

PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

THE UTILIZATION OF PEKANBARU GOVERNMENT'S WEBSITE TO REALIZE GOOD GOVERNANCE

Nova Yohana¹ dan Tantri Puspita Yazid²

1,2 Jurusan Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5
Simp. Baru Pekanbaru 28293 - Indonesia Telp./ Fax.: 0761- 632677, 35675

e-mail: nova.yo7@gmail.com¹, e-mail: tantri3313@gmail.com²

Naskah diterima tanggal 29 April 2014, direvisi tanggal 24 Oktober 2014, disetujui tanggal 11 November 2014

Abstract

Pekanbaru government's website with domain www.pekanbaru.go.id is one of strategy to improve e-Government to achieve good governance. The purpose of this research is to know the benefit, efficiency, participation, transparency and change management of using website as the implementation of information and communication technology to achieve Good Governance on Pekanbaru government. This research used qualitative method with Balanced E-Government Scorecard Theory. The data collected from observation, interview and documentation. The result shows that using Pekanbaru government's website as interactive public services to give information to the people is not maximized yet. The efficiency of using the website as public information is not running well. But it can help data electronic administrator and people to work. Participation as two way communication still runs slowly at menu "Call us" and "Give your aspiration". The transparency of website's use still have pro and contra between people and the management to give information clearly. ChangeManagement byusing website in tightly controlling and monitoring with E-Government system still not running well. The use of Pekanbaru government's website still not able to achieve Good Governance yet. High commitment supported from mayor as the district head and all level of bureaucracy are needed to arrange system and process of public information services via Pekanbaru government's website.

Keywords: Pekanbaru Government's Website, e-Government, Good Governance, Balanced e-Government Scorecard

Abstrak

Website Pemerintah Kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan e-government untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi dan manajemen perubahan dalam pemanfaatan website sebagai implementasi teknologi dan komunikasi untuk mewujudkan good governance Pemerintah Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan teori Balanced E-Government Scorecard. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat pemanfaatan website Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyampaian informasi kepada masyarakat belum maksimal sebagai sarana publikasi yang interaktif. Efisiensi pemanfaatan website dalam layanan informasi kurang cepat namun dapat mengurangi proses kerja dari segi waktu dan biaya pada Bagian Pengolahan Data Elektronik dan Masyarakat. Partisipasi sebagai bentuk komunikasi dua arah berjalan lambat melalui Menu "Hubungi Kami" dan "Aspirasi Anda". Transparansi informasi pemanfaatan website masih memunculkan pro dan kontra antara masyarakat dan pengelola terkait keterbukaan informasi yang disampaikan. Manajemen perubahan pemanfaatan website dalam bentuk kontrol dan monitoring yang ketat dengan sistem E-Government belum berjalan dengan baik. Pemanfaatan website pemerintah kota Pekanbaru belum dapat mewujudkan good governance. Dukungan komitmen yang kuat dari Walikota selaku Kepala Daerah dan seluruh tingkatan birokrasi dibutuhkan untuk lebih menata sistem dan proses kerja layanan informasi publik melalui media website Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Website Pemerintah Kota Pekanbaru, e-Government, Good Governance, Balanced e-Government Scorecard.

PENDAHULUAN

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. 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 berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic government (egov)* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan jalan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat (Anggrahini, Rochayanti, & Sosiawan, 2008).

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*, dengan isi informasi umum seperti struktur organisasi, visi dan misi, alamat pejabat-pejabat, informasi pariwisata, pendidikan dan sebagainya. Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan salah satu pemerintah kabupaten/ kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* dalam bentuk *website* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Pembangunan *e-government* di kota Pekanbaru dimulai pada tahun 2009 dan mulai efektif sejak tahun 2011 di bawah pengelolaan Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Sekretariat pemerintah kota Pekanbaru, sebagai unsur yang bertanggung jawab di dalam pembangunan dan pengembangan *electronic government*

di kota Pekanbaru. Di Tahun Anggaran 2011 pembangunan *electronic government* mulai berjalan sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Peran Pemerintah kota Pekanbaru sebagai badan publik yang menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik diharapkan dapat berjalan maksimal dengan dibangunnya *website* resmi pemerintah dengan alamat www.pekanbaru.go.id.

Pada dasarnya kegiatan yang dilakukan Bagian Pengolahan Data Elektronik melalui media *website* merupakan cara untuk menunjukkan eksistensi dari Pemerintah Kota Pekanbaru kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui kegiatan apa saja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui *website* yang dapat diakses oleh siapa dan kapan saja. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan mudah, di mana saat ini informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat, karena informasi memiliki peran yang sangat penting dan menentukan untuk mencapai suatu tujuan. Melalui media *online website*, Pemerintah Kota Pekanbaru mengharapkan adanya interaksi dari masyarakat, memberi masukan berupa kritikan dan saran kepada pemerintah melalui jaringan *online* yang sudah disediakan.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan *issue* yang paling hangat dalam sektor publik dewasa ini dan merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab. Hal itu pun sebagaimana dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru,

di mana dengan menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) Pemerintah Kota Pekanbaru berupaya untuk melakukan berbagai upaya pembenahan atau reformasi untuk menciptakan suatu *good governance*. Salah satu yang diharapkan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui *website* sebagai konsep *e-government*. (Hasil Wawancara Peneliti dengan Kepala Bagian PDE Pemerintahan Kota Pekanbaru).

Dalam setiap organisasi diperlukan adanya publik untuk mengetahui sejauhmana organisasi itu berkembang. Sebagai lembaga pemerintah, instansi-instansi pemerintah memerlukan dukungan masyarakat untuk mendukung kebijaksanaan yang dibuat, selain itu dukungan itu diperlukan untuk menyukseskan program pemerintah karena tanpa dukungan maka penilaian orang tentang tindakan pemerintah dapat merugikan pemerintah (Sutanta dalam Ade Chusnul, 2003). Pengaplikasian *website* pemerintah kota Pekanbaru merupakan perwujudan dari kebijakan pemerintah untuk menerapkan transparansi atau keterbukaan di semua tingkatan struktur birokrasi pemerintah sehingga semua pihak dapat dengan jelas mengetahui apa yang sedang direncanakan dan dilaksanakan oleh pemerintah. Sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*, pengembangan *website* sebagai situs informasi merupakan tahap pertama dalam pengembangan *e-Government* dan merupakan salah satu cara dalam meningkatkan layanan informasi publik. Sehingga jelas bahwa posisi *website* bagi pemerintah daerah sebagai salah satu sarana strategis dalam menjalankan aktivitas pemerintah (Masyhur, Firdaus, 2014).

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan pertanyaan yang mendasari penelitian ini yakni: Bagaimana manfaat *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi

dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*?; Bagaimana efisiensi pemanfaatan *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*?; Bagaimana partisipasi pemanfaatan *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*?; Bagaimana transparansi pemanfaatan *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*?; Bagaimana manajemen perubahan pemanfaatan *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji dinamika yang terjadi dalam pengelolaan *website* terkait manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*. Melalui penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi memberikan masukan bagi pemerintah kota Pekanbaru mengenai pentingnya pemanfaatan *website* untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, dan memberi masukan bagi pemerintah kota Pekanbaru untuk mengoptimalkan pengelolaan *website* sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance*. Pada sisi lain hasil penelitian dapat menambah kajian ilmiah disiplin ilmu komunikasi, khususnya bidang manajemen komunikasi dengan pengelolaan *new media* berupa *website* pemerintah.

Perkembangan pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat, sudah menjadi suatu kebutuhan bagi manusia dalam memperoleh berbagai macam informasi dengan mudah, cepat, murah dan tepat. Perkembangan teknologi komunikasi dan

informasi memunculkan suatu jaringan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang cepat di seluruh komponen masyarakat. Jaringan tersebut yang dimaksud adalah internet. Internet merupakan jaringan global yang terintegrasi dengan komputer yang memberikan para penggunanya seperangkat informasi atau dokumen (Gibson, 2003). Sejak 1999, internet telah memiliki 200 juta pemakai di seluruh dunia, dan jumlah ini meningkat cepat. lebih dari 100 negara terhubung dengan internet untuk bertukar data, berita, dan informasi lainnya. (Wahid, 2005).

Salah satu fasilitas internet yang paling populer adalah *world wide web*, yakni sistem yang membuat informasi dapat diakses melalui pendekatan hiperteks (Suyanto, 2003). *Website* merupakan situs *web* atau lokasi maya pada *web* yang memiliki alamat internet tersendiri (Sahid, 2006). Sebuah *website* bisa berupa hasil kerja dari perorangan atau individu, atau menunjukkan kepemilikan dari sebuah organisasi, perusahaan, dan biasanya *website* itu menunjukkan beberapa topik khusus, atau kepentingan tertentu. Sebuah *website* bisa berisi *hyperlink* yang menghubungkan ke *website* lain, jadi, kadangkala perbedaan antara *website* yang dibuat oleh individu perseorangan dengan *website* yang dibuat oleh organisasi bisnis bisa saja tidak kentara. Halaman *web* dapat dilihat atau diakses melalui jaringan komputer dan internet, perangkatnya bisa saja berupa komputer pribadi, *laptop*, PDA ataupun telepon selular. (Dipanegara, 2011)

Menurut Indrajit, dikatakan bahwa: Pada intinya *website* merupakan sebuah alat komunikasi. *Website* bukan merupakan sebuah medium *broadcast* seperti halnya televisi dan radio, namun lebih merupakan sebagai suatu medium *service* atau pelayanan. Berbeda dengan sebuah medium *broadcast* yang bekerja berdasarkan asas “satu pesan untuk seluruh kalangan”, medium *service* sebuah *website* harus dapat melayani sejumlah kebutuhan spesifik dari beragam kalangan (Indrajit, 2005).

Adanya *website* dapat memberikan banyak keuntungan serta membantu kesulitan dalam penyampaian informasi. *Website* menjadi sarana komunikasi yang populer sudah sepatutnya dilakukan pengelolaan *website* yang benar dan baik. *Website* dapat menyediakan gambaran yang lebih lengkap tentang kegiatan, layanan dan potensi mengenai organisasi/ lembaga yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang lebih lengkap tersebut, memungkinkan *website* untuk menawarkan layanan *real time*, pengambilan informasi yang lebih cepat, penawaran jasa, di mana opsi ini tidak tersedia pada layanan tradisional (Anggrahini, Rochayanti, & Sosiawan, 2008).

E-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak luar. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah kepada pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha (Sutanta, 2003). *e-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Berbagai negara berlomba mengimplementasikan *e-government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas kinerja pemerintah terutama dalam lingkup pelayanan informasi bagi masyarakat, sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Adapun tujuan *e-government* ini adalah sebagai berikut: (1) Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah. (2) Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah dan lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini. (3) Menunjang *good government* dan keterbukaan. (4) Meningkatkan pendapatan asli daerah. (Anwar & Oetoyo, 2004)

Menurut Anwar dan Oetoyo dalam menerapkan *e-Government* harus memiliki komponen utama yang terdiri atas:

1. Jaringan komputer atau Internet;
2. Pengembangan piranti lunak layanan sistem informasi;
3. Sumber daya untuk mengelola dan memelihara sistem *e-Government* yang sedang dan telah dibangun
4. Komponen dasar pengembangan *e-Government* antara lain pengembangan pelayanan publik, memperkaya informasi melalui *website* informasi, pengembangan media komunikasi dan akses masyarakat. (Anwar & Oetoyo, 2004).

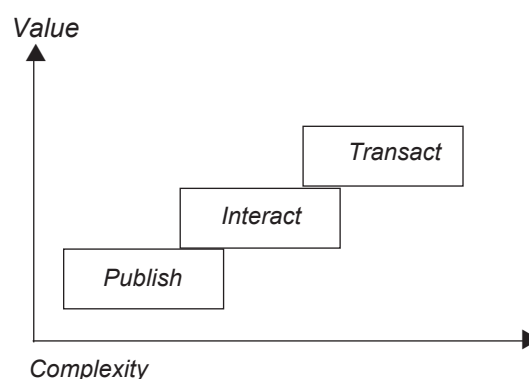
Berdasarkan pendapat tersebut, untuk menerapkan *e-government* pemerintah harus memiliki komponen utama seperti komputer atau jaringan internet, pengembangan piranti lunak layanan sistem informasi, sumber daya manusia yang akan mengelola dan memelihara sistem *e-government* yang sedang dan telah dibangun. Komponen dasar pengembangan *e-government* antara lain pengembangan pelayanan publik melalui Internet, layanan-layanan informasi pemerintahan melalui *website* informasi pemerintah, dan pengembangan media komunikasi untuk memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah seperti *e-mail*.

Jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu:

1. *Publish*, jenis ini merupakan implementasi *e-gov* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.
2. *Interact*, berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.

3. *Transact*, adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact* hanya saja terjadi dua transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Contohnya masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjangnya melalui internet. (Indrajit, 2006)

Adapun tahapan pelayanan *website* pemerintah digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahap-tahap Pelayanan dalam *e-government*

(Sumber: Indrajit, 2006)

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

Dimensi pertama, manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Dimensi kedua, efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Dimensi

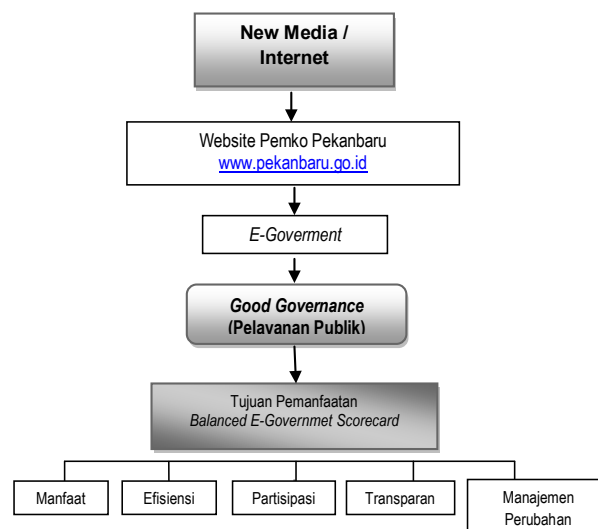
ketiga, partisipasi berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Dimensi keempat, transparansi. Apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Dimensi kelima, manajemen perubahan. Terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik. (Indrajit, 2005)

Good Governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service*. (Istianto, 2009). Paradigma *Good Governance* beranggapan bahwa suatu pemerintahan yang baik adalah yang berorientasi kepada masyarakat dan bukan lagi kepada birokrat atau dengan kata lain pemerintahan yang sedang mereformasi diri melaksanakan wirausaha birokrasi. (Suwitri, 2008).

Prinsip *good governance* yang menurut UNDP meliputi: 1) Partisipasi (*Participation*), setiap orang atau warga masyarakat memiliki hak suara sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan; 2) Aturan Hukum (*Rule of Law*), kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh (*impartially*); 3) Transparansi (*Transparency*), transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi; 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*Stakeholder*); 5) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*), pemerintahan yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus; 6) Berkeadilan (*Equity*), pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik

terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya; 7) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan berbagai sumber sumber yang tersedia; 8) Akuntabilitas (*Accountability*), para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik; 9) Visi Strategis (*Strategic Vision*), para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik; 10). Saling Keterbukaan (*Interrelated*) (Istianto, 2009). Keseluruhan ciri *good governance* tersebut adalah saling memperkuat dan saling terkait dan tidak dapat berdiri sendiri.

Kerangka pemikiran dari penelitian ini tertuang dalam Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Model Kerangka Pemikiran

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berpikir induktif, yaitu berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep). Menurut Kriyantono

(2012) jenis riset deskriptif membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek tertentu. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu melalui studi pustaka dan dari beberapa artikel di media massa *online* yang terkait dengan isu pelayanan publik dan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru. Melalui metode ini maka dapatlah dijelaskan sejauhmana implementasi *website* pemerintah kota Pekanbaru sebagai bentuk *e-Government*. Sedangkan objek kajian adalah *website* pemerintah kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id. Penelitian dilakukan di kantor walikota yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman Pekanbaru lantai 3 pada Bagian Pengolahan Data Elektronik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan dengan penerapan *e-Government* melalui penyelenggaraan situs *web* Pemerintah Kota Pekanbaru di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru. Pihak-pihak tersebut antara lain: Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru, Seksi Telematika pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru. Seksi Manajemen Sistem Informasi pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru. Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Pekanbaru. Wartawan yang bertugas mengisi berita pada *website*. Mahasiswa mewakili masyarakat sebagai pengguna *website*.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong,

2007). Tiga unsur dalam kegiatan proses analisis data, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data) yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat. (Sugiyono, 2005).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Di samping itu data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota pekanbaru www.pekanbaru.go.id sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan *Good Governance*

Hadirnya *website* Pemerintah Kota Pekanbaru yang dikelola oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) merupakan kegiatan baru melalui internet dengan sistem *e-government*. Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan

hasil kerja yang dilakukan oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik di mana hasil kerja tersebut terbagi atas tugas pokok bagian masing-masing yakni bagian data dan sistem informasi, pemberitaan, serta dokumentasi. Salah satu hasil kerja dari bagian pengolahan data elektronik adalah mengelola *website* serta melakukan proses *update* data. Menurut Booz Allen dan Hamilton, yang termasuk dalam kriteria manfaat adalah: “Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan; Bagaimana layanan tersebut dapat diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan; dan kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut”. (Indrajit, 2006).

Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara (Inpres No.3, 2003).

Manfaat dari diterapkan *website* di Pemerintahan Kota Pekanbaru yaitu dapat memberikan informasi tentang potensi daerah yang ada di Kota Pekanbaru baik tentang topografi, rencana kegiatan, dan prestasi yang telah dicapai kota Pekanbaru. Selain itu masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah mengenai pemerintahan daerah. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran kepada pemerintah setelah diterapkannya *website* tersebut. Kritik dari masyarakat biasanya berupa keluhan tentang kerusakan jalan, pelayanan KTP ataupun pelayanan rumah sakit. Pemerintah juga dapat merespon tanggapan masyarakat dengan menghubungi dinas yang terkait.

Adapun masyarakat juga mengakui dari informasi yang diperoleh terdapat kegunaan salah satunya yaitu dapat dijadikan sebagai sumber informasi, karena *website* kota Pekanbaru menyediakan berbagai macam informasi yang relevan terutama tentang berita-berita kota Pekanbaru baik di bidang pemerintahan, pembangunan, ekonomi, sosial budaya, serta sumber daya alam dan SDM yang dituangkan di dalam program-program Pemerintah Kota Pekanbaru.

Berkaitan dengan manfaat *website*, Vinsensius Hartanto (Staf kasubbag Pendayagunaan Sistem Informasi PDE) mengatakan bahwa :

“*website* Pemerintah Kota Pekanbaru ini sudah memiliki kelebihan dan keuntungan, dapat dilihat dari menu-menu yang ditampilkan. Walau *website* masih standar, tapi menu-menanya sudah lengkap bila dilihat dari segi *web* pemerintahan itu sendiri, kekurangannya hanya pada pengelolaan *update* data. Data pada *website* sudah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat seperti mengenai struktur, foto-foto kegiatan walikota. Peliputan berita dilakukan oleh bagian humas yang kemudian disampaikan pada bagian PDE.” (Hasil wawancara dengan Vinsensius, 3 Juli 2013)

Fitur yang ada di *web* ini cukup lengkap dengan berbagai *link* yang akan langsung menghubungkan *user* kepada halaman yang ingin dituju, yaitu meliputi halaman utama, pemerintahan, peraturan daerah, pelayanan dan perizinan, data statistik, seputar kota, agenda kota, pariwisata, direktori, aspirasi anda, hubungi kami, *link* lembaga-lembaga bagian kota Pekanbaru, dan juga menampilkan foto walikota Pekanbaru itu sendiri. Pengguna (*user*) hanya perlu memilih salah satu *link* yang ingin dilihat, setelah itu akan muncul pilihan-pilihan lain dari fitur yang dibuka tersebut. Misalnya bila *user* ingin membaca tentang

sejarah kota Pekanbaru, motto, visi dan misi, dan lain sebagainya, *user* hanya perlu mengklik *link* yang bertuliskan hal tersebut untuk mendapatkan halaman yang memuat konten tersebut.

Secara umum, fitur-fitur yang ditampilkan dalam *website*, tidak jauh berbeda dengan *website* pemerintah lainnya. Karena berdasarkan Instruksi Presiden No.3

Tahun 2003 tentang Kewajiban *Electronic Government* juga diatur ketentuan mengenai fitur-fitur wajib yang harus ada dalam *website* pemerintahan. Fitur-fitur dalam *website* Pemerintah Kota Pekanbaru ditampilkan pada sudut kiri dan ditulis dengan cara berurutan ke bawah. Berikut diuraikan nama-nama fitur dalam *website* Pemerintah Kota Pekanbaru dari yang dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nama-nama Fitur dalam *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru

No	Menu-Menu Website	Deskripsi Isi Menu Website
1	Pemerintahan	Menu ini berisi informasi seputar pemerintahan di mana di dalamnya terdapat beberapa info seperti: sejarah, lambang, visi kota, moto dan slogan, wilayah geografis, struktur organisasi, prestasi, walikota, dan SKPD.
2	Peraturan daerah	menu ini berisikan peraturan-peraturan yang berlaku dalam Pemerintah Kota Pekanbaru. Contoh: Perda Restribusi, Perda urusan pemerintahan.
3	Data Statistik	Berisikan perhitungan statistik kota Pekanbaru. Di antaranya: <ul style="list-style-type: none"> - data poling pengunjung - statistik geografis - statistik pemerintahan - statistik sosial, dan lain-lain.
4	Seputar Kota	Menu ini merupakan menu berita kota yang berisikan berita yang terjadi di kota Pekanbaru, tidak hanya berita dalam pemerintahan. Namun juga kejadian-kejadian lain di kota Pekanbaru. Di antaranya: Wajah kota Video streaming peta kota
5	Agenda	Berisi kalender perjalanan dinas walikota dan agenda kegiatan pemerintah kota Pekanbaru. Contoh: Rapat Fisik Forum Kebangsaan Pelantikan tanggal 17 Juli 2013.
6	Pariwisata	Berisi daerah wisata dikota Pekanbaru. Di antaranya: <ul style="list-style-type: none"> - Shopping center - Danau Limbungan - Pasar Bawah - Masjid Raya dan Makam Marhum Bukit
7	Direktori	Berisi Alamat tempat penting yang bisa dikunjungi. Di antaranya: <ul style="list-style-type: none"> - Hotel - Rumah sakit - Biro Perjalanan / Tour and Travel - Rumah Makan dan Restoran
8	Aspirasi anda	Hanya berisi inspirasi dan saran membangun, bukan keluhan. Dibuat dalam bentuk tabel.
9	Hubungi Kami	Berisi saran-saran dan pertanyaan yang membangun bukan keluhan baik melalui surat, telepon, e-mail: info@pekanbaru.go.id dan alam@pekanbaru.go.id

Sumber: Hasil Penelitian 2013

Efisiensi Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru www.pekanbaru.go.id sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan *Good Governance*

Efisiensi menyangkut bagaimana teknologi mengurangi proses kerja, baik dari sisi waktu, peningkatan kualitas serta produktivitas, karena efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Adapun untuk menyusun rencana tersebut dapat disesuaikan dengan kriteria efisiensi, yakni dengan : 1) Menyediakan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan/digunakan; 2) Merencanakan sumberdaya dan keuangan secara baik; 3) Memanfaatkan sistem teknologi informasi semaksimal mungkin pada keseluruhan aspek; 4) Mengadakan pelatihan bagi para staf dan pegawai. (Indrajit, 2006).

Kegiatan yang dilakukan Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam menyampaikan informasi melalui penggunaan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru www.pekanbaru.go.id merupakan kegiatan yang menggunakan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi melalui internet. Ketersediaan teknologi internet ini dapat memberikan efisiensi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Dalam *website* Pemerintah Kota Pekanbaru, disediakan *link-link* untuk ke SKPD maupun lembaga pemerintah lain di seputar kota Pekanbaru. Hal ini merupakan bentuk efisiensi yang disediakan dalam *website* untuk mempermudah pengunjung mendapatkan secara detail informasi yang diinginkan.

Efisiensi *website* pemerintah kota Pekanbaru juga terkait proses pelelangan secara *online* dalam bentuk *e-procurement* yang ada pada *link* Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Pada *link* ini para peserta lelang dan proyek tinggal memasukkan data mereka secara *online*. Hal ini dapat menghemat waktu dan tenaga.

Selain itu, efisiensi dari adanya *website* juga dapat meminimalisirkan anggaran biaya baik bagi masyarakat ataupun pemerintah daerah kota Pekanbaru, hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Nanang Syaefuddin sebagai Kepala Subbagian Publikasi PDE bahwa dengan adanya *website*, Pemkot Pekanbaru dalam pengelolaan modal maupun biaya anggaran dapat dilakukan secara terencana, sehingga biaya dapat diminimalisirkan terutama dalam melakukan kegiatan penyampaian informasi bagi masyarakat. Sementara bagi masyarakat, untuk memperoleh informasi melalui *website* dapat dilakukan dengan cara lebih hemat, karena biayanya relatif murah.

Partisipasi Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru www.pekanbaru.go.id sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan *Good Governance*

Partisipasi dimaknai sebagai hak warga masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan setiap daur pembangunan partisipatif mulai dari perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi dan pelestarian sehingga masyarakat bukan penerima manfaat melainkan sebagai agen pembangunan. Dalam hal partisipasi publik atau partisipasi masyarakat, secara umum masih sulit untuk mewujudkan *e-democracy* di mana masyarakat mampu memberikan banyak pilihan dan proses pengambilan keputusan secara *online*. Seperti penjelasan dalam sistem *e-Government*, partisipasi menurut Booz Allen dan Hamilton meliputi kriteria: “Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui *web*; Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat; Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan; Kemungkinan untuk memperdebatkan topik yang menyangkut masyarakat umum (tersedianya fasilitas *chatting*, forum, *millis*)” (Indrajit, 2006).

Layanan yang tersedia pada *website* kota Pekanbaru, pada dasarnya bertujuan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi, baik dalam penyampaian pendapat, masukan, keluhan melalui fitur Hubungi Kami dan Aspirasi Anda yang disediakan. Keikutsertaan masyarakat pada *website* kota Pekanbaru dapat dikatakan cukup baik, karena jumlah pengunjung *website* tersebut cukup banyak, perSeptember 2013 berdasarkan data statistik yang tercatat 1.615 pengunjung. Pengelolaan *website* pemerintah kota Pekanbaru meningkatkan peluang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dengan pemerintah secara cepat dan bebas.

Nanang Syaefudin sebagai Kepala Sub Bagian Publikasi PDE mengatakan :

“ untuk partisipasi masyarakat namanya Aspirasi Anda terdiri dari saran, keluhan, informasi hingga pertanyaan, digunakan sebagai pendukung kinerja pemerintah serta pertimbangan dalam pengambilan keputusan suatu kebijakan. Namun, dari aspirasi masyarakat yang masuk, tidak secara langsung ditanggapi dengan balasan dari pihak Bagian Pengolah Data Elektronik, selaku fasilitator Pemerintah. Hanya saja, aspirasi yang masuk dibuatkan suatu bentuk laporan dan selanjutnya diberikan kepada pemerintah untuk ditindaklanjuti”. (Wawancara dengan Nanang Syaefudin, 12 Juli 2013)

Dalam hal ini, memerlukan birokrasi dan waktu yang panjang untuk menanggapi suatu partisipasi dalam bentuk aspirasi, baik saran, keluhan, dan pertanyaan, maka dari itu, ada masyarakat yang menganggap belum adanya keterbukaan informasi dari pemerintah. Karena lambannya proses tindak lanjut dari aspirasi masyarakat sehingga terkesan tidak memihak pada rakyat. Selain itu partisipasi dari masyarakat, menurut Vinsensius Hartanto (Staf

Kasubbag Pendayagunaan Sistem Informasi) selaku pengelola *website* mengatakan :

“partisipasi masyarakat untuk melihat-lihat itu masih kurang. Mungkin karena berita dan datanya kurang *update*, datanya masih yang lama. Makanya *malas kali ya* untuk mengakses *website* tersebut. Pendapat masyarakat yang masuk dalam *website* adalah terkait keluhan-keluhan seperti jalan yang rusak, sering mati lampu, banjir. Masyarakat aktif memberikan pendapat hampir setiap hari, hanya saja untuk menjawabnya itu kendalanya, pemerintah tidak bisa langsung karena bukan wewenang kita.” (Hasil wawancara dengan Vinsensius Hartanto, 3 Juli 2013)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat aktif berpartisipasi hanya saja respon yang diberikan lambat. Sehingga penerapan *e-gov* yang diharapkan mampu melibatkan masyarakat dalam pengambilan kebijakan pemerintah belum dapat terlaksana. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi yaitu; pertama, adalah bentuk portal di mana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *Chatting*, *teleconference*, *web tv*) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*) (Indrajit, 2006:31). *Website* pemerintah kota Pekanbaru ini hanya menyediakan cara kedua untuk melakukan pelayanan interaksi dalam fitur utamanya dan itu pun hanya bersifat satu arah. Fitur Aspirasi Anda dan Hubungi Kami yang seharusnya dikategorikan dalam tahap ini berjalan lambat dan tidak ada partisipasi aktif dari pengelola.

**Transparansi Pemanfaatan *Website*
Pemerintah Kota Pekanbaru www.pekanbaru.go.id sebagai Media
Komunikasi dan Informasi Pelayanan
Publik untuk Mewujudkan *Good
Governance***

Transparansi atau keterbukaan merupakan hal yang penting dalam penyampaian suatu informasi. Dengan konsep *e-government* sudah jelas membutuhkan transparansi untuk mendorong keterbukaan informasi. Menurut Booz Allen dan Hamilton transparansi merupakan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan (Indrajit, 2006). Transparansi merupakan suatu prinsip yang sangat penting dalam suatu badan usaha. Prinsip ini menjamin adanya pengungkapan ataupun keterbukaan segala informasi yang berkaitan dengan *performance* serta berbagai permasalahan yang berkaitan dengan badan usaha secara tepat waktu dan akurat.

Berbicara mengenai transparansi, peneliti menemukan adanya pro dan kontra di kalangan masyarakat. Beberapa kelompok masyarakat berpendapat bahwa pemerintah kota Pekanbaru belum terbuka atau transparan dalam memberikan informasi, karena informasi yang diberikan kepada masyarakat hanya sebatas informasi/ berita yang positif saja. Adapun beberapa kelompok masyarakat lain juga berpendapat bahwa pemerintah kota Pekanbaru sudah sangat terbuka meskipun tidak semua bagian dapat diperoleh, kemungkinan hal tersebut disebabkan karena belum lengkapnya pendataan seperti informasi antarkecamatan dan daerah-daerah pelosok kota Pekanbaru di semua sektor.

Berdasarkan hasil wawancara, Vinsensius mengatakan:

“Karena web ini milik pemerintah, mau tidak mau berita yang lebih ditonjolkan mengangkat nama baik pemerintah. Bila di lapangan ada berita negatif menyangkut pemerintah kota Pekanbaru,

kami akan mengonsultasikan pada bagian yang terkait dan berwenang, apa ada tanggapan, mau dinaikkan atau bagaimana. Sebisa mungkin untuk transparansi, karena ini untuk masyarakat kan jadi berimbang lah, ada positifnya dan ada negatifnya. Secara keseluruhan *website* ini belum bisa dikatakan 100% menggambarkan transparansi, dalam hal ini hanya beberapa informasi saja yang kami rasa perlu disampaikan pada masyarakat.” (Wawancara dengan Vinsensius, 22 Juli 2013)

Meskipun dalam transparansi masih dirasa belum maksimal, Pemerintah Kota Pekanbaru merasa bahwa keterbukaan pemerintah daerah kota Pekanbaru dalam memberikan informasi mengenai *performance*-nya sudah transparan, karena Pemkot Pekanbaru memberikan informasi dengan jelas mengenai layanan dari setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Adapun informasi yang diberikan hanya sebatas hasil kerja pemerintah yang diinformasikan melalui link-link ke instansi perangkat daerah. Sekretariat Pemerintah Kota Pekanbaru melalui penggunaan *website* www.pekanbaru.go.id mencoba mendorong proses keterbukaan informasi dengan menampilkan berbagai informasi mengenai pemerintah kota terkait informasi mengenai profil pemerintah, seputar pemerintah, halaman utama yang menyajikan berita kegiatan resmi pemerintah dan agenda kegiatan pemerintah.

Bagian Pengelolaan Data elektronik sebagai fasilitator kegiatan pemerintah kota dalam hal keterbukaan informasi terlebih melalui *website* Pemerintah Kota hanya memiliki kapasitas untuk melakukan penyampaian informasi sebatas kegiatan pemerintah yang berhubungan dengan hasil kerja pelaksanaan pemerintahan daerah. Informasi di luar lingkup tugas dan fungsi pemerintah kota bukan menjadi wewenang Bagian Pengolahan Data elektronik sebagai bahan pemberitaan dalam *website* kota Pekanbaru, karena berkaitan dengan reputasi pencitraan pemerintah sendiri.

Manajemen Perubahan Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru www.pekanbaru.go.id sebagai Media Komunikasi dan Informasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan *Good Governance*

Manajemen perubahan adalah proses perubahan yang dilakukan dengan perencanaan yang matang, terus-menerus sehingga menghasilkan sesuai tujuan yang diinginkan. Manajemen perubahan merupakan proses perubahan yang dikaitkan dalam hal teknis. Adapun kriteria manajemen perubahan menurut Booz Allen dan Hamilton di antaranya, “Strategi pengembangan; Kualitas kontrol dan *review*; Keterlibatan dan motivasi dari pegawai.” (Indrajit, 2006)

Dari kriteria tersebut yang terpenting adalah perencanaan awal dan pengembangan dari penggunaan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan penyampaian informasi bagi masyarakat. Penggunaan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru merupakan suatu perencanaan pemerintah daerah yang menginginkan informasi mengenai pemerintah daerah sampai kepada masyarakat. Tak hanya itu, dengan adanya *website* Bagian Pengolahan Data elektronik memberikan fasilitas kepada masyarakat agar dapat dengan mudah mengakses informasi pemerintah kota yang menjadi sumber berita menarik di masyarakat.

Pada pengembangannya *website* Pemerintah Kota Pekanbaru dikelola oleh pihak luar yang berkemampuan di bidang IT (*Information Tecnology*) untuk *maintenance* dari *software* dan jaringan. Namun demikian pihak Bagian Pengolahan Data Elektronik tetap memiliki kewenangan untuk menggunakan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru, dalam hal pengelolaan konten isi dari aplikasi yang ada. Keterlibatan seluruh staf Bagian Pengelolaan Data Elektronik yang menjadi faktor utama dari pengelolaan *update* Informasi.

Praktik pengelolaan *website* yang menggunakan sistem *e-government* diperlukan adanya monitoring dan kontrol yang ketat. Proses monitoring dan kontrol yang dilakukan meliputi: *update* agenda kegiatan pemerintah kota dan berita, pengolahan input aspirasi dari menu aspirasi yang dijadikan laporan bulanan, dan pengontrolan *software* dan jaringan setiap dua kali seminggu. Dalam hal ini kontrol atau monitoring dari atasan selalu ada. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasubbag Sandi dan Telekomunikasi PDE berikut ini:

“Kontrol/pengawasan dari atasan selalu ada. Seperti bila ada pejabat mutasi tentu ada perubahan informasi untuk kabag-kabagnya, sehingga data-data yang lama harus diperbaharui dan di-*update*. Bila tidak biasanya bapak wakil walikota akan menghubungi pihak PDE, dengan kata lain, bapak wakil walikota selalu memantau *website* ini untuk *update* data”. (Wawancara dengan Anang Munandar, 1 Agustus 2013)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dijelaskan bahwa pemerintah Kota Pekanbaru sudah berusaha melakukan manajemen perubahan dalam pengelolaan *website* sebagai bentuk implementasi *e-government*. Perubahan manajemen pada kontrol yang dipantau langsung oleh atasan tertinggi yaitu wakil walikota memberikan dampak terhadap kinerja pengelola *website* agar segera meng-*update* data yang ada. Namun sayangnya, pengawasan baru sebatas data mengenai struktural atau penggantian data pegawai yang dimutasi bukan pada pemberitaan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya laporan pertanggungjawaban yang diberikan oleh PDE, sebagaimana yang disampaikan Vinsensius :

“---tidak ada laporan yang jelas mengenai kinerja pengelolaan *website*. Saya dan kasubbag yang akan bertanggung jawab bila ada berita yang tidak disukai pimpinan. Laporan hanya sebatas mengenai data baru.” (Wawancara dengan Vinsensius, 22 Juli 2013)

Bagian Pengolahan Data Elektronik Kota Pekanbaru mempunyai tenaga ahli dalam pemanfaatan teknologi informasi, tetapi hanya ada beberapa pegawai saja yang menguasai teknologi informasi. Selain Anggaran yang dialokasikan dalam penerapan *e-government* ini masih kurang memadai. Hal ini terbukti dengan setiap tahun anggaran yang dicairkan tidak pasti. Sumber daya manusia ataupun kemampuan pegawai serta masyarakat pengguna pelayanan sangat memengaruhi kesuksesan penerapan *e-government* pada suatu daerah. Dukungan pemerintah menjadi salah satu faktor pokoknya sehingga komitmen dari pemerintah menjadi sangat penting. Sudah banyak bukti bahwa keberhasilan pemanfaatan *e-government* di daerah sangat ditentukan oleh komitmen gubernur, walikota dan bupati daerah yang bersangkutan. (Budhirianto, S., 2012).

PENUTUP

Pemerintah Kota Pekanbaru telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi berbasis internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu yang dilakukan pemerintah adalah menyediakan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru dengan domain www.pekanbaru.go.id yang dapat menciptakan hubungan secara cepat, efektif dan efisien antara pemerintah dengan masyarakatnya. Pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi berdasarkan konsep teori *Balanced e-government Scorecard* ditemukan; **Manfaat** pemanfaatan hadirnya *website* Pemerintah Kota Pekanbaru yakni dapat memudahkan pemerintah menginformasikan segala sesuatunya kepada masyarakat dan sebaliknya masyarakat pun dapat mengakses dengan mudah mengenai informasi-informasi yang diperlukan. Namun belum berjalan maksimal karena masih banyak masyarakat yang tidak

mengetahui keberadaan *website*. **Efisiensi** dalam pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru dari sisi waktu dan biaya sudah memudahkan masyarakat dalam mencari informasi mengenai kota Pekanbaru, khususnya pemerintahan. Tersedianya link-link kepada SKPD dan instansi di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru mengefisiensikan masyarakat mengetahui mengenai pemberitaan lain dari pemerintahan lain. Efisiensi juga terkait dengan kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik melalui fitur LPSE. Namun pengguna belum dapat secara cepat mengakses informasi yang diinginkan karena respon dari pemerintah berjalan lambat.

Partisipasi menggambarkan interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilihat dari disediakannya fitur aspirasi anda dan hubungi kami. Partisipasi merupakan dimensi yang menggunakan komunikasi dua arah, namun dalam *website* pemerintah kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik karena lambannya respon dari pemerintah dalam fitur aspirasi. Sehingga aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal serta semakin besarnya tuntutan demokratisasi dan semakin transparannya akses informasi belum sepenuhnya dapat terpenuhi. **Transparansi** pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Pekanbaru terkait dengan keterbukaan informasi publik masih memunculkan pro dan kontra antara masyarakat dan pengelola terkait keterbukaan informasi yang disampaikan. *Website* Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki content yang bersifat informatif. Berita yang ditampilkan pada *website* memang diupayakan memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan dan kebijakan pemerintah, namun pada umumnya informasi yang diterbitkan hanya berita-berita positif saja. Hal tersebut dikarenakan selain untuk branding daerah juga untuk membangun citra positif pemerintah di mata masyarakatnya. **Manajemen perubahan** pemanfaatan *website* sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan *good governance* dikelola oleh

pihak luar yang berkemampuan di bidang IT (*Information Tecnology*) untuk maintenance dari *software* dan jaringan. Namun, pihak pengelola yakni Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) tetap berwenang dalam hal pengelolaan konten isi dari aplikasi yang ada. Praktik *website* Pemerintah Kota Pekanbaru yang menggunakan sistem *e-Government* diperlukan adanya monitoring dan kontrol yang ketat yang dilakukan meliputi: *update* agenda kegiatan pemerintah dan berita, pengolahan *input* aspirasi dari menu aspirasi, pengontrolan *software* dan jaringan, dan SDM.

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah dukungan komitmen yang kuat dari walikota selaku kepala daerah dan seluruh tingkatan birokrasi dibutuhkan untuk lebih menata sistem dan proses kerja layanan informasi publik melalui media *website* Pemerintah Kota Pekanbaru dengan mengembangkan fasilitas *website*. Peningkatan kualitas SDM di bidang teknologi, informasi dan komunikasi dapat dilakukan dengan mengikutsertakan aparatur pelaksana pengelola *website* dalam rapat kerja, *workshop*, studi banding atau pelatihan-pelatihan lain yang terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya *e-Government*. Sebaiknya pengelolaan isi informasi *website* dikelola sepenuhnya oleh bagian Humas Pemerintah Kota Pekanbaru, hal ini sesuai dengan tugas humas yaitu pelayanan umum penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang informasi dan kehumasan. Untuk lebih menyadarkan masyarakat akan kemudahan penggunaan media *website* dibutuhkan partisipasi dari pemerintah untuk lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga *website* bisa menjadi sarana strategis dalam menyebarkan informasi ke masyarakat dan hubungan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat untuk mewujudkan *good governance* dapat tercipta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anwar, M Khoirul & Oetojo S., Asianti. (2004). *Aplikasi sistem informasi manajemen bagi pemerintah di era otonomi daerah*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Dipanegara, Arya. (2011). *Langsung jago bikin website*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Gibson, James L. dkk. (2004). *Organizations; behaviour, structure, processes*. New York: McGrawHill
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2005). *E-Government in action: ragam kasus implementasi sukses di berbagai belahan dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Inpres No.3. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-Government*.
- Istianto, Bambang. (2009). *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Teknis praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group
- _____. (2008). *Public relations writing*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sahid. (2006). *Teknologi informasi dan komunikasi*. Bandung : Yudhistira.
- Sugiyono. (2005). *Model penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutanta, Edhy. (2003). *Sistem informasi manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwitri, Sri. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Semarang: Universitas Diponegoro

Suyanto, M. (2003). *Multimedia; alat untuk meningkatkan keunggulan bersaing*. Yogyakarta: Andi

Wahid, Fahul. (2005). *Kamus istilah teknologi informasi*. Yogyakarta: Andi

Jurnal :

Pengelolaan Isi Informasi *Website* Pemda Sebagai Media *Communications Relations* dengan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 6, Nomor 2, Mei-Agustus 2008

Budhirianto, Syarif. (2012). Peran *Chief Information Officer* dalam Kelembagaan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pemerintahan Kota Depok. *Jurnal Penelitian Ilmu Komunikasi*. Vol. 15, No.2, (Desember 2012): hal 109-223

Mashyur, Firdaus. (2014). Kinerja *Website* Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekommas*, Vol.17 No.1, April 2014: 9-14

Skripsi:

Chotimah, Ade Chusnul. (2003). *Penggunaan Website Sebagai Media Humas (Studi Pada Website Pemerintah Kota Yogyakarta dan Website Pemerintah Provinsi Daerah Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: UPN"Veteran"