gambar yang menarik sebagai simbol kedaerahan juga nampak dalam masing-masing *websites*. Fasilitas kontak e-mail juga tersedia,

namun alamat yang dituju masih terbatas hanya pada administratur atau pengelola *websites* saja. Semestinya penyediaan fasilitas link *e-mail* adalah tertuju pada pejabat yang bersangkutan dan bukan pada administratur umum.

Untuk penyediaan fasilitas pencarian (*search engine*) masing-masing pemerintah daerah menyediakan. Ketidakersediaan fasilitas pencarian akan menghambat proses pemanfaatan oleh pengguna masyarakat. Artinya untuk mencari suatu informasi maka pengguna mau tidak mau harus *men-surf* semua layanan links yang ada, sementara jika tersedia kan memudahkan proses pencarian suatu informasi tertentu.

Dari segi sistem navigasi, dapat dilihat dan dibandingkan pola menu informasi yang tersedia pada ke tiga *websites* pemda yang bersangkutan dalam tabel di bawah ini :

Tabel. Perbandingan sistem navigasi

Sistem Navigasi	<i>Websites</i> Pemkot Yogyakarta	<i>Websites</i> Pemkab Bantul	<i>Websites</i> Pemkab Sleman
Menu Utama	<ol style="list-style-type: none"> Berita Kota Kolom Walikota Agenda Walikota DPRD Fasilitas kota 	<ol style="list-style-type: none"> Arti lambang Wilayah adminitrasi Muspida Eksekutif Legistatif Rencana strategi Potensi Daerah UPSTA Dinas dan instansi Susunan Organisasi 	<ol style="list-style-type: none"> Sejarah Simbol Sleman Sembada Geografi Flora fauna Peta Webmail Info situs
Sub Menu	<ol style="list-style-type: none"> Struktur pemkot Sekretariat daerah Badan daerah Dinas daerah Kantor daerah Lembaga Kecamatan RSUD Agenda kota Angkringan Keluhan warga Ide warga Pokok dan Tokoh Album kota Jogja E-caed Link Jogja Buku tamu Pendidikan Keuangan daerah Ekonomi Pariwisata Peraturan daerah Ketertiban Tenaga Kerja Transportasi 	<ol style="list-style-type: none"> Kilas Sorot kabupaten Bantul Otonomi daerah Meningkatkan PAD Pendidikan Kesehatan Pertanian Pertanian tanaman pangan Peternak dan nelayan Cermin kemajuan Penguatan ekonomi rakyat Pariwisata inti rakyat Pwerdagangan Kesejahteraan untuk rakyat Mengintai Bantul masa depan Kawasan industri Piyungan Perkampungan Islam Bantul kota mandiri Dermaga Pandnsimo Lab. alam Parangtritis 	<ol style="list-style-type: none"> Pemerintahan Agama dan pendidikan Kesehatan Sosial budaya Sumber daya alam Ekonomi dan investasi Industri dan perdagangan Pariwisata Kependudukan Potensi kecamatan Teknologi tepat guna warintek Teknologi informasi Layanan perijinan Peraturan daerah Peta wisata Sleman Alamat instansi dinas Telepon penting

Headline	Tersedia (di update)	Tersedia (di update)	Tersedia (di update)
Agenda kegiatan	Tersedia (di update)	Menjadi satu dengan headline	Tersedia (di update)
Links ke pemda lainnya	Tersedia	Tersedia	Tersedia
Berita	Tersedia (di update)	Tersedia (di update)	Tersedia (di update)

Untuk penyusunan *lay out, websites* pemkab Bantul lebih menyesuaikan dengan prinsip komposisi daripada dua *websites* pemda lainnya. Keseimbangan antara gambar dan tulisan lebih enak untuk dilihat dan tidak padat bidang yang digunakan. Sedangkan *websites* pemkab Sleman lebih padat isi bidang *websites* nya, dan ini menjadikan *websites* pemkot Yogyakarta lebih mirip dengan koran *online* karena sepanjang sisi bidang *websites* terdapat links dan tulisan serta gambar yang memenuhi ruang *websites*.

Dari segi *uptoditas* informasi, masing-masing pemda nampaknya sudah relatif cepat dan selalu aktual tentang informasi yang disampaikan. Dari segi jumlah links informasi yang tersedia, maka pemkab Sleman memiliki jumlah links informasi yang paling banyak, yaitu berjumlah 66 links informasi. Dari segi desain dan komposisi links informasi yang terdapat pada website pemkab Sleman memadati ruang *lay out website*. Sementara jumlah links paling sedikit ada di *websites* pemkot Yogyakarta yang hanya berjumlah 24 links informasi. Baik *websites* pemkot Yogyakarta dan *websites* pemkab Sleman masing-masing menggunakan links tunggal tidak beropsi.

Segi kriteria kelengkapan informasi yang terpampang dalam tiga *websites* pemda yang di observasi maka terlihat relatif untuk menganalisisnya, karena bergantung pada sudut pandang dan kategori penawaran informasi yang diberikan dan fasilitas yang disediakan. Jika melihatnya dari sisi data demografi dan geografi maka *websites* pemkab Bantul lebih lengkap dibanding 2 *websites* pemda lainnya. Ini tentunya akan lebih memudahkan bagi mereka yang membutuhkan data tersebut terutama bagi yang akan melakukan riset. Begitu juga data informasi tentang struktur pemerintahan dan kelembagaan lainnya, maka *websites* pemkab bantul relatif

memiliki informasi yang lebih lengkap.

Untuk links interaksi dan penyediaan umpan balik lebih tersedia di *websites* pemkot Yogyakarta, artinya pemanfaatan umpan balik lebih disediakan oleh pemkot Yogyakarta indikator disini dapat dilihat bahwa pemkot Yogyakarta tidak hanya menyediakan links interaktif berupa *e-mail* tetapi juga menampung aspirasi masyarakat yang bisa dituangkan dalam links ide dan keluhan warga. Untuk *websites* pemkab Sleman menyediakan ruang jajak pendapat dan *chatting, e-mail* tidak disediakan dalam *websites* ini. Sementara *websites* pemkab Bantul tidak memiliki links interaktif atau penyediaan umpan balik. Kalupun ada hanya berupa links jajak pendapat untuk memperoleh opini masyarakat. Dari sisi ini maka dapat dilihat bahwa *websites* yang sudah mengarah untuk digunakan sebagai sarana atau media komunikasi dalam rangka *e-government* baru hanya *websites* pemkot Yogyakarta dan pemkab Sleman meski masih dalam tataran sederhana. Keberadaan links interaktif sesungguhnya adalah inti dari *e-government* karena melalui links ini diharapkan pada tahapan selanjutnya masyarakat tidak terikat lagi oleh aturan waktu, tempat ataupun birokrasi untuk menyalurkan aspirasi atau hak, kewajiban dan keperluannya sebagai warga.

Untuk informasi berita yang selalu di *update*, maka *websites* pemkot Yogyakarta lebih banyak menyediakan informasi terbaru. Setiap online selalu tersedia paling tidak 3 berita terbaru, Selain itu juga tersedia informasi berkaitan dengan agenda kegiatan di seputar pemkot Yogyakarta. Sementara pemkab Bantul dalam tayangan *websites* nya hanya menyediakan 1 informasi berita saja serta agenda kegiatan seputar wilayah Bantul. Sementara pemkab Sleman hanya berisikan 1 berita saja yang nampaknya *uptodatingnya* jarang dilakukan. Fenomena ini menunjukkan bahwa dari segi pengelolaan *websites* yang paling siap secara

administratif dan teknis adalah Pemkot Yogyakarta. Penyediaan berita informasi berkaitan dengan perkembangan di wilayah pemda akan dapat dijadikan acuan dan pedoman bagi warga untuk mengetahui agenda dan kemajuan di wilayahnya.

Links tambahan yang berisi informasi selain pemerintahan daerah yang paling banyak menyediakan adalah *websites* Pemkab Bantul sementara yang paling sedikit adalah Pemkot Yogyakarta. Keberadaan links informasi tambahan sesungguhnya merupakan media yang tepat untuk *public relations* bagi pemda yang bersangkutan, karena dengan informasi tersebut dimungkinkan masyarakat akan mengetahui banyak kemajuan dan eksistensi pemerintahan pemda yang bersangkutan yang akan memicu munculnya citra dan opini yang positif. Yang perlu diperhatikan disini, bahwa ketiga *websites* pemda yang diteliti tidak menyediakan versi informasi dalam bahasa Inggris. Bisa dipahami disini karena filosofi dari masing-masing *websites* pemda adalah lebih berorientasi kepada pelayanan informasi lokal saja.

Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat di ambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Secara ketentuan teknis masing-masing *websites* pemda-pemda yang menjadi objek penelitian dalam mengelola *front office* telah mengikuti beberapa standar yang diperlukan dalam pembangunan web sebagai media komunikasi dan informasi. Kekurangan yang paling menonjol dari pembangunan *websites* pemda-pemda tersebut adalah masih dalam tahapan pematangan atau masih sampai pada fase penyediaan ruang komunikasi interaktif saja.

Up tuntas informasi, khususnya pada navigasi berita telah dilakukan secara rutin. Fenomena ini menandakan adanya motivasi dari pihak pemda untuk melakukan pelayanan standar melalui keberadaan *websites* yang dimiliki terhadap publik. Namun masih adanya keterlambatan up tuntas *websites* merupakan pertanda bahwa masih ada ketidakseimbangan manajemen pengelolaan *websites* antar masing-masing pemda. Jika ini dibiarkan maka tercapainya tahapan pemanfaatan berupa layanan lintas G2G sulit dicapai.

Jumlah links informasi masing-masing *websites* pemda sudah cukup memadai, artinya banyak kategori informasi yang disediakan. Persoalan yang mendasar justru terletak pada adanya pemda yang tidak menyediakan links *e-mail* bagi masyarakat pengguna, walaupun ada penerimaan umpan balik masih tertuju pada pengelola *websites* atau administratur dan bukannya pada pejabat yang bersangkutan. Bila ini tidak diperhatikan maka efektivitas komunikasi yang bersifat timbal balik akan tidak terlaksana. Penumpukan pada satu tujuan alamat *e-mail* dan kekurangan kompetensi yang memberikan jawaban dari *feedback* yang diterima akan mengakibatkan bias informasi yang diterima masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anonim, 2001, *Program Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta
- Ancok, Djamaludin, 2000, *Dampak Teknologi Internet Pada kehidupan Manusia dan Pengelolaan Institusi Pendidikan*, makalah pada peringatan Lustrum ke tujuh Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 15 Januari 2000
- Arifin, E Zaenal, 1998, *Dasar-dasar Penulisan Karangan Ilmiah*, Grasindo, Jakarta
- De Fleur, Melvin L, Sandra Ball Rokeach, 1980, *Theories of Mass Communications*, Longman Inc, New York
- Dizard, Wilson, *Old Media New Media*, 1994, Longman Inc, New York
- Indrajit, Richardus E., 2002, *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Infante, Dominic A, 1990, *Building Communication Theory*, Waveland Press, Illinois
- KOMINFO, 2002 (Oktober), *Sistem Informasi Nasional. Kementrian Komunikasi dan Informasi*. Tersedia di <http://www.kominfo.go.id/Dokumentasi.asp?cid=43> [12 Februari 2003]
- Mc Quail Denis, 1987, *Teori Komunikasi massa*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Mulyana, Deddy, 2003, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Rosda Karya, Bandung

- Moleong, Lexy J, 1989, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remadja Karya, Bandung
- Nasution, 1992, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Tarsito, Bandung
- Nasution, Zulkarmain, 1989, *Teknologi Komunikasi Dalam Prespektif Latar Belakang dan Perkembangannya*, Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Rakhmat, Jalaludin, 1997, *Metodologi Penelitian Komunikasi*, CV Rosda Karya, Bandung
- Rogers, Everett M, 2006, *Communications Technologie*, The Free Press Collier Mc Millan Publishing, London
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 1998, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Teori Komunikasi Virtual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, UPNVY
- Sosiawan, Edwi Arief, 2001, *Kajian Internet Sebagai Media Komunikasi*, Tesis, PPS UNPAD, Bandung
- Suryadi MT, 2002, *TCP/IP dan Internet*, Elex Media Computindo, Jakarta
- Wimmer, Roger D, Dominick, Joseph, 2003, *Mass Communication Research*, Wadsworth Publishing, California, USA
- Computer Mediated Communication Magazine* / Volume 2, Number 3 / March 1, 2003 / Page 2 tanggal 19 Oktober 2007
- <http://maswig.blogspot.com/2008/03/jaringan-sosial-dalam-konteks.html> tanggal 2 April 2008
- http://www.awangfaroeck.com/awangf01/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=52 tanggal 30 Maret 2008
- <http://yainal.multiply.com/journal/item/72> tanggal 2 April 2008
- <http://wartaegov.com/go-id-tes> tanggal 2 April 2008
- <http://www.jogja.go.id> tanggal 2 April 2008
- <http://www.bantul.go.id> tanggal 2 April 2008
- <http://www.sleman.go.id> tanggal 2 April 2008