

PENGELOLAAN KONTEN *WEBSITE* PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT

Syarif Budhirianto

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Bandung
Jl. Pajajaran No. 88 Bandung telp.022-6017493, HP 08122393677
Naskah dikirim tanggal 4 Januari 2012, disetujui tgl 11 April 2012

WEBSITE CONTENT MANAGEMENT GOVERNMENT OF WEST JAVA PROVINCE

Abstract

The Government of West Java Province through its website www.jabarprov.go.id upgrading information presented both from the side view, web content, media interactions and side transparent information to the users (stakeholders). As this study used a qualitative approach, with case studies taken locus official website of West Java Provincial Government. Data collection is done through observation of the West Java provincial government website, as well as studies conducted interviews. Based on this research, the content information presented mostly in West Java provincial government websites meet the expectations of the user community, however in accelerating the process of delivering contextually, the presentation needs to be integrated with the interests of counties and cities as a provider of data , so information more meaningful and more varied.

Keywords: West Java provincial government websites, presentation of information, the concept of e-government.

Abstrak

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui situsnya www.jabarprov.go.id melakukan peningkatan sajian informasi baik dari sisi tampilan, konten web, media interaksi maupun sisi transparansi informasi kepada masyarakat pengguna (*stakeholder*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan studi kasus mengambil lokus website resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap situs web Pemprov Jabar, serta studi wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, konten informasi yang disajikan *website* Pemprov Jabar sebagian besar memenuhi harapan masyarakat pengguna, Namun dalam mempercepat proses penyampaian baik secara kontekstual, penyajiannya perlu diintegrasikan dan disinergikan dengan kepentingan kabupaten dan kota sebagai penyedia data (input data), sehingga informasi lebih bermakna dan variatif lagi.

Kata kunci: *website* pemerintah provinsi Jawa Barat, sajian informasi, konsep *e-government*.

PENDAHULUAN

Keberadaan *website* pemerintah sebagai implementasi *e-government* diharapkan dapat menunjang transparansi, efektivitas, dan aksesibilitas dalam proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Untuk mengimplementasikan konsep *e-government* di instansi pemerintah, secara kualitas kontennya masih kurang dikembangkan secara maksimal, sedangkan secara kuantitas kesadaran pemerintah di daerah membangun *website* cukup tinggi. Data bulan September 2010, dari 470 pemerintah daerah baik tingkat provinsi, kota, dan kabupaten, terdapat 421 (93%) situs web pemerintah daerah yang telah mengimplementasikan konsep *e-government*, dimana pemerintah provinsi semuanya telah memiliki situs web yang dapat diakses dengan mudah. (www.depkominfo.go.id)

Fakta di atas menunjukkan bahwa ke depan, sebagian besar masyarakat akan semakin bergantung pada pemanfaatan internet/*website* dalam melakukan aktivitasnya. Tolok ukurnya adalah kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi melalui situs dari waktu ke waktu semakin meningkat.

Pembangunan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pemerintah provinsi Jawa Barat tahun 2011, yang mengoptimalkan pemanfaatan *website* guna menunjang pemerintahan yang transparan, bersih, dan efisien dalam peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan merupakan prioritas utama untuk mewujudkan *Jabar Cyber Province*.

Berdasarkan realisasi pemanfaatan *website* di pemerintahan Provinsi Jawa Barat, yang memiliki tingkat pertumbuhan pembangunan yang cukup pesat di segala bidang, tentunya masyarakat membutuhkan sajian informasi mengenai daerah dan pemerintahan sebagai dasar peluang usaha yang cukup menjanjikan. Keberadaan *website* pemerintah provinsi, mempunyai peran strategis bagi masyarakat luas untuk lebih mengenal lebih lanjut.

Website merupakan satu diantara media publikasi informasi memerlukan daya tarik tersendiri yang harus diperhatikan oleh pengelola. Terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam *website* agar menarik dan pengguna mau mengakses secara berkelanjutan, seperti bagaimana pengguna mencari informasi melalui *website* pemerintah daerah, apa yang menjadi target, pesan yang disampaikan harus mempunyai nilai tambah (*value added*).

Bila mengacu standar Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah oleh Depkominfo, *website* pemerintah Provinsi Jawa Barat masih perlu dievaluasi untuk mendorong pemerintah menjadi institusi yang terbuka dan partisipatif. Sampai saat ini evaluasi terhadap kualitas *e-government* di daerah baru pada tahap kesimpulan kebanyakan *website* baru tahap awal, yaitu dijadikan sebagai media untuk menyediakan informasi dan memfasilitasi penggunaannya untuk berkomunikasi dengan pemerintah (Rossano, 2006).

Realitas penggunaan TIK di lembaga pemerintahan yang belum dipahami secara komprehensif, begitu pula kurangnya persiapan aparatur pemerintah dan rendahnya pengetahuan masyarakat, akhirnya dapat menciptakan ketidakharmonisan pemahaman terhadap konsep *e-government*. Padahal konsep ini diartikan sebagai suatu peningkatan layanan pemerintahan kepada masyarakat secara interaktif memperoleh nilai tambah dan pembelajaran demi kelangsungan pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel sebagaimana diharapkan dalam konsep *e-government*. Kompleksitas yang dihadapi oleh pemerintah provinsi Jawa Barat, kabupaten, dan kota dalam memberikan informasi yang interaktif kepada masyarakat, diperlukan sinergitas/keterpaduan antara pengelola *website* dengan unit-unit kerja di lingkungan pemerintah daerah yang materinya disajikan melalui situs web bersangkutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti pada *website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat adalah bagaimana sajian informasi

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui *website* www.jabarprov.go.id di dalam memenuhi keinginan para pengguna (*user*). Identifikasi masalah yakni : (1) Bagaimana ketertarikan pengguna terhadap tampilan *website*, (2) Bagaimana kelengkapan *konten website* Pemprov Jabar, serta (3) Bagaimana pemanfaatan fasilitas interaksi dan transparansi dalam kerangka keterbukaan informasi publik. Tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis bagaimana sajian informasi pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui *website* www.jabarprov.go.id dalam memenuhi keinginan pengguna.

Kegunaan hasil penelitian ini adalah bagi pengelola *website* Pemprov Jawa Barat dapat mengembangkan sajian informasi yang tepat guna kepada masyarakat, baik dari sisi tampilan *website*, *content website*, interaksi maupun transparansi informasi. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika dapat mengevaluasi implementasi kebijakan *e-government* seluruh instansi pemerintah baik di pusat atau daerah. Dan bagi masyarakat pengguna akan menjadi media alternatif sebagai satu-satunya portal yang menyajikan informasi dan potensi daerah yang terpadu dan menyeluruh.

LANDASAN KONSEP

Sajian Informasi

Terdapat beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam *website* agar menarik dan pengguna mau mengakses secara berkelanjutan, seperti bagaimana masyarakat mencari informasi di internet, informasi apa yang paling banyak dibutuhkan.

Informasi yang disajikan, terbagi dua, yaitu: jenis informasi dan jenis data. Jenis informasi, adalah informasi yang disajikan berhubungan dengan sumber daya pelayanan publik, seperti: pelayanan umum, potensi dan peluang investasi, komoditi perdagangan, infrastruktur pendukung/transportasi, akomodasi, dan sebagainya. Jenis data adalah bentuk informasi yang disajikan dalam portal, baik berupa teks, gambar, maupun peta.

Sedangkan bentuk komunikasi, yaitu tersedianya media untuk berinteraksi antara

pengunjung dengan pemerintah secara *online*, baik berupa *email*, kontak pengunjung atau forum diskusi *online*. Sedangkan bahasa adalah pilihan penggunaan yang mudah dipahami oleh pengunjung, biasanya digunakan bahasa Indonesia dan Inggris sebagai bahasa universal, artinya kemudahan akses baik dari segi kemudahan membuka situs maupun pencarian situs dalam *search engine*, serta struktur menu yang familiar. (Harimurti,2007)

Efektivitas penggunaan *e-government* oleh masyarakat dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayanan publik, mempunyai kelebihan interaktif dibandingkan dengan cara-cara yang selama ini dilakukan. Mar'at (1984) menyatakan efektivitas informasi dan komunikasi akan memengaruhi sikap, pandangan persepsi khalayak. Akan memengaruhi khalayak yang berupa pengetahuan, afeksi yang meliputi perasaan seseorang mengenai sesuatu, serta konasi yang meliputi kecenderungan atau keinginan bertindak dari seseorang individu mengenai sesuatu.

Website pemerintahan merupakan sistem informasi manajemen berbasis elektronik untuk membantu pemerintah dalam menyediakan informasi, memberi layanan umum, dan memungkinkan adanya transaksi secara *online* kepada masyarakat dengan kualitas yang lebih baik lagi. Sebenarnya *e-government* tidak selalu berwujud penggunaan internet dan *website*, tetapi mencakup semua pemanfaatan berbagai media elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun, *website* dalam perkembangannya menjadi media yang lebih populer dibandingkan penggunaan media lainnya. Kepopuleran *website* bahkan seringkali mengaburkan makna *e-government* itu sendiri, seolah *e-government* identik dengan *website (tools)*, bukan sebagai sebuah sistem pengelolaan relasi baru yang bersifat timbal balik antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingannya (*ends*) melalui pengembangan media berbasis teknologi informasi.

Dari ketersediaan unsur di atas, diperlukan adanya tanggapan atau umpan

balik dari masyarakat yang mengakses situs www.jabarprov.go.id, sehingga keberlangsungan informasi yang ditujukan untuk masyarakat dapat berjalan berkesinambungan antara pemerintah dan masyarakat Jawa Barat.

Transparansi Informasi

Keberadaan UU No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) secara jelas sudah mengatur kewajiban badan dan pejabat publik termasuk Pemprov Jabar untuk menyediakan informasi secara terbuka, mudah, dan efisien bagi publik. UU KIP memberi batasan dan kepastian hukum tentang informasi yang wajib dibuka kepada publik, dan informasi yang dikecualikan untuk dapat diakses publik (Pasal 7). Badan publik wajib menyediakan informasi publik secara akurat, benar, dan tidak menyesatkan dengan kewajiban membangun dan mengembangkan sistem informasi (*e-government*) untuk mengelola informasi publik secara baik, efisien, dan mudah diakses.

Menurut ketentuan UU KIP, pengertian informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Sedangkan badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang sebagian dananya bersumber dari APBN/D, sumbangan masyarakat, dan atau luar negeri.

Penerapan *e-government* dalam menunjang transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas dimaksudkan untuk mempercepat proses interaksi antara pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat dengan masyarakat pemanfaatan TIK ditujukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit,2002) dan menghidupkan aktivitas masyarakat guna mencapai tingkat kesejahteraan yang lebih baik, serta berfungsi menjadi portal informasi, interaksi, dan transaksi bagi pemerintah

Provinsi Jawa Barat dengan pihak pemangku kepentingan. Portal tersebut menggambarkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam kerangka pelayanan publik. Penerapan *e-government* dalam mewujudkan prinsip-prinsip transparansi dapat ditinjau dari beberapa hal, antara lain sebagai media penyampaian informasi, media komunikasi ataupun transaksi dalam bentuk portal. Pemda-jabar.go.id dari pemerintah provinsi Jawa Barat kepada masyarakat dalam hal pelayanan publik (Kominfo, 2003).

Transparansi diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat dikontrol oleh pihak lainnya, dan akuntabilitas merupakan konsekuensi yang harus ada agar transparansi tersebut menjadi bermakna.

Dalam konteks *good governance*, prinsip transparansi berlaku untuk seluruh proses yaitu dari tahap perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan, sampai pada tahap evaluasi. Transparansi tidak hanya berlaku untuk hal yang terkait dengan permasalahan keuangan, tetapi juga keseluruhan proses mekanisme pengelolaan sumber daya. Prinsip transparansi mewajibkan tidak boleh ada hal sekecil apa pun yang terkait dengan mekanisme pengelolaan sumber daya negara/daerah dengan sengaja disembunyikan demi menguntungkan salah satu pihak. Semua kebijakan yang diambil oleh pemerintah baik pusat maupun di tingkat desa/kampung harus lewat proses yang terbuka sehingga semua pihak dapat memperhitungkan dampak yang mungkin ditimbulkan oleh adanya kebijakan baru. Suatu kebijakan yang muncul secara tiba-tiba tanpa lewat konsultasi publik, jelas tidak sesuai dengan semangat *good governance*. Sudah barang tentu pelaksanaan prinsip transparansi sangat membutuhkan dukungan aktif dari masyarakat warga, dan semua elemen yang terkait.

Website Pemerintah Daerah

Keberadaan *website* yang efektif merupakan salah satu strategi yang harus dijalankan oleh pemerintah agar dapat membantu menangani manajemen secara keseluruhan. *Website* pemerintah akan lebih

baik dan lebih lugas jika terdapat keterpaduan antara penerbitan elektronik dengan unit-unit kerja di lingkungan pemerintah daerah, yang materinya disajikan melalui situs web bersangkutan. Di dalam strategi penyelenggaraan situs, penting untuk memastikan bahwa berbagai tugas manajemen yang diperlukan bagi pengelolaan yang efektif telah teridentifikasi, dan tanggung jawab pelaksanaan telah teralokasi serta di pahami dengan jelas oleh para pengelola.

Adanya kompleksitas pada publikasi secara elektronik melalui media *online* dan bertambahnya kepentingan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota untuk memberikan informasi kepada masyarakat, diperlukan adanya persyaratan standar struktur organisasi yang akan menjadi pegangan bagi penanggung jawab situs web pemerintah daerah dalam melakukan pengawasan dan pemantauan. Isi minimal setiap situs web pemerintah daerah adalah: (Kominfo,2003).

1. *selayang pandang*, menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemda bersangkutan (sejarah, motto daerah, ambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi)
2. *pemerintahan daerah*, menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemda bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *email* dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari pimpinan daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.
3. *Geografi*, menjelaskan tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekologi, budaya dari daerah bersangkutan.
4. *Peta wilayah dan sumberdaya*, menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan sumber daya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta.
5. *peraturan/kebijakan daerah*, menjelaskan perda yang telah dikeluarkan oleh pemda, melalui situs web inilah semua perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.
6. *Buku tamu*, tempat menerima masukan

dari pengguna situs web pemerintah daerah yang bersangkutan.

METODE PENELITIAN

Sifat penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang dikumpulkan adalah primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan mengamati indikator-indikator dari variabel penelitian yang diperoleh di lapangan melalui observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder adalah bentuk informasi yang diperoleh dari dokumen, kepustakaan dan referensi lain yang berkaitan dengan bidang penelitian.

Lokasi penelitian mengambil *locus website* resmi Pemerintah Provinsi Jawa Barat, dengan situsnya www.jabarprov.go.id. Alasannya pengambilan *website* ini, karena berperan sebagai inspirator, fasilitator, dan pembina dalam setiap pengembangan *website* di pemerintah kabupaten dan kota di Jawa Barat, dalam pengelolaannya menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jabar sesuai dengan *master plan* pembangunan jangka menengah daerah (PJMD) tahun 2008-2013. Selain itu, situs ini menjadi pusat jaringan (*link*) bagi ke 26 kabupaten dan kota di seluruh Provinsi Jawa Barat, artinya bila mengakses *website* Pemprov Jabar secara otomatis pula dapat mengakses duapuluhenam *website* kabupaten dan kota.

Sajian informasi yang terdapat pada situs *website* Pemprov Jabar meliputi variabel-variabel tampilan, *content website*, interaksi, dan sistem keterbukaan informasi/transparansi, sehingga dalam konklusi tulisan akan tersaji bagaimana proses penyajian informasi secara komprehensif melalui *website* Pemprov Jabar, baik melalui deskripsi tulisan maupun bentuk skema/bagan. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui, wawancara dengan 7(tujuh) orang pengelola *website* di kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Barat, yakni pengelola pada: Kantor Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya (Drs. T. Agung Aryanto), Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Cirebon (Ayu-Suhartoyo), Humas Setda Kab. Sukabumi (Djoko Poernomo, SE), Dinas Perhubungan dan Kominfo Kab. Ciamis (Drs. Deris), Dinas Perhubungan, Komunikasi dan informatika Kab. Indramayu (Errofiq Mahardiko), Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Kuningan (Dra. Wetty Sri Sulistiani) dan dengan pengelola *website* pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Banjar. Pertimbangan mereka dijadikan nara sumber dalam wawancara penelitian, karena: (1) Mereka sebagai pengelola (*sector leader*) di bidang TIK di daerah dan sebagai barometer pengembangan TIK di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Barat yang dapat menempatkan instansi terdepan bagi pengembangan TIK: (2) Dapat menginterpretasikan pengembangan *website* pemerintah daerah yang lebih baik, berdasarkan pada kajian dan evaluasi sebelumnya.

Pengumpulan data lain adalah dengan observasi langsung melalui penelusuran *website* www.jabar.go.id yang telah ditetapkan sebagai subjek penelitian guna mengetahui aktivitasnya secara *online*, serta bagaimana proses *updating* yang dilakukan oleh pengelolanya. Selain itu dilakukan studi literatur dan bahan-bahan dokumen lainnya yang ada korelasinya dengan studi penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tampilan *website* Pemprov Jabar

Dari temuan di lapangan, baik melalui observasi maupun hasil wawancara, sebuah penampilan *website* secara visual harus menarik. Mengingat penampilan bisa mencerminkan suatu produk, menggambarkan karakter perusahaan, maupun memvisualisasi pribadi seseorang. Begitu pula hal pertama yang ditangkap pengunjung ketika tiba pada sebuah *website* adalah bagaimana tampilannya (*layout, image, warna, dan elemen desain lainnya*),

pengunjung tidak langsung membaca konten terlebih dahulu, melainkan tanpa sadar memilah secara visual dan kemudian baru memutuskan akan melanjutkan mendalami konten atau meninggalkan *website*. Terutama apabila pengunjung yang baru pertama kali mendatangi sebuah *website*, kesan pertama yang dia tangkap akan menjadi penentu, apakah *website* ini pantas dikunjungi lagi atau tidak.

Desain situs www.jabarprov.go.id yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Jabar secara keseluruhan, perlu peningkatan strategi sebagai pintu masuk untuk melihat atau mendapatkan informasi yang diperlukan, masyarakat akan memperoleh layanan yang disediakan, dan masyarakat memiliki saluran dalam mengembangkan partisipasi dalam kehidupan bernegara.

Berdasarkan analisis empirik para pengelola *website* di kabupaten dan kota di Jawa Barat, dari segi tampilan situs www.jabar.go.id umumnya sudah mencerminkan layaknya situs pemerintah daerah yang bagus dan menarik perhatian pengguna (*users*), sehingga mempunyai kelebihan interaksi yang selama ini dilakukan dengan cara-cara konvensional. Segi tampilan ini sudah layak disebut sebagai *website* pemerintah, pertama-tama yang dilihat oleh pengguna, ini merupakan sebuah modal untuk menarik perhatian. Kesan yang elegan membuat mata pengunjung sejenak tertuju untuk melihat lebih lama terhadap situs tersebut. Namun ada beberapa aspek yang menjadi penghalang dari keberhasilan, yaitu aspek penempatan posisi gambar dan teks berita. Pada tampilan situs telah memiliki aspek komunikatif dua arah (interaktif), estetis, dan ekonomis. Hal ini dapat dilihat dari isi yang ada pada tampilan utama situs yang cukup variatif dan informatif yang lengkap dalam memberikan penjelasan mengenai sajian informasi yang terkait selang pandang di wilayah Provinsi Jawa Barat, seperti menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, topografi dan demografi. Gaya penampilan situs dinilai sudah mengikuti dinamika sebuah *website* yang menarik, data yang ditampilkan baik gambar maupun teks

berita di *back up* dengan gaya yang dinamis.

Sebuah gambar dalam satu halaman web bisa ditampilkan dalam beberapa termin yang menarik, dan masing-masing bisa diakses oleh pengguna sesuai dengan kebutuhan. Begitu pula dalam tampilan teks berita utama, layaknya sebuah *running text* yang dapat diakses sesuai dengan alternatif pilihan berita yang dibutuhkan.

Adanya kemajuan dari rancangan tampilan tersebut, pengelola sudah berinovasi dan berkreasi untuk meningkatkan perhatian kepada pengguna/masyarakat untuk mengaksesnya, sebab dengan cara itu akan memberikan stimulan untuk mengetahui lebih lanjut konten web yang disajikan oleh Pemprov Jawa Barat, baik dari sisi kelengkapan informasi maupun minat publik mengakses situs/*website*.

Dalam sebuah *website* pemerintahan, desain situs sebaiknya profesional, menarik dan berguna sesuai dengan kebutuhan pengguna yang beragam. Situs www.jabarprov.go.id sebagai situs resmi pemerintah provinsi Jabar menampilkan citra desain yang “metropolis”, tampilan secara keseluruhan terkesan mewah dan mengesampingkan unsur kesederhanaan. Dengan tampilan desain seperti itu memang bagus, namun tidak mencerminkan *image* Jabar yang sesungguhnya.

Kesan awal yang ditampilkan oleh sebuah situs mengidentikkan dengan pemilik situs tersebut, dan kesan awal yang dilihat ketika memasuki halaman situs Pemprov adalah Jabar yang mencerminkan daerah metropolis. Secara keseluruhan desainnya cukup bagus namun terlalu banyak memakai atribut yang tidak penting sehingga jauh dari kesan kesederhanaan. Prinsip adaptasi terhadap kewilayahan daerah Jawa Barat yang mempunyai kultur setiap daerah juga perlu di direpresentasikan dalam sebuah desain situs, karena hal tersebut menunjukkan cermin atau potret masyarakatnya. Bagi masyarakat luar daerah Jabar tentunya hal menarik untuk mengetahui lebih lanjut *content* yang terdapat pada *website*. Aspek penonjolan pembangunan fisik lebih baik dikurangi, tetapi aspek kekayaan / potensi daerah setiap kabupaten dan kota porsinya lebih banyak

ditampilkan.

Di sisi lain, penempatan posisi sajian informasi pada situs www.jabar.go.id umumnya sudah proporsional, namun dalam hal penyusunannya pihak pengelola *website* terbilang kurang teliti, masih banyak dalam suatu kalimat yang tidak mengindahkan kaidah-kaidah bahasa yang baik dan benar. Layaknya sajian informasi pada media cetak, *content website* juga tampilannya harus baik agar pengguna/masyarakat merasa betah untuk menjelajah situs lebih lama. Unsur bahasa sesuai dengan hal yang ditemui pada *website* lainnya, umumnya menggunakan bahasa Indonesia dan Inggris agar bisa dimengerti oleh semua lapisan masyarakat terhadap pesan-pesan yang disampaikan, namun dalam konteks bahasa *website* Jabar, tidak tertutup kemungkinan bahasa Sunda juga disajikan sebagai bahasa penghubung dan karakter orang Jawa Barat. Hal ini perlu diperhatikan tanpa mengurangi substansi keberadaan situs, bahkan sebaliknya orang akan senang membacanya disaat luntarnya pemakaian bahasa Sunda, dan orang lebih bangga dengan bahasa Indonesia.

Dilihat dari komposisinya, sebagian besar para pengelola *website* di kabupaten dan kota di Jawa Barat menyatakan bahwa sajian informasi sudah cukup baik. Seperti informasi umum berupa profil singkat mengenai provinsi Jawa Barat, informasi pariwisata yang mengangkat tentang potensi objek wisata beserta lokasinya, informasi budaya yakni informasi tentang peristiwa tradisi budaya dan kesenian, maupun acara-acara seminar, pertemuan, dan sarasehan. Begitu pula informasi potensi dan peluang, yaitu potensi daerah dalam bentuk sumberdaya alam maupun sumber daya manusianya.

Lebih jauh, para informan pengelola *website*, menyatakan bahwa sajian lainnya yang terdapat pada *website* Jabar adalah informasi sarana dan fasilitas pendukung, seperti transportasi, akomodasi, *utilitas*, komunikasi yang memadai, begitu pula tentang informasi kegiatan pemerintahan atau peristiwa penting dalam lingkup Provinsi Jawa Barat. Namun, di samping dengan sajian menu yang lengkap tersebut, ada kelemahan

yang umum terjadi pada sebuah *website* pemerintahan, yakni masih banyak halaman *web browser* ketika di “klik” tidak ada halaman atau *web page*. Kekosongan ini karena *format text language* ketika diakses atau protokol yang menyampaikan informasi dari *server website* pemerintah Jawa Barat belum di isi atau di *update* pengelolanya. Hal ini sebenarnya tidak boleh terjadi dalam sebuah *website* di mana kompetisi antar situs selalu berusaha menampilkan konten yang lengkap dan variatif, sekali saja pengguna dihadapi persoalan seperti itu, maka dengan cepat akan beralih mencari informasi ke situs lain sesuai dengan yang dicari. Hal ini sebenarnya sangat disayangkan, karena tidak sejalan dengan hasil kreasi dan inovasi para pengelola yang telah berusaha menampilkan kerangka tampilan *website* yang lebih menarik sebagai modal utama untuk menstimulan pengguna mememanfaatkannya.

Tata letak desain situs www.jabar.go.id. sejak diluncurkan banyak perubahan, di mana desain awal yang pada waktu itu diserahkan pengerjaan pada pihak ketiga, sekarang sudah bisa secara swakelola . Adanya perubahan desain ini menggambarkan bahwa pengelola *website* Pemprov Jabar inovatif dan kreatif sesuai dengan tuntutan masyarakat, di mana desain tampilan *website* merupakan hal yang pertama dilihat oleh pengguna, apakah selanjutnya diakses atau tidak.

Dari sisi warna, juga akan menimbulkan kesan pertama kepada pengguna (*user*) ketika menjelajah *website*, karena unsur warna *background* situs merupakan modal utama untuk ketertarikan seseorang, yang selanjutnya menimbulkan stimulan dan *feedback* positif untuk menelaah lebih lanjut konten yang ada pada situs. Unsur warna dominan pada *website* Jabar adalah biru. Menurut kajian para pengelola *website* di kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Barat ternyata warna yang digunakan cukup proporsional dan memberikan kesan kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat. Di samping itu penggunaan latar biru lebih memperjelas penggunaan kata atau gambar

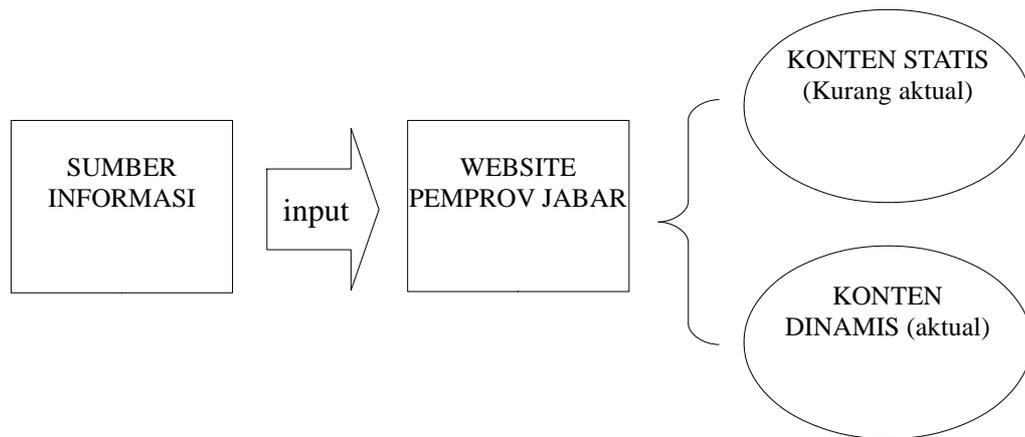
yang terdapat pada *website*. Karena unsur warna mempunyai emosi yang melekat pada pengguna, hendaknya pula bisa mengombinasikan atau keserasian dengan cara yang benar. Dari sisi psikologis sangatlah penting, karena akan berpengaruh pada respon pengguna *website*.

Ikon yang digunakan sebagai pendukung keberadaan *website*, penting ditampilkan yang juga sebagai penunjang teks pada tema di masing-masing *frame website*, pada situs Pemprov Jabar ini ada beberapa tampilan yang sebenarnya tidak penting, karena tanpa ikon juga pengunjung sudah mengerti maksud dari tema informasi. Dalam ikon alat tulis, jika dihilangkan apakah akan mengurangi maksud dari tema yang dimaksud. Seharusnya penggunaannya sangat jelas bahwa jika tidak terdapat teks penunjang maka pengunjung dapat langsung mengerti tema dari informasi tersebut. Begitu pula dengan huruf-huruf dalam rangkaian kata informasi yang disampaikan dinilai sudah baik sesuai dengan tipografi dari tulisan yang dimaksud, sudah memiliki kesan sederhana dan simpel, sehingga lebih membuat *user* merasa betah menelusuri situs www.jabar.go.id.

Website Content

Isi informasi *website* (*website content*) yang ditampilkan merupakan alasan utama pengguna mendatangi suatu situs, informasi yang disajikan haruslah lengkap, singkat dan padat, sehingga tidak membuang waktu secara percuma. Yang penting pesan (*message*) konten informasi yang disajikan mengerti para pengguna, sehingga ketika membacanya seseorang tidak memerlukan waktu untuk berpikir panjang. Begitu pula pengguna akan melakukan haknya untuk mengharapkan isi dari suatu situs pemerintah dengan data terbaru dan tepat. Aktualitas data perlu di *update* secara rutin dan teragenda, seperti agenda berita yang berhubungan dengan pemerintahan biasanya selalu dipublikasikan secara *online* tak lebih dari satu sampai dua minggu. Terkadang memang bila pemerintah daerah menginginkan

Gambar 2
Website Content dan Sumber Informasi Website Pemprov Jabar



Sumber: Hasil Kajian Penelitian.

percepatan publikasi, untuk penyampaian berita perihal kebijakan penting yang harus disegerakan bagi publik tertentu.

Dari data yang diungkapkan pada *website* pemerintah Provinsi Jawa Barat, isi informasi yang disajikan cukup lengkap. Hal ini terlihat dari ragam berita dan informasi yang disajikan seputar Provinsi Jawa Barat, mulai dari berita harian sampai *event-event* strategi promosi daerah sebagian besar sudah memenuhi harapan pengguna, dan cara penyampaiannya relatif mudah dipahami dan dicerna, sehingga tidak memerlukan waktu untuk berpikir panjang.

Pesan yang disajikan tidak berbelit-belit dan ngambang melainkan lugas dan langsung pada poin pemberitaan.

Informasi yang terdapat pada situs sudah relevan dengan tujuan pembuatan *website*, yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat Jawa Barat. Relevansi informasi tersebut dapat dilihat pada setiap berita yang disajikan situs tersebut yang merupakan berita seputar pemerintah, sehingga menambah nilai relevansi situs dengan tujuan dan sasaran pembuatan *website*.

Artinya, sebagian besar *website* Pemprov Jabar sudah menampilkan informasi yang menampilkan potensi dan layanan pemerintah Provinsi Jawa Barat, baik dalam bentuk tulisan atau dalam bentuk gambar (*brand visualization*). Sedangkan tingkat perubahan bentuk informasi (*information*

changes) yang disajikan terbagi atas: Pertama, informasi statis, informasi yang tidak berubah dalam waktu relatif lama, seperti profil daerah, sumber daya daerah, dan infrastruktur daerah. Kedua, Informasi dinamis, terutama informasi yang cenderung mengalami perubahan dalam waktu yang relatif singkat, seperti informasi kegiatan gubernur atau pemerintahan, ataupun pengumuman tender barang dan jasa.

Namun demikian, karena *website* Pemprov Jawa Barat di dalamnya telah terintegrasi (*link*) dengan enambelas kabupaten dan kota tidak berbanding lurus dengan kebijakan pengelola *website*, konten yang dikirim (*upload*) seringkali kurang aktual, bahkan acapkali ketika di klik tidak ada *web page* nya. Sinergitas para pengelola di dalam jaringan internet berupa LAN antarpemerintah daerah perlu ditingkatkan aktualitas, *updating* data, serta pemanfaatan *web page* secara optimal. Sehingga, konten informasi Pemprov Jawa Barat dengan kabupaten dan kota lainnya terbangun secara terpadu. Adapun jenis informasi yang muncul dalam situs www.pemprovjabar.go.id, dikategorikan ke dalam informasi umum (profil singkat mengenai Provinsi Jawa Barat), pariwisata (gambaran umum objek wisata beserta lokasinya), informasi budaya (peristiwa tradisi budaya dan kesenian, ataupun acara seminar, pertemuan dan sarasehan), potensi dan peluang (potensi

daerah dalam bentuk sumberdaya alam maupun sumber daya manusia), informasi sarana dan fasilitas pendukung (ketersediaan sarana dan fasilitas transportasi, akomodasi, *utilitas*, komunikasi yang memadai), serta berita (informasi kegiatan pemerintahan atau peristiwa penting dalam lingkup Provinsi Jabar).

Isi informasi yang memerlukan perhatian khusus, adalah masih kurangnya menyajikan informasi pelayanan publik secara *online*, seperti peluang investasi (*e-commerce*), dunia perbankan (*e-banking*), dan pendidikan (*e-education*). Kemudian *website* Pemprov Jabar belum memiliki fasilitas pembayaran layanan publik secara *online* (transaksi), dan hanya tersedia prosedur pembuatannya yang masih dikerjakan secara manual, kecuali ada beberapa situs pemerintah yang sudah menyediakan fasilitas *e-procurement* (pelelangan tender *online*). Serta belum menyajikan isi informasi (*content*) finansial (anggaran daerah) sebagai wujud transparansi kepada masyarakat.

Konten yang disajikan dinilai cukup *up to date* dan aktual, hal ini karena situs ini selalu berusaha melengkapi berita yang dipublikasikan untuk memberikan *responsibility* bagi publik dalam bentuk informasi yang berkredibilitas tinggi sesuai dengan sasaran dan tujuan dari *e-government*. Sehingga setiap cakupan informasi ruang lingkup pemerintah provinsi bisa disajikan secara lengkap untuk semua segmentasi masyarakat. Namun, berdasarkan pengamatan pengelola *website*, meskipun dari sisi kualitas ataupun kuantitas berita relatif baik, tetapi dari sisi efektivitas peningkatan popularitas pemerintah Provinsi Jawa Barat masih perlu perbaikan, hal ini dapat dilihat dari minimnya popularitas *link* serta masih rendahnya peringkat *traffic* mayoritas situs web. Semakin baik peringkat *traffic* dan *link* (jumlah eksternal *link* yang merujuk atau mereferensi menuju situs web), maka semakin populer keberadaannya, sehingga semakin tinggi perpindahan informasi yang terjadi dari pemerintah ke masyarakat. Karena, sebagus apa pun kualitas suatu situs, jika tidak memperhatikan segi efektivitas

dalam meningkatkan popularitas, maka kualitas yang bagus tersebut akan menjadi kurang optimal. Berdasarkan studi penelitian, salah satu cara dalam mengukur popularitas situs web pemerintah daerah yaitu dengan menggunakan peringkat, yaitu melalui parameter evaluasi efektivitas (*link* dan *traffic*), kecepatan (waktu *loading*), isi situs web dan kesiapan menuju *e-government*. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pengguna terhadap situs, waktu *loading* dan bagaimana kepedulian akan pelayanan melalui media ini/*online*. (www.gundarma.ac.id). Atau ada lagi parameter yang biasa digunakan untuk mengetahui peringkat (*traffic*), yaitu dalam bentuk perangkat lunak berbasis web yang dapat secara otomatis mengevaluasi peringkat situs, baik dari isi situs web (*website content*) dan kesiapan menunjang *e-government* (*e-government readiness*).

Dari sisi halaman depan (*home page*), konten berita ada tren peningkatan yang signifikan, begitu pula tata letak dan desain situs web Pemprov Jabar tidak monoton (padahal pada awal berdiri situs ini lebih sebagai hiasan dan tidak ada interaksi dari pengguna, jauh dari harapan konsep *e-government* yang ideal). *Homepage* pada suatu situs identik dengan sampul suatu buku yang dipublikasi, suatu bentuk yang menarik yang akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung situs untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs bersangkutan. Suatu *homepage* minimal menyangkut, nama pemda, log, alamat kantor, nomor telepon, gambar dalam bentuk citra (*image*), kontak *email*, *link* dengan isi yang tersedia pada situs, fasilitas pencarian (*search engine*), dan lain-lain.

