

ANALISIS WEB SITE E-GOVERNMENT INSTANSI PEMERINTAH PROPINSI JAWA TENGAH

Dena Evi Susiani

Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang

Setya Marsudi

Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Atmajaya Jakarta

Abstrak

In more and more countries across the world it is becoming required for government and other public service websites to be based on standards and follow accessibility guidelines. Unfortunately, many web agencies do not seem to be interested in building high-quality websites, using best practices, or making sure the sites they build are accessible to all. Web standards do not equal accessibility, but using web standards is an integral part of building an accessible website, and the validation results usually indicate if any effort at all has been spent on making a site accessible.

Keywords: *E-government, web-site performance, internet*

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia dikenal menerapkan sistem birokrasi dalam pemerintahan yang kaku dan berbelit-belit. Sementara perubahan lingkungan khususnya teknologi perlu diantisipasi dengan perubahan perilaku yang cepat. Oleh karena itu pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih fleksibel untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan serta mendistribusikan informasi dan pelayanan publik (<http://www.456bereastreet.com>). Untuk mewujudkan terciptanya sistem informasi nasional yang terintegrasi dan dapat menunjang pengelolaan negara diperlukan kesiapan infrastruktur aplikasi atau aplikasi *e-government* khususnya tersedianya tenaga ahli memadai di bidang *Information Technology*. Dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 disebutkan bahwa arah pengembangan *e-government* ditujukan untuk:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (*web presence*).
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha (*interaction*).
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara (*transaction*).
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja (*transformation*).

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, lembaga/instansi Pemerintah Daerah (Pemda) yang memiliki situs *web* sebagai salah satu bentuk layanan

masyarakat atau telah melaksanakan Inpres No 3 Tahun 2003 masih rendah. Hal ini terlihat dari sedikitnya jumlah lembaga/instansi Pemda yang memiliki situs *web*. Berdasarkan data Depkominfo dari 471 Pemda yang memiliki situs web hanya 226 Pemda atau 48%. Dari jumlah tersebut, 198 situs (42%) yang dikelola secara aktif (Depkominfo, 2005). Untuk menguji kinerja *website e-government* yang dikelola instansi Pemda dalam memberikan pelayanan publik, maka perlu dilakukan evaluasi *website e-government* di lingkungan instansi Pemda.

Penulisan *paper* ini diharapkan mampu menghadirkan manfaat antara lain dalam hal berikut:

1. Dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing situs *web* Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota).
2. Sebagai bahan informasi kepada pengelola situs *web* Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota).

Penulisan ini dibagi menjadi empat bagian. Bagian yang pertama menjelaskan tentang latar belakