

## EVALUASI IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH DI INDONESIA : PRESPEKTIF CONTENT DAN MANAJEMEN

Edwi Arief Sosiawan

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta  
Jl. Babarsari no 2 Tambakbayan 55281 Yogyakarta Telp (0274)-485268  
e-mail : [edwias@yahoo.com](mailto:edwias@yahoo.com)  
website : <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>

### Abstrak :

*Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government merupakan "angin segar" bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Namun, implementasi mayoritas situs web Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi e-government di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan e-government, ternyata baru pada tahap web presence. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung e-government Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya digital divide. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna*

**Keywords : Implementasi, Tahapan pematangan, manajemen e-gov**

### 1. PENDAHULUAN

Tulisan ini tidak akan memaparkan tentang konsep dan aplikasi *e-government* secara detail karena beberapa alasan yaitu ; *pertama e-government* telah dilaksanakan sejak 5 tahun yang lalu sehingga pembahasan tentang konsep dan aplikasinya merupakan hal yang "telah lewat" untuk dibahas. *Kedua* telah banyak ajang dan event penghargaan untuk memberikan kontra prestasi bagi situs pemerintah daerah yang sudah ada. *Ketiga* mencermati implementasi dan manifestasi dalam *content*-nya *e-government* adalah hal yang kurang banyak dibicarakan atau dibahas dalam konteks forum ilmiah. Oleh karenanya, apa yang akan dibahas tulisan ini adalah mengevaluasi dan mencermati pelaksanaan *e-government* secara umum yang telah dilakukan oleh pihak pemerintah daerah (pemda) baik pemerintah daerah provinsi (pemprov) atau pemerintah daerah kota/kabupaten (pemkot/pemkab). Analisis evaluasi didasarkan pada pengamatan dan beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh penulis mulai akhir tahun 2002 hingga akhir tahun 2007.

Seperti telah diketahui dasar dari pelaksanaan *e-government* adalah Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan tujuan utama pelaksanaannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

*E-government* sebagai bagian dari produk internet menjadi topik pembicaraan dalam diskusi internet maupun media massa dan 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](http://www.eu.com/e-government.html)). Sementara itu, Kementerian Kominfo 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.

Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web*. Melalui data yang ada di Kementerian Komunikasi dan Informasi per November 2007 dapat dilihat rincian pemerintah daerah yang mengembangkan *e-government* adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Kondisi situs web Resmi Pemerintah Daerah**

	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%)
<b>Pemprov./Pemkab./Pemkot.</b>	<b>472</b>	<b>330</b>	<b>201 (61%)</b>	<b>23 (7%)</b>

Sumber : depkominfo

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa untuk pemerintah provinsi kota atau kabupaten baru 70 % yang memiliki situs *web*, sedangkan lembaga dan departemen hampir 100 % telah memiliki. Dari situs yang dimiliki oleh pemerintah daerah (prov/kota/kabupaten) hanya 61 % yang lancar dapat diakses, sdngkan 2.12 % tak dapat diakses atau dibuka. Meski dalam kondisi yang seperti itu, tentunya informasi yang ada dalam situs-situs *web sites* tersebut bermanfaat sebagai sarana publikasi pemda yang bersangkutan pada satu sisi (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. Pengabaian fisik dan birokrasi untuk memperoleh informasi tersebut bagi pihak masyarakat juga didukung oleh ketersediaan banyaknya sarana warung internet (*warnet*) yang di berbagai tempat/wilayah serta ketersediaan *provider* ataupun kemudahan akses internet yang semakin memiliki banyak alternatif pilihan.

Namun, ketersediaan akses tersebut bila dibenturkan dengan karakteristik pemakai (*user*) atau *irregular user* internet maka akan terjadi bias. Pada sisi *irregular user* untuk bisa mengakses informasi dari *web sites* memerlukan keaktifan, motif pendorong serta kebutuhan akan informasi. Oleh karena itu muncul pertanyaan apakah banyak masyarakat yang benar-benar memanfaatkan dan menggunakan situs web sites internet pemda-pemda tersebut untuk mencari dan memperoleh informasi yang dibutuhkan ? Pertanyaan lain yang muncul adalah apakah terjadi keseimbangan antara penyampaian informasi dari pihak pemda selaku komunikator dan kontributor informasi dalam *website* dengan kemampuan, *skill*, kebutuhan dan tingkat exposure masyarakat untuk mengakses internet secara pribadi ataupun melalui jasa *warnet* ?

Pertanyaan lain dari segi teknis apakah strategi design *websites* tersebut menarik dalam penampilannya serta mampu diakses secara cepat ? ini juga menjadi permasalahan tersendiri karena *websites* yang tidak kreatif dan sulit untuk diakses akan membuat *user* malas membukanya. Pada sisi lain mengingat kebijakan, peluang implementasi serta hambatan yang ada memunculkan beberapa pertanyaan tentang sampai sejauh mana penerapan/implementasi *e-government* yang dilakukan, bagaimana ketersediaan informasi dalam setiap situs *web*, bagaimana aksesibilitasnya, serta bagaimana strategi pengembangannya. Berangkat dari beberapa pertanyaan tersebut di atas maka tulisan ini mencoba untuk menelaah secara kritis tentang isi pesan, strategi kebijakan dan desain situs – situs pemerintah daerah (provinsi/kota/kabupaten) yang telah dilakukan selama ini.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep *e-government*

*E-government* adalah istilah yang menurut beberapa kalangan, didefinisikan secara beragam. intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, dalam melihat *e-government*, jangan terpaku oleh unsur 'e' - nya semata, tetapi yang lebih penting lagi adalah proses dan jalannya pemerintahan melalui fasilitas internet atau media online. Sehingga terdapat dua hal utama dalam pengertian *e-government* di atas, pertama adalah penggunaan teknologi komunikasi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan kedua adalah tujuan pemanfaatannya sehingga jalannya pemerintahan dapat lebih efisien. Melalui teknologi informasi/internet, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat sesuai dengan aturan main yang telah ditetapkan. *E-government* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Pada konsep *e-government*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. *E-government* hanya berfungsi pada konteks penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Pada pelaksanaan *e-government*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, service dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan mobile dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya.

Selain manfaat tersebut, akses informasi ke pemerintah menjadi terbuka sangat sangat lebar sehingga tidak ada lagi istilah 'warga kelas satu' dan 'warga kelas dua' di hadapan pemerintah. Baik pemerintah dan masyarakat dari semua golongan saling terbuka dalam interkasi dan komunikasinya yang mengarah pada

keterbukaan. Terciptanya keterbukaan (transparansi) diharapkan akan terjadi proses demokratisasi dan transparansi politik serta administrasi. Dengan demikian cara ini akan mampu meminimalisir penyelewengan kebijakan pemerintah, karena transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan makin mudah dikelola dan diawasi.

Manfaat lainnya, pada konteks agenda pembangunan nasional, penerapan *e-government* dapat membuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan *re-inventing* untuk dapat menjadi lembaga sosial yang lebih dekat (*up close*) dengan masyarakat, membangun aliansi dan partnership yang lebih erat dengan beberapa komunitas dalam masyarakat yang memiliki kepentingan, praktek, dan keahlian yang berbeda-beda.

Model *e-government* yang diterapkan di negara-negara luar adalah menggunakan model empat tahapan perkembangan yang meliputi :

- a. *Fase pertama*, berupa penampilan *website (web presence)* yang berisi informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat.
- b. *Fase kedua*, fase interaksi yaitu isis informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah.
- c. *Fase ketiga*, tahap transaksi berupa penerapan aplikasi/formulir untuk secara online mulai diterapkan.
- d. *Fase Keempat*, fase transformasi berupa pelayanan yang terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta).

### **Aplikasi *e-government***

Wujud nyata dari aplikasi *e-government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan situs *web* pemerintah daerah. Situs *web* pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs *web* pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet (Buku panduan Kominfo, 2002, 3)

Dari aplikasi tersebut dapat diketahui bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu :

- a. Tingkat 1 merupakan tingkat Persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
- b. Tingkat 2 merupakan tingkat Pematangan yang berupa Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3, tingkat Pemantapan yang berisi Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 adalah tingkat Pemanfaatan yang berisi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Pada situs *web* pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia (Kominfo) dalam buku panduan penyelenggaraan situs *web* pemerintah daerah. Kriteria yang diberikan merupakan gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar situs *web* pemerintah daerah yang terdiri dari :

1. Fungsi, aksesibilitas, kegunaan ; Isi informasi situs web pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya situs web pemerintah daerah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Disain situs web pemerintah daerah adalah profesional, menarik, dan berguna. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti.
2. Bekerjasama ; Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. 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.
3. Isi yang Efektif ; Masyarakat pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu akan tersedia pada situs-situs pemerintah daerah manapun. Pengguna memiliki hak untuk mengharapakan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data terbaru dan tepat, serta mengharapakan berita dan materi baru selalu diketengahkan.
4. Komunikasi Dua Arah ; komunikasi yang disediakan pada situs web pemda dalam bentuk dua arah (interaktif). Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.
5. Evaluasi Kesuksesan ; Situs-situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs webnya memenuhi kebutuhan penggunanya. Artinya 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.

6. Kemudahan Menemukan Situs ; pihak pemda harus mempromosikan situs webnya dan mendaftarkannya ke mesin pencari. Masyarakat pengguna mungkin tidak bisa menemukan suatu situs web pemerintah daerah kecuali pengelola mempromosikannya dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya. Serta mensosialisasikannya melalui pemberitahuan lewat pers, Hubungan Masyarakat dan brosur.
7. Pelayanan yang diatur dengan baik ; Pihak pemda harus 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.

### **Penerapan dan Tantangan**

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai website di tiap-tiap instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, dengan tampilan beragam dan menyediakan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersangkutan. Sebagian dari institusi pemerintah tersebut sudah ada yang melakukan jasa pelayanan secara online, contohnya: instansi Ditjen Bea dan Cukai melakukan penerapan EDI (*electronic data interchange*).

Secara umum, beberapa institusi pemerintah yang melakukan *e-government*, besaran dan layanan mereka secara online masih terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi. Pelayanan *e-government* pada tingkat pemerintah daerah yang dilakukan melalui pelayanan satu atap (SIMTAP) sudah merupakan usaha ke arah *government online* yang cukup baik, walaupun belum sepenuhnya dilakukan secara *online*. Sebagian besar institusi pemerintahan baru pada tahapan transformasi sebagian aktivitas pemerintah yang dilakukan secara manual ke aktivitas yang dilakukan secara elektronik. Sebagian masih ada yang dilakukan secara manual sehubungan dengan sifat kerahasiaan dari dokumen yang dimiliki oleh institusi yang bersangkutan.

Ada beberapa hal yang menjadi hambatan atau tantangan dalam mengimplementasikan *e-government* di Indonesia. Tantangan utama dari pengembangan *e-government* adalah kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelakunya bukan teknologi. Suksesnya terletak pada kerja sama yang erat antara tenaga profesional telematika dan para manajer dalam merencanakan dan menerapkan perubahan-perubahan dalam berbagai kegiatan dan praktek pemerintahan.

Tantangan berikutnya adalah adanya hambatan dalam mekanisme pasar yang memperlambat laju penetrasi prasarana jaringan informasi dan pemanfaatannya bagi kegiatan pemerintahan, bisnis, pelayanan publik, serta kegiatan masyarakat. Adanya daerah serta kelompok sosial yang sukar mendapatkan pelayanan jaringan informasi secara komersial merupakan tantangan yang juga harus dihadapi. Apabila tidak diatasi secara khusus maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divide*. Di samping itu, adanya kesenjangan yang menghambat terbentuknya kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta untuk memobilisasi sumber daya yang diperlukan, termasuk permodalan ([budi.paume.itb.ac.id/articles/ - 8k](http://budi.paume.itb.ac.id/articles/-8k))

Selain hambatan-hambatan di atas masih ada dua hambatan lagi yaitu bahwa kultur berbagi belum ada : *sharing informations* kebanyakan masyarakat Indonesia masih "pelit" dan berada pada tataran trafik yang rendah. Selain itu kultur mendokumentasi belum lazim : budaya mendokumentasi hampir setiap kegiatan dan kesempatan juga belum merambah masyarakat padahal hal ini menjadi basis dari ISO 9000 dan *standar software engineering*

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) yang merupakan analisis ilmiah tentang isi pesan komunikasi yang mencakup (1) klasifikasi tanda, (2) menggunakan kriteria sebagai dasar klasifikasi, (3) menggunakan teknik analisis tertentu sebagai pembuat prediksi (Setiawan, 1989, 39)

### **3.2. Unit analisis dan kategorisasi**

**Tabel 2. unit-unit analisis dan kategorisasi**

NO.	UNIT ANALISIS	KATEGORISASI
1.	<b>Informasi menu utama dalam web sites</b>	1. Potensi daerah, Komoditas utama dan kualitas SDM 2. Potensi daerah dan Komoditas utama 3. Potensi daerah dan Kualitas SDM 4. Komoditas utama dan Kualitas SDM 5. bukan salah satu dari kategori 1- 4
2.	<b>Informasi tambahan dalam fasilitas web sites</b>	1. Informasi umum, Informasi khusus, Informasi perniagaan, Informasi pendidikan 2. Informasi umum, Informasi khusus, Informasi pendidikan 3. Informasi umum, Informasi khusus dan Informasi perniagaan 4. Informasi umum dan Informasi khusus 5. bukan salah satu dari kategori 1- 4
3.	<b>Penyediaan hubungan</b>	1. G2C (Government to Citizen) 2. G2B (Government to Bussines) 3. G2G (Interagency relationship) 4. Kombinasi
4.	<b>Aksesibilitas</b>	1. Kurang dari 5 detik 2. 5 detik – 10 detik 3. Lebih dari 10 detik
5.	<b>Design</b>	1. Animasi, Grafis dan teks lengkap 2. Grafis dan teks 3. Animasi dan teks
6	<b>Jumlah Links Informasi</b>	1. 1 tingkat 2. 2 – 3 tingkat 3. lebih dari 3 tingkat

### 3.3. Teknik pengumpulan data.

- Dokumentasi ; pengumpulan dokumentasi web situs pemerintah provinsi melalui saving data secara menyeluruh setiap situs pemerintah provinsi yang ada di Internet.
- Kepustakaan ; berupa pengumpulan informasi melalui buku, majalah, artikel dan informasi yang ada dalam situs-situs di Internet

### 3.4. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua situs resmi milik pemerintah provinsi yang ada di internet

### 3.5. Analisis Data

Data yang diperoleh melalui pemahaman secara tekstual dimasukkan dalam lembar coding sheet yang memuat kategori yang ditetapkan. Coding merupakan proses transformasi data mentah ke dalam unit-unit yang memungkinkan membuat deskripsi karakteristik isi yang relevan. Data yang ada dalam coding sheet dianalisa untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Evaluasi pelaksanaan *e-government*

#### a. Evaluasi isi informasi

Penggunaan bahasa verbal tertulis adalah menjadi simbol dominan dalam penyampaian pesan melalui situs web pemda. Sehingga bahasa dalam teks merupakan simbol yang disampaikan oleh pihak pemda pada masyarakat. Bila dicermati mayoritas penggunaan bahasa dalam situs *web* pemda masih berorientasi lokal dengan tampilan versi yang kebanyakan menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan yang menawarkan versi bahasa asing masih dapat dihitung dengan jari lebih-lebih pada situs web pemkot/pemkab. Umumnya yang menawarkan versi bahasa lain adalah pemda yang banyak memiliki objek wisata seperti DIY, Bali, Sulawesi Selatan dan Kalimantan Selatan.

Penggunaan bahasa Indonesia sebagai alat penyampai pesan merupakan hal yang wajar karena berkaitan dengan tujuan efisiensi dan efektif penyampaian pesan. Oleh karenanya tentunya penggunaan bahasa Indonesia lebih diutamakan untuk keperluan pelayanan. Pada satu sisi penggunaan versi bahasa asing dibutuhkan untuk memberi informasi bagai para warga asing baik itu sebagai wisatawan ataupun non wisatawan untuk mengenal lebih jauh potensi dari suatu daerah. Kelengkapan informasi di dalamnya akan memungkinkan ketertarikan untuk mengunjungi (minimal) atau lebih jauh lagi aksi penanaman modal dan sebagainya. Oleh

karenanya sudah seharusnya pemda prov/kota/kabupaten menggunakan situs web sebagai media pemasaran wilayahnya secara optimal.

Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang efektif situs *web* di internet adalah isi (*content*) dan disain yang baik serta menarik. Sebuah situs *web* pemerintah daerah mempunyai persyaratan minimal untuk isi. Pengelola situs *web* pemerintah daerah harus mampu menentukan apa yang diharapkan oleh para pengguna mengenai apa yang seharusnya ada di situs *web*. Menurut panduan dari KOMINFO maka isi minimal pada setiap situs *web* pemerintah daerah adalah :

**1) Selayang Pandang**

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

**2) Pemerintahan Daerah**

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Pemerintah Daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

**3) Geografi**

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

**4) Peta Wilayah dan Sumberdaya**

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan

fungsi pembuat peta), dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.

**5) Peraturan/Kebijakan Daerah**

Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

**6) Buku Tamu**

Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web pemerintah daerah bersangkutan. (KOMINFO, 2003, 47)

Pada aplikasinya Mayoritas situs *websites* pemda belum menyediakan isi informasi minimal pada tampilan *homepage*. Jika dicermati maka umumnya kekuranglengkapan isi minimal terletak pada tidak tercantumnya peraturan atau undang-undang produk dari masing-masing pemda serta tidak tersediannya buku tamu.

Ketersediaan link informasi Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan adalah vital karena melalui situs web pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas. Sedangkan *links* buku tamu sesungguhnya digunakan sebagai evaluasi dan monitoring terhadap umpan balik yang disampaikan masyarakat baik bagi Pemda maupun penyelenggaraan *e-government* itu sendiri.

Selain isi minimal seperti tersebut diatas, menurut Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemda (Kominfo) isi informasi lainnya yang disajikan pada suatu situs web pemerintah daerah diserahkan sepenuhnya kepada masing-masing Penanggungjawab Situs dan Manajer Situs web pemerintah daerah, tergantung pada kondisi setempat dan kesediaan data serta informasi yang dimiliki oleh daerah bersangkutan. Isi informasi lainnya yang disediakan oleh kebanyakan situs web pemda umumnya berisi tentang informasi umum, khusus, pendidikan serta informasi perniagaan. Artinya, ini menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintah daerah baik pemprov dan pemkot/pemkab memiliki motivasi guna membangun *good governance* dalam dunia virtual melalui penyediaan informasi yang lengkap kepada masyarakat. Namun begitu nampaknya masih ada beberapa situs *websites* pemda yang tidak memiliki kelengkapan informasi umum dan khusus, padahal ini merupakan sarana utama sebagai penyampaian pesan secara rutin bagi pihak masyarakat sebagai objek pemerintahan.

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. Ada beberapa situs web pemda justru menonjolkan informasi profile, kolom pimpinan daerah dalam bentuk opininya. Pada satu sisi ini merupakan representasi komunikasi pimpinan dengan warganya, tapi di sisi humas hal ini justru tidak etis

Selain isi minimal dan isi kelengkapan penempatan jumlah links informasi juga menjadi pertimbangan dalam tampilan situs web pemda. Jumlah links informasi merujuk pada kelengkapan informasi yang tidak menumpuk pada halaman muka (*homepage*) namun disebarakan melalui *site-site* yang dimiliki. Semakin banyak links maka akan menunjukkan bahwa informasi yang tersedia semakin lengkap, dan tidak hanya itu tingkatan links juga merujuk pada kemudahan bagi pengunjung untuk memasuki *websites* lainnya yang berkaitan dengan informasi yang berada dalam situs *website* Pemprov. Aplikasi yang umum dilakukan oleh masing-masing pemda di seluruh provinsi hanya satu links saja sedangkan yang lebih dari satu links hanya beberapa situs web pemda saja. Alasan mengapa *website-website* tersebut hanya di dominasi satu tingkat *links* saja, karena pertimbangan efisiensi jumlah *bytes* beban situs dan pertimbangan ekonomis dari segi pembuatan desainnya. Semakin banyak jumlah links maka akan semakin banyak *site* yang dibutuhkan dan ini tentunya membutuhkan tambahan biaya dalam pembuatannya. Sementara semakin banyak *bytes* yang dibebankan maka akan semakin mahal biaya *hosting* yang harus dibayarkan.

Yang menarik ternyata hampir sebagian situs web pemda menyediakan fasilitas *search engine* yaitu alat yang digunakan untuk mempermudah pengunjung situs untuk mencari informasi. *Search engine* yang disediakan bisa berbentuk pencarian arsip *website* namun juga pencarian informasi dalam arti luas.

#### **b. Evaluasi Penyediaan Links Hubungan**

Ketersediaan links yang menghubungkan pihak pemda dengan institusi atau instansi lain yang berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan jalan utama menuju tercapainya tahapan ke tiga atau ke empat dalam pengembangan *e-government*. Links hubungan yang di maksud meliputi links *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*. Bila dianalisis, maka hampir semua situs *website* Pemda menyediakan hubungan links antara Pemda dengan masyarakat sebagai objek pemerintahan, pihak institusi yang bergerak dalam bidang bisnis, serta pihak pemerintah daerah lainnya. Namun walaupun ada hubungan *interagency* tetapi mayoritas masih berbentuk links ke institusi yang masih dalam lingkup masing-masing pemda sendiri. Tidak ada situs *website* pemda yang diteliti membuat *interagency* ke pemda lainnya. Jikapun ada, maka umumnya hanya bersifat links biasa saja bukan menunjukkan adanya keterkaitan data ataupun *interchange* dan *integrated data's*.

Jika hanya melihat pada jumlah *links* yaitu banyaknya loncatan informasi yang disediakan dalam satu *site* atau *homepage* (semakin banyak links yang disediakan maka akan semakin banyak informasi yang ditawarkan atau di tayangkan) maka umumnya paling banyak situs *web* pemda rata-rata memiliki jumlah links antara 50 hingga 50 keatas. sementara jumlah minimalnya berkisar antara 30 links.

#### **c. Evaluasi Aksesibilitas**

Aksesibilitas merupakan kecepatan *loading* untuk tampil secara utuh dari semua beban suatu situs yang diukur dalam bilangan detik. Aksesibilitas yang dimiliki oleh situs *we* pemda umumnya menunjukkan kepemilikan aksesibilitas kurang dari 5 detik. Ini menunjukkan bahwa hampir semua pemda peduli akan pelayanan melalui media online sebab aksesibilitas lebih dari 5 – 10 detik akan menyebabkan pengguna situs enggan untuk menunggu sampai *loading* selesai. Bukan itu saja *loading* yang terlalu lama akan menyebabkan kurangnya nilai pelayanan dari pemda itu sendiri yang menyebabkan tujuan penyelenggaraan *e-government* menjadi percuma. Aksesibilitas yang lebih dari 10 detik dimungkinkan akan menghambat motivasi dari pengunjung situs, karena aksesibilitas rata-rata yang diminta oleh *user* pengunjung adalah berkisar antara 1 hingga 5 detik. Sebagai contoh salah satu situs yang aksesibilitasnya kurang dari 5 detik adalah situs *website* Pemprov Papua. Kelebihan dari website tersebut biarpun menggunakan *flash intro* yaitu penggunaan animasi pembuka namun aksesibilitas untuk masuk ke halaman utama (*homepage*) relatif cepat dan kurang dari 5 detik. Sementara yang lebih dari 10 detik salah satunya adalah website pemprov Jawa Barat.

#### **d. Evaluasi Umpan Balik**

Ketersediaan umpan balik melalui *e-mail* kepada pihak Pemda dari masyarakat yang ditujukan kepada pejabat di lingkungan Pemda merupakan penyediaan sarana untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan serta aspirasi. Pada implementasinya kebanyakan umpan balik melalui *e-mail* yang disediakan ditujukan kepada administrator *website* dan bukannya kepada pejabat yang terkait. Ini mengakibatkan bahwa proses umpan balik dari masyarakat apakah itu berkaitan dengan keluhan, saran atau permohonan tidak langsung dapat diterima atau di monitor oleh pejabat yang terkait. Kemungkinan besar fenomena ini terjadi adalah kurang siapnya para pejabat di lingkungan masing-masing Pemda memiliki pengetahuan tentang penggunaan fasilitas *browsing* di internet.

Semestinya penyediaan fasilitas link *e-mail* adalah tertuju pada pejabat yang bersangkutan dan bukan pada administrasi umum. Melalui pola *e-mail* yang langsung tertuju pada *account* pejabat yang bersangkutan tentunya akan memudahkan masyarakat berkomunikasi secara interpersonal kepada pejabat publik (walau dalam konteks virtual) sehingga keluhan, saran dan masukan dapat langsung diterima oleh sang pejabat publik. Jika melihat bahwa umpan balik banyak yang tertuju pada administrasi *website*, ini menunjukkan indikasi

ketidaksiapan pejabat pemerintahan dalam menjalankan fungsi sebagai penanggung jawab atau sebagai komunikator penyampaian pesan melalui konsep *e-government*

#### e. Evaluasi Visualisasi Dan Desain

Visualisasi dan desain adalah merupakan aplikasi tampilan situs web yang terdairi atas animasi, grafis dan teks disertai penempatan layout dan navigasi menu. Secara umum tampilan situs web pemda yang ada menunjukkan yang tidak menggunakan animasi lebih dominan dibanding dengan yang menggunakan desain secara lengkap yang terdiri dari Animasi, Grafis dan teks. Pertimbangan hanya menggunakan grafis dan teks adalah karena faktor aksesibilitas. Dikhawatirkan apabila menggunakan animasi akan mengurangi kecepatan *loading website*.

Situs web pemda yang mengandalkan animasi dan teks nampaknya belum ada yang berani mencobanya dan kemungkinan alasan utama disini adalah kurangnya sumber daya teknis yang mengelola situs *website* Pemda. Kalaupun ada yang menggunakan animasi, bentuk animasi yang digunakan adalah animasi sederhana dan umumnya digunakan untuk merujuk pada links-links penting atau untuk *running text greeting*.

Penggunaan logo dan simbol-simbol khas daerah banyak ditonjolkan oleh masing-masing situs pada setiap *homepage*. 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*.

Dari segi sistem navigasi, dapat dicermati bahwa pola menu informasi yang tersedia adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan sistem menu utama, menu tambahan, informasi / berita umum dan informasi khusus serta fasilitas links keberbagai alamat situs lainnya. Pola yang seragam ini sepertinya menjadi tipikal dari semua situs Pemda, namun pada sisi lain menyebabkan kurang beragamnya situs yang tersedia.

Pada segi penyusunan *lay out* sebagai strategi kreatif dalam penyampaian informasi. Semua situs *web* Pemda menggunakan *lay out* yang disesuaikan dengan prinsip komposisi. Keseimbangan antara gambar dan tulisan enak untuk dilihat dan tidak padat. Namun ada beberapa yang lebih padat isi bidang *websites* nya, dan ini menjadikan *websites* Pemda tersebut lebih mirip dengan koran *online* karena sepanjang sisi bidang *websites* terdapat links dan tulisan serta gambar yang memenuhi ruang *websites*. Salah satu contohnya adalah situs Pemprov Jawa Timur dan Pemprov Bali.

Jika dilihat dari tipe *lay out* nya maka semuanya menggunakan tipe *mondrian* yaitu pembagian dua atau lebih bentuk persegi panjang dengan penggunaan bentuk garis dan batang secara tegas, sementara format yang digunakan adalah menggunakan format **The outline** ; yaitu format yang digunakan untuk mengkomunikasikan komponen kunci pesan dengan menggunakan bahasa pernyataan yang luas dan bentuknya mirip gaya dalam penulisan berita atau artikel.

#### f. Evaluasi Manajemen pengelolaan situs

Orientasi pengelolaan situs pemerintah daerah tidaklah seperti *web* tradisional yang hanya memerlukan satu orang *webmaster*, namun terdiri struktur organisasi yang sistematis. Menurut panduan dari KOMINFO maka pengelolaan dan penanggung jawab situs dilakukan oleh :

- a. **Pelindung** (Gubernur/Bupati/Walikota)
- b. **Penanggungjawab Situs Web** Pemerintah Daerah (eselon tertinggi pada organisasi struktural Pemerintahan Daerah)
- c. **Manajer Situs** (eselon satu tingkat dibawah eselon tertinggi pada organisasi struktural Pemerintahan Daerah)
- d. **Tim Pengelola** (sejumlah pegawai Pemerintah Daerah yang mampu, serta mempunyai standar kompetensi di bidang teknologi informasi).
- e. **Tim Asistensi** (para eselon satu tingkat dibawah eselon tertinggi pada organisasi struktural pemerintah daerah, mewakili unit-unit kedinasan yang ada di daerah) (sumber : KOMINFO, 24, 2002)

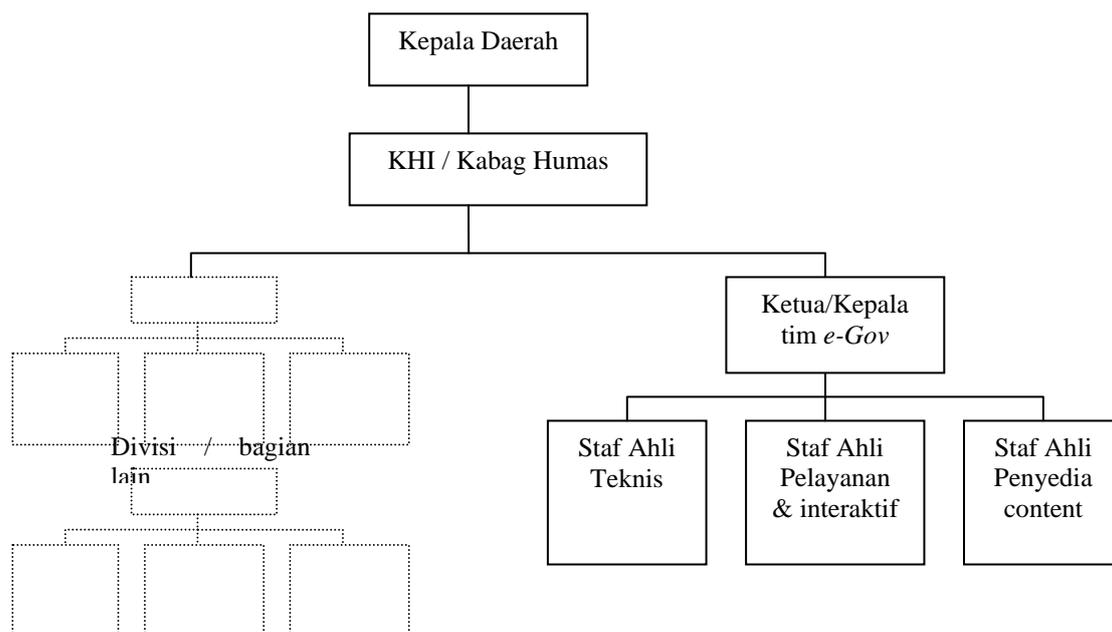
Secara umum terlihat bahwa pengelolaan situs web pemda masih belum sesuai dengan panduan penyelenggaraan situs web pemda yang dikeluarkan KOMINFO. Artinya bahwa banyak pemda masih "setengah hati" dalam keterlibatan pengelolaan situs. Ini bisa dimengerti karena dalam konteks tertentu pihak pejabat publik bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam "gagap teknologi" yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs. Pengelolaan situs diserahkan pada badan yang memiliki keterkaitan dengan penyampaian informasi disini bila tidak Kantor Humas dan Informasi maka diserahkan pada Kantor Pengolahan Data Elektronik. Penyerahan pada dua badan tersebut sesungguhnya tidak salah sebatas dalam konteks manajerial dan pengelolaan, namun bila tidak ada sinergi dan kerjasama dengan instansi di lingkungan pemda maka umumnya informasi yang disampaikan dalam web tidak akan lengkap. Selain itu, ke-tidakadaan hal tersebut menyebabkan integritas layanan transaksional yang diharapkan pada setiap situs pemda tidak akan terwujud.

#### 4.2. Kesimpulan dan penawaran solusi

Jika dikaitkan dengan bentuk ideal yang diharapkan sebagai sarana *e-government* maka dapat dikatakan *websites* Pemda yang ada masih berfungsi sebagai media informatif atau kehumasan saja dan bukannya media interaktif apa lagi jika dikaitkan dengan panduan yang dikeluarkan Kominfo, maka status dari *websites* Pemda masih pada tahapan pematangan yaitu masih dalam kategori penyediaan informasi interaktif dan pemuatan antar hubungan dengan lembaga lain. Padahal kesempurnaan untuk menjadi *e-government* yang sesungguhnya memerlukan 4 tahapan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengelolaan situs-situs Pemda yang ada di Indonesia masih berupa *company profile* atau sebatas iweb presence saja. Layanan aplikasi yang dibutuhkan sebagai sarana *e-government* seperti layanan pembuatan KTP, *e-employment*, layanan hukum dan sebagainya nampaknya masih jauh bahkan rintisanpun masih belum kelihatan dan ini merupakan tantangan tersendiri bagi semua Pemda tersebut untuk meningkatkan status *e-government* mereka sampai pada tahapan pematangan yaitu penyediaan transaksi pelayanan publik serta aplikasi pelayanan *government to government (G2G)*, *government to business (G2B)* dan *government to consumers (G2C)*. Agar sampai ke sana, faktor perubahan kultur penyelenggara Pemda serta faktor-faktor pendukung implementasi *e-government* perlu mendapat perhatian serius. Dengan pengembangan layanan *e-government*, maka penyelenggaraan pemerintahan beralih menjadi berbasis elektronik. Ini yang perlu disadari oleh birokrat agar memiliki kemampuan untuk secara cepat dan tepat mengaitkan diri dengan perkembangan di bidang teknologi informasi dan tuntutan keterbukaan dari masyarakat

Hakekat tujuan diterapkannya *e-Government* adalah agar pemerintah dapat menerapkan suatu praktik yang disebut sebagai *good governance* berupa suatu kontrak sosial yang menuntut demokratisasi terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan. Teknologi informasi seperti *e-Government* merupakan *tool* serta *enabler* untuk penerapan *good government* melalui penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang akuntabel, transparan dan ada partisipasi publik yang signifikan. Untuk itu maka diperlukan suatu model manajemen dan pengelolaan isi situs *web* pemerintah daerah guna mendukung tercapainya *e-government* yang optimal.

Pada konteks manajemen, struktur yang mengacu pada pedoman yang dibuat oleh KOMINFO tidak dijelaskan siapa yang lebih diberikan kewenangan dan tanggung jawab sebagai pengelola situs pemda dalam arti sesungguhnya. Interpretasi terbuka pun akhirnya dilakukan oleh masing-masing pihak pemda dalam menjabarkannya, oleh karenanya dari tiga situs pemda yang diteliti tidak ada kesamaan pada badan yang mengelola situs. Rujukan yang ideal yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah pengelolaan situs sebaiknya dilakukan oleh suatu tim atau divisi tersendiri. Divisi tersebut bernaung dibawah Kantor Humas / kabag humas. Divisi tersebut dapat dinamakan sebagai divisi *e-gov* atau divisi teknologi informasi. Pada strukturnya divisi tersebut terdiri dari seorang ketua tim / kepala yang di bantu oleh beberapa staf ahli. Staf ahli adalah terdiri dari staf ahli teknik, staf ahli pelayanan dan interaktif serta staf ahli penyedia content. Jumlah personil dalam divisi tersebut ditentukan berdasarkan kebutuhan akan permintaan pelayanan dan *traffic* informasi. Secara sederhana sebenarnya jumlah personil cukup 7 orang termasuk ketua /kepala tim. Sebagai gambaran maka divisi tersebut terstruktur sebagai berikut :



Gambar 2. Struktur Tim *e-Gov*

Mengapa divisi atau tim ini diletakan pada bagian Humas ? alasan secara sederhana karena *e-gov* sesungguhnya adalah *public service* dan yang berkaitan erat dengan *public service* di dalam struktur pemerintahan adalah bagian Humas. Alasan ke dua, trend saat ini media humas juga sudah menggunakan media internet sebagai media kegiatannya yang disebut dengan *e-PR (electronic public relations)* sehingga dengan demikian penggunaan situs *web* bisa terintegrasi dengan penggunaannya sebagai media *public relations*.

Mengapa tim / divisi ini adalah berupa *task force* khusus dan mandiri meski di bawah bagian humas adalah tiada lain karena pengelolaan *e-gov* memerlukan intensitas dan perhatian yang maksimal. *E-gov* adalah merupakan bentuk pelaksanaan sistem pemerintahan dalam dunia maya (*virtual*) yang tujuannya adalah membantu sistem pemerintahan dalam dunia nyata. Bila sistem pemerintahan dunia nyata terbatas oleh ruang dan waktu maka sistem pemerintahan dunia maya ini tidak. Karakteristik media internet yang tidak pernah tutup atau "24/7" memungkinkan tim ini akan bekerja selama 24 jam penuh dalam pengelolaan dan pelayanannya.

Pertimbangan lain jika tim ini menjadi *task force* khusus, pada saatnya jika proses transaksional telah terjadi maka perlu adanya kerahasiaan dokumen tertentu, oleh karenanya jika tidak dilaksanakan oleh tim yang profesional dan berkomitmen maka dimungkinkan akan terjadi kerancuan dan ketidakpercayaan lagi dari pihak masyarakat sebagai pengguna karena menganggap layanan melalui *e-Gov* tidaklah aman. Selain itu bentuk *task force* khusus yang handal ini juga sebagai sarana agar ketergantungan pada *provider* atau *web hosting* menjadi semakin tipis bahkan nihil.

Deskripsi kerja divisi atau tim *e-gov* ini selain tugas pokoknya mengelola situs *web* secara teknis, *service content* juga sebagai penghubung (*traffic*) dengan instansi atau badan terkait dalam penentuan *content* serta pelayanan kepada publik. Pada penentuan *content* adalah koordinasi berkaitan dengan isi informasi yang hendak ditayangkan atau disebarluaskan kepada masyarakat. Pada pelayanan publik artinya ketika ada pertanyaan atau keluhan masyarakat tentang sesuatu hal, tim ini yang menghubungkan dengan badan terkait sekaligus memberikan umpan balik.

Kualifikasi dari divisi atau tim *e-gov* kecuali staf ahli teknis dan penyedia *content* adalah rata-rata menguasai aplikasi software *internet explorer, microsoft outlook, e-mail* dan *chatting*. Sementara bagi staf ahli penyedia *content* memerlukan kualifikasi penguasaan *software web* seperti *dreamweaver, front page* dan *macroflash* plus aplikasi grafis. Sementara khusus staf ahli teknis selain penguasaan aplikasi software yang telah disebutkan diatas juga harus memiliki penguasaan aplikasi setting jaringan, perakitan *hardware* dan instalasi.

Yang perlu diperhatikan, bahwa layanan situs web juga menggunakan bahasa asing (*english*) maka perlu kiranya khusus bagi staf ahli pelayanan dan umpan balik serta staf ahli *content* dibekali dengan kemampuan bahasa asing aktif. Ini digunakan untuk mengantisipasi adanya umpan balik dari pengguna (*user*) yang berasal dari manca negara. Bukan tidak mungkin ini akan terjadi mengingat situs web dapat diakses di seluruh dunia serta perlu diingat bahwa Indonesia memiliki kekayaan dan tujuan wisata yang diminati oleh warga negara asing serta perlu dipasarkan secara internasional.

Pada konteks penyediaan isi situs *web* selain *survey* dan polling yang telah dilakukan oleh pihak pemda selama ini, maka diperlukan juga *research* untuk mengetahui layanan informasi yang sangat dibutuhkan oleh kebanyakan masyarakat. *Research* juga tidak hanya dalam penyediaan *content* saja tetapi juga *research* berkenaan dengan penggunaan situs *web* oleh pihak masyarakat atau *user*.

Selain itu pihak pemda perlu juga mulai memikirkan layanan interaktif dan layanan transaksional seperti :

1. Pembuatan KTP (kartu tanda penduduk/pelajar) dan paspor
2. Pembayaran listrik dan pajak secara online.
3. *E-employment*
4. *E-procurement* (tender melalui internet)
5. Pendaftaran pemilu (*election card*)
6. Penyampaian keluhan atas jumlah dan kualitas pelayanan.
7. Pelayanan hukum dan statistik (kelahiran, pernikahan, dan kematian, sertifikat tanah dan izin usaha)

Pemenuhan dan pengadaan layanan transaksional secara *online* akan memudahkan bentuk hubungan G2C (*government to Citizen*). Pada satu sisi masyarakat dihindarkan oleh ruwetnya birokrasi dan sisi lainnya kepuasan terhadap layanan pihak pemda juga akan semakin meningkat.

Secara ideal sebenarnya tahapan pelaksanaan *e-gov* dalam bentuk situs web seharusnya kini sudah berada pada tahapan tingkat 3 yaitu tahapan Pemantapan berupa pembuatan situs *web* yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain. Oleh karenanya maka diperlukan keaktifan dan komitmen dari pihak pemda untuk meningkatkan layanan dalam situs *web* ke arah tahapan pemantapan. Ini bisa terjadi jika anggaran dana yang tersedia mampu untuk memenuhi kebutuhan tersebut mulai dari *hardware* maupun sumber dayanya. Pemenuhan anggaran bisa dicari dari peningkatan PAD sedangkan pemenuhan sumber daya bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan bagi tim / atau divisi khusus *e-Gov* secara khusus dan kontinyu. Pelatihan lain juga diperlukan bagi semua karyawan di lingkungan pemda dalam bentuk sosialisasi penggunaan dan pemanfaatan situs *web*. Sosialisasi akan menjadi percuma jika tidak

didukung oleh prasarana dan sarananya, oleh karena itu pengadaan jaringan internet dalam suatu pemda mutlak diperlukan, namun pengadaan jaringan perlu didukung dengan adanya penambahan atau peletakan anjungan komputer yang terkoneksi di internet di setiap bagian yang ada disemua instansi di lingkungan pemda.

Selain pengadaan dan sosialisasi bagi semua karyawan pemda, diperlukan juga sosialisasi penggunaan *e-gov* bagi masyarakat luas melalui mekanisme tradisi budaya yang ada agar masyarakat selain dapat memanfaatkannya juga semakin "cerdas" dan "melek" teknologi. Sosialisai terhadap masyarakat juga perlu didukung dengan adanya penyediaan anjungan di instansi di bawah pemda kabupaten atau kota seperti di kecamatan dan kelurahan. Terwujudnya ke dua hal yang diuraikan sebelumnya akan memuluskan tahapan *e-gov* ke tahapan ke tiga serta meletakkan fondasi dasar ke arah tahapan ke 4 yaitu tahapan Pemanfaatan berupa Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Untuk sampai pada tahapan ke 4 sebagai tahapan puncak dari pelaksanaan *e-government* yang sesungguhnya maka diperlukan kerjasama yang mendasar melalui *interchage data electronics* antar pemerintahan daerah se-regional dan nasional juga kerjasama dengan instansi bisnis swasta dan nasional. Tentunya ini memerlukan proses yang sangat panjang dan terstruktur. Oleh karena itu, kepala daerah ( Bupati atau Walikota ) sudah seyogyanya melakukan rintisan program ke arah sana. Penundaan kerjasama dan rintisan ke arah itu berarti memundurkan jadwal terlaksananya tahapan ke 4 tahapan pemanfaatan. Bila tahapan ke 4 ini tidak terjadi maka pelaksanaan *e-government* hanya menjadi suatu jargon belaka atau hanya sekedar simbol status adanya *company profile* dalam *media on line*. (dosen UPN "Veteran" Yogyakarta dan beberapa PTS serta PTN di Yogyakarta )

#### DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Dizard, Wilson, *Old Media New Media*, 1994, Longman Inc, New York
- Ibrahim, Abdullah Syukur, 1994, *Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi*, Usha Nasional, Surabaya
- Nasution, Zulkarmain, 1989, *Teknologi Komunikasi Dalam Prespektif Latar Belakang dan Perkembangannya*, Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Rogers, Everett M, 1996, *Communications Technologie*, The Free Press Collier Mc Millan Publishing, London
- Sosiawan, Edwi Arief, 2001, *Kajian Internet Sebagai Media Komunikasi*, Tesis, PPS UNPAD, Bandung
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Penggunaan Ruang Komunikasi Virtual pada Websites Pemerintah Daerah di Wilayah Yogyakarta*, Penelitian Semi Que V
- Sosiawan, Edwi Arief, 2004, *Implementasi E-government Pada pemerintah Daerah di Indonesia*, Penelitian Semi Que V
- Sosiawan, Edwi Arief, 2005, , *Penggunaan isi, bentuk dan desain komunikasi virtual pada websites pemerintah daerah di wilayah Yogyakarta*, Penelitian LPPM UPN
- Suryadi MT, 1997, *TCP/IP dan Internet*, Elex Media Computindo, Jakarta
- Strautbhaar, Joseph, Robert Larose, 1997, *Communication in the Informations Society*, Wadsworth Publishing, California, USA
- Stamm, Keith R, Jhon E Bowes, 1990, *The Mass Communications Process*, Kendall Hunt Publishing. Iowa
- Wahyudi, JB, 1992, *Teknologi Informasi dan Produksi Citra Bergerak*, Gramedia, Jakarta
- Panduan Penyelenggaraan Situs Pemerintah Daerah*, 2003, Kementerian Komunikasi dan Informasi