Konten web sebagian besar telah mengaplikasikan tahap *web presence*, tahap informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat, sedangkan tahap selanjutnya (*interaction* dan *transaction*) secara real menuju perubahan stigma pelayanan secara manual. Hal ini sesuai dengan komitmen pemerintah Provinsi Jawa Barat, bahwa secara ketentuan teknis situs webnya telah mengikuti beberapa standar yang diperlukan dalam pembangunan web sebagai media informasi dan

komunikasi.

Dari sisi aturan dan pedoman, Pemprov Jabar masih multitafsir terutama gambaran yang jelas tentang implementasi *e-government* akibat belum adanya standarisasi dan sosialisasi yang jelas mengenai bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah yang real dan ideal, walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada, namun masing-masing pemerintah daerah menerjemahkan secara sendiri-sendiri, karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya tidak jelas. Banyak pengelola situs web yang ditugaskan bertanya-tanya seperti apakah situs yang ideal dari sisi *back office* maupun *front office*, dan jika tidak jelas pihak pemprov mengambil bantuan tenaga luar (*outsourcing*) yang akhirnya terjemahannya belum tentu sesuai dengan prinsip *e-government*.

Interaksi Informasi dan Komunikasi

Dari hasil kajian wawancara mendalam dengan para pengelola *website* di Jabar tanggal 5 Oktober 2011, tergambar bahwa situs Pemprov Jabar sudah memiliki cara untuk berinteraksi dengan masyarakat pengguna, yaitu dengan menyediakan fasilitas penghubung sebagai alat komunikasi dengan pengelola situs web, yang kemudian oleh pengelola diteruskan ke masing-masing satuan kerja perangkat daerah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Namun dalam mempercepat proses penyampaian secara kontekstual maupun visual aural dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyajian *website* perlu diintegrasikan dan disinergikan dengan kepentingan kabupaten dan kota sebagai penyedia data (*input data*). Dengan demikian, informasi akan lebih bermakna dan variatif dalam mengatasi komunikasi nonverbal bagi pengguna. Di samping itu dapat mempercepat proses interaksi dan interelasi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan sinergitas pemanfaatan sarana *website* serta kerja sama antar instansi akan lebih memudahkan aksesibilitas kepada masyarakat, sehingga penyampaian dan pemanfaatannya berlangsung secara dua arah (interaksi). Hal ini untuk menjawab arus kemajuan teknologi informasi dan

komunikasi yang marak semenjak lahirnya berbagai situs jejaring sosial yang banyak digandrungi oleh berbagai lapisan masyarakat, seperti *friendster*, *facebook*, *fanbox*, dan sebagainya. Akses yang cukup mudah dan berbagai aplikasi yang menarik, membuat situs tersebut disenangi masyarakat

Proses informasi *website* resmi Pemprov Jabar dalam mempercepat interaksi dan interelasi antara masyarakat dan pemerintah, perlu suatu *action* dari pengelola situs web secara komprehensif, yakni dengan meningkatkan akses jaringan internet/*website* pemerintah sebagai media komunikasi, serta mengintegrasikan kepentingan pemerintah dan masyarakat.

Dalam realisasi penyampaian informasi situs resmi Pemprov Jawa Barat ditinjau dari dimensi publikasi, umumnya sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena jenis informasi yang mereka perlukan sudah tersedia dan isinya cukup lengkap, tetapi belum sebanding dengan jenis pelayanan interaksi maupun transaksi. Belum optimalnya pelayanan tersebut karena faktor katalog pelayanan interaksi yang kurang memadai sehingga informasi yang disajikan bersifat informatif saja, sedangkan pada taraf yang lebih jauh lagi, seperti transaksi ataupun aktivitas *teleconference* (verbal) yang bisa melakukan tatap muka dari masing-masing lensa video yang dipasang pada jaringan *website* belum ada, baik dari aspek aksesibilitas maupun konten. Jenis pelayanan informasi di situs Pemprov lebih bersifat informatif (*publish*), sedangkan yang interaktif dan teknis umumnya diserahkan kepada situs yang dipunyai OPD masing-masing. *Information processing/back office* tersebut disalurkan melalui www.jabarprov.go.id, dan diolah oleh instansi pemerintah (OPD) yang berwenang menanganinya. Kemudian informasi hasil olahan tersebut disalurkan kembali melalui portal kepada publik. Masyarakat yang memerlukan informasi menyampaikan permintaan produk melalui portal, yang diproses kembali oleh pemerintah dan disalurkan kembali kepada instansi yang berkepentingan untuk dipenuhi. Keseluruhan proses berlangsung secara *online* melalui

website, kecuali proses tersebut dilakukan secara *offline*.

Dari tataran operasional informasi tersebut, pemanfaatan pengguna atas isi informasi yang dipublikasikan di *website* Jabar tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi yang bersifat pasif, namun diharapkan bisa bersifat dinamis, sehingga fungsi dan perannya menjadi dua arah dan timbul efek timbal balik. Seperti telah dijelaskan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dengan terwujudnya *website* yang bersifat dinamis, diharapkan akan diperoleh aliran informasi yang optimal antara pemerintah-masyarakat dan sebaliknya, sehingga masyarakat akan terbangun rasa memiliki dan rasa kebutuhan akan situs tersebut sebagai penyambung aspirasinya.

Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang baik pada situs www.jabar.go.id agar terjadi interaksi dan interelasi adalah isi (*content*) dan desain yang baik serta menarik. Sebuah situs pemerintah daerah mempunyai persyaratan minimal untuk isi. Pengelola situs web pemerintah Provinsi Jabar harus mampu menentukan apa yang diharapkan oleh para pengguna mengenai apa yang seharusnya ada di situs, sesuai dengan panduan dari Kominfo maka isi minimal situs web pemerintah adalah: selang pandang (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi), pemerintahan daerah (eksekutif, legislatif), geografi (topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah), peta wilayah dan sumberdaya, peraturan/kebijakan daerah serta buku tamu.

Salah satu kemudahan adalah penampilan menu informasi pada halaman awal agar pengguna yang tidak mengerti dalam menjelajahi suatu web dapat mencari informasi yang mereka inginkan, hanya dari tampilan awal situs. Untuk memudahkan

proses interaksi antara masyarakat dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam menemukan situs, pemerintah Provinsi Jawa Barat dan pihak pengelola telah mempromosikan situsnya dan mendaftarkan ke mesin pencari (*search engine*). Pengguna mungkin tidak bisa menemukan situs web Pemprov Jawa Barat kecuali pengelola mempromosikan dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya, hal ini karena di *cyber media* ini ada berjuta-juta situs. Oleh sebab itu, perlu promosi situs secara layak melalui direktorinya, dan juga melalui cara lain seperti pemberitahuan lewat pers, hubungan masyarakat, brosur, dan lain-lain.

Transparansi Informasi

Dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang spektakuler saat ini, serta diikuti dengan semangat perubahan berakibat adanya tuntutan dari masyarakat agar semua instansi pemerintah, termasuk Pemerintah Daerah Jawa Barat, melakukan pelayanan dan diseminasi informasi secara transparan, cepat, mudah, dan mudah diakses masyarakat. Keterbukaan informasi hakikatnya sebagai upaya membangun partisipasi masyarakat dalam penentuan kebijakan-kebijakan, sehingga penyelenggaraannya tidak bersifat *close management*, tetapi merupakan hasil interaksi antara masyarakat dan pemerintah.

Para pengelola *website* di Jawa Barat dalam kajiannya menyatakan, bahwa Pemanfaatan *website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang berisi berbagai informasi penting tentang roda pemerintahan maupun potensi-potensinya, sebagian besar telah diakomodasi dengan baik, serta membuka kesempatan melakukan komunikasi secara langsung. Hal ini sebagai jawaban para pengelola *website* kepada masyarakat pengguna untuk memperoleh informasi sebagai hak dasar warga negara, dalam UUD 1945 juga dijamin setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Apalagi secara khusus hak seseorang terhadap informasi diatur

dalam Undang-Undang 14 Tahun 2008 tentang KIP. Pasal 9 menyebutkan, badan publik wajib mengumumkan informasi publik secara berkala, yang meliputi profil, kegiatan, dan kinerja, serta laporan keuangan badan publik. Badan publik adalah organisasi yang terkait penyelenggaraan negara ataupun organisasi lain dengan pendanaan dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara/Daerah. Sebab, dengan jaminan tersebutlah penyelenggaraan pemerintah daerah yang diawasi oleh publik semakin dapat dipertanggungjawabkan, yang akhirnya diharapkan sebagai upaya strategis untuk mencegah terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Terlihat pada gambar 3.

Dalam konteks keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui *website* Pemprov Jabar, secara esensi lebih banyak bersifat informatif yang berkaitan dengan aktivitas badan publik di sekitar Pemprov Jabar dan di kabupaten atau kota, seperti visi misi, sejarah, dan lainnya. Lebih jauh, hasil kajian wawancara yang dilakukan, dalam konteks keterbukaan/transparansi informasi banyak aspek yang menjadi substansinya, mulai dari menyajikan informasi yang detail tanpa ditutup-tutupi permasalahan yang dihadapi, itu juga telah dilaksanakan dalam konten informasinya.

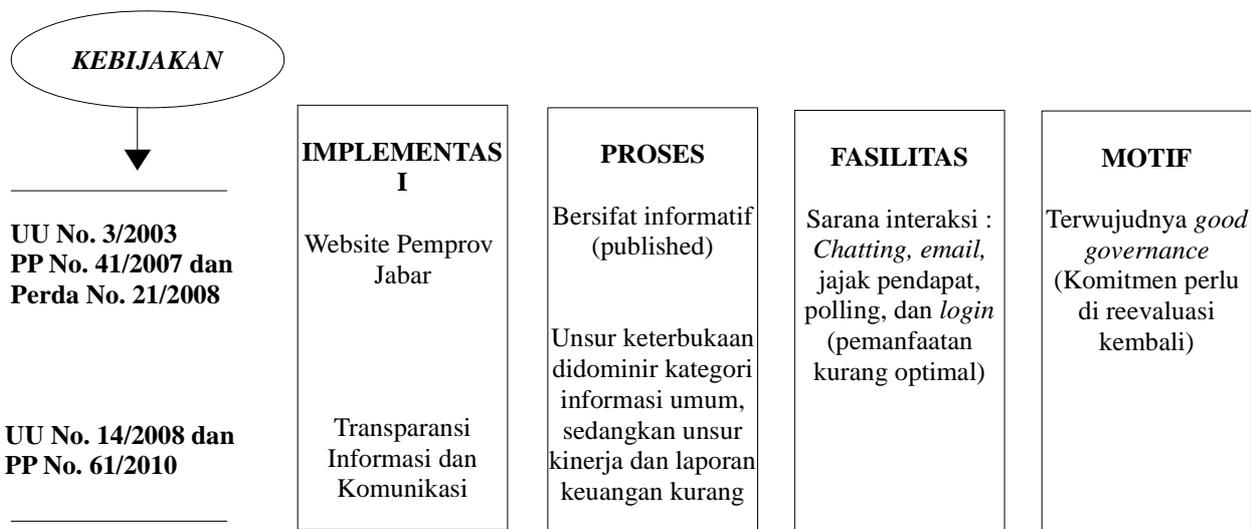
Begitu pula mengenai teknis kegiatan organisasi pemerintahan daerah sebagian besar telah menerapkan sistem keterbukaan, sejauh informasi tersebut tidak menyangkut kerahasiaan negara atau yang dikecualikan berdasarkan pengklasifikasian informasi sebagaimana dijamin dalam UU KIP, di mana dalam implementasi atas pengklasifikasian itu merupakan hak pemerintah daerah melalui pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) yang bertanggungjawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik. Kemenkominfo pada waktu itu menyatakan, bawa isi lain yang akan disajikan pada suatu *website* pemerintah daerah diserahkan sepenuhnya kepada masing-masing penanggung jawab badan pengelola *website*

pemerintah daerah, disesuaikan dengan kondisi setempat dan ketersediaan data serta informasi yang dimiliki oleh daerah bersangkutan. Sajian Informasi *website* Pemprov Jabar yang memenuhi unsur keterbukaan didominasi oleh kategori informasi wajib secara umum dan berkala, sementara unsur kegiatan kinerja, dan laporan keuangan belum mencerminkan keterbukaan, karena informasi yang ditampilkan hanya bersifat global. Hal ini tidak terlepas dari prinsip kehati-hatian dari pengelola *website* yang *notabene* aparaturnya pemerintah terhadap informasi yang perlu diekspos kepada masyarakat atau tidak.

Padahal, dengan keterbukaan informasi, masyarakat dapat berpartisipasi memberikan masukan sekaligus mengontrol jalannya pemerintahan. Harimurti (2009) mengatakan ketidakterbukaan informasi keuangan secara detail baik dalam tataran teknis pemanfaatan maupun dalam laporan keuangan dimungkinkan karena belum memaknai standar dari Kemenkominfo mengenai informasi yang perlu disediakan pada *website* bersifat minimalis dan terlalu memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah. Struktur informasi yang dikategorikan dalam prinsip keterbukaan/transparansi informasi terindikasi masih belum adanya keberanian dari pihak pemerintah untuk menampilkan laporan keuangan daerah dan alokasi anggaran keuangan untuk legislatif dan eksekutif secara terbuka. Prinsip transparansi/keterbukaan secara multiaspek memang belum dapat disajikan secara penuh sesuai dengan harapan UU KIP, terutama pada aspek finansial pemerintah daerah, baik Provinsi, kabupaten, maupun kota. Hal ini karena faktor sensitivitas dan kontinuitas roda pemerintahan dari setiap satker atau OPD yang ada.

Faktor lainnya dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi dalam pemerintahan juga dipengaruhi oleh faktor penting dalam pengembangan *website* sebagai sebuah sistem keseluruhan, di mana kurang ada dukungan dan komitmen pejabat pemerintah serta kemampuan manajerial

Gambar 3
Temuan Dalam Preferensi Konsep Proses Komunikasi Yang Transparan dan Interaktif



Sumber: Hasil Kajian Penelitian.

untuk mentransformasi penyelenggaraan pemerintahan dalam segala aspek tanpa mengganggu sistem yang ada, bahkan dengan komitmen keterbukaan justru akan menjadi *chek and balance* pemerintah. Dengan keberadaan *website* Pemprov Jabar, harus bisa dimanfaatkan untuk memfasilitasi pemenuhan pengguna informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, *OECD* (dalam Harimurti, 2007) berharap bahwa *website* dapat dimanfaatkan untuk menyediakan informasi mengenai berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang akan, sedang, ataupun telah dilakukan dan menyediakan fasilitas untuk melakukan sesuatu, seperti berpartisipasi menyampaikan aspirasi dan mengakses layanan teknologi berbasis komputer dan internet dalam membangun *e-government*. Kurangnya komitmen pemerintah daerah terhadap prinsip transparansi sesuai dengan UU KIP yang efektif diberlakukan bulan Mei tahun 2010 lalu, bisa dipahami karena untuk mengubah kultur birokrasi yang selama ini berjalan memerlukan interval waktu yang tidak cepat.

Perlu pemahaman dan manajerial yang andal dari sumber daya manusia (SDM) para aparat pemerintah, sehingga kesiapan ke arah itu dapat terlaksana sesuai prinsip *good*

governance, yakni suatu prinsip partisipatif masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah melalui *website*. Dan bagi pemerintah, akan lebih akuntabel dan jauh dari praktik-praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

PENUTUP

Simpulan

Dalam meningkatkan kualitas layanan publik, *website* www.jabarprov.go.id telah menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Barat, yakni dengan menampilkan secara interaktif informasi pembangunan daerah dan memaparkan segala informasi mengenai potensi daerah dalam segala aspek kehidupan daerah Jawa Barat, serta telah menyosialisasikan kebijakan/program pemerintah daerah kabupaten dan kota di Jawa Barat kepada masyarakat. Namun, dalam aspek pemanfaatannya berdasarkan pada *encounter* yang ada, dari segi konten, tampilan dan interaksi serta *usability* belum optimal aksesibilitasnya.

Tampilan *website* www.jabarprov.go.id sudah mencerminkan situs pemerintah daerah

yang menarik perhatian pengguna (*users*), di mana dikemas dalam *layout* yang bagus, pemilihan warna yang sederhana dan menarik, ketersediaan desain yang interaktif, serta sebuah ikon yang jelas sebagai kemudahan yang diberikan kepada pengguna dalam menjelajahi situs ini. Namun, dari sisi *image* masyarakat Jawa Barat, tampilan situs web Jabar belum beradaptasi dengan kultur di setiap daerah, bahkan belum merepresentasikan sebuah desain situs web. Aspek penampilan web lebih menonjolkan pembangunan fisik, sedangkan aspek kekayaan/potensi daerah serta kultur masyarakat Jawa Barat di sejumlah kabupaten dan kota porsinya lebih ditingkatkan lagi untuk menarik masyarakat luar menanamkan investasi serta untuk menarik potensi pariwisata di daerahnya masing-masing.

Konten *website* seputar Provinsi Jawa Barat mulai dari berita harian sampai *event-event* strategi promosi daerah sebagian besar sudah memenuhi harapan pengguna, *message* yang disajikan dalam bentuk tulisan dan gambar (*brand visualization*) mudah untuk dipahami, lugas dan tidak berbelit-belit. Pangkalan data (*database*) yang berisi berbagai informasi oleh pengelolanya telah diklasifikasi berdasarkan sistem kategorisasi, serta konten yang disajikan dinilai cukup *up to date* dan aktual untuk memberikan *responsibility* bagi semua segmen masyarakat sesuai sasaran dan tujuan *e-government*. Namun demikian, aktivitasnya baru pada proses pelayanan informasi publik, sedangkan pelayanan secara *online* bagi masyarakat Jawa Barat masih kurang, implementasinya dilaksanakan oleh masing-masing instansi teknis (OPD) yang menjadi tanggungjawabnya. Seperti peluang investasi (*e-commerce*) dilakukan *website* Dinas Perdagangan, pendidikan (*e-education*) oleh Dinas Pendidikan, studi pembelajaran (*e-learning*), dunia perbankan (*e-banking*), dan lain-lain.

Keberadaan *website* Pemprov Jawa Barat telah menunjang transparansi dan aksesibilitas dalam mempercepat proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi publik. Problem yang dihadapi

adalah belum optimal memanfaatkan sarana interaksi oleh masyarakat untuk melakukan hubungan timbal balik sesuai dengan tuntutan dari pemerintah sebagai *stakeholder*, sehingga informasi yang disampaikan terkesan satu arah (publikasi). Hal ini karena faktor katalog pelayanan interaksi yang kurang memadai serta sistem kinerja pelayanan publik yang ditawarkan kurang inovatif menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk mengetahui lebih lanjut. Sedangkan dari perspektif transparansi/keterbukaan informasi sebagian besar telah menerapkannya, sejauh informasi tersebut tidak menyangkut kerahasiaan negara atau yang dikecualikan berdasarkan pengklasifikasian informasi sebagaimana dijamin dalam UU KIP, tetapi hal yang menyangkut unsur kegiatan kinerja, dan laporan keuangan hanya bersifat global, belum sepenuhnya transparan. Padahal dengan keterbukaan informasi, masyarakat dapat berpartisipasi memberikan masukan sekaligus mengontrol jalannya pemerintahan yang lebih baik lagi (*good governance*)

Saran

Dari paparan kesimpulan tersebut, ada tiga rekomendasi penelitian ini, yaitu *Pertama*, agar tampilan *website* Pemprov Jabar lebih beradaptasi lagi dengan kultur dan potensi masyarakat Jabar sebagai karakter atau identitas masyarakat Jawa Barat, sehingga akan menarik bagi masyarakat luar untuk mengenal lebih lanjut. *Kedua*, agar *website* Pemprov Jabar lebih transparan/terbuka terhadap sistem kinerja dan sistem pengelolaan keuangan yang akuntabel sesuai dengan UU KIP, maka perlu pemahaman dan manajerial yang andal dari SDM aparat pemerintah. *Ketiga*, agar sarana interaksi yang sudah disediakan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, hendaknya pengelola *website* meningkatkan lagi katalog pelayanan interaksi serta sistem kinerja yang inovatif lagi dalam jalinan partisipasi masyarakat untuk pengembangan *website* sebagai sebuah sistem keseluruhan. Begitu pula perlunya dukungan dan komitmen pejabat pemerintah untuk mentransformasikan penyelenggaraan pemerintahan dalam segala aspek tanpa

mengganggu sistem yang ada, sehingga menjadi *chek and balance* antara masyarakat dan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkominfo. (2009). *Kesiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (e-readness)*. Jakarta: Pusat Litbang Aptel SKDI.
- Harimurti, Agung. (2007) Kumpulan Karya Ilmiah Peneliti IX: *E-Government: Upaya Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Badan Litbang SDM.
- Indrajit, Richardus E. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mar'at. (1984). *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rossano, Diaz. (2004). *E-Government Dalam Pemasaran Wilayah, Magister Perencanaan Kota dan Daerah*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Suyanto, Asep Herman. (2009). *Step By Step Web Design: Theory and Practices*. Yogyakarta.

Sumber lainnya :

Internet

- Depkominfo. (2011). *Perkembangan E.Government Di Indonesia*. Tersedia dalam <<http://depkominfo.go.id>> diakses tanggal 1 Oktober 2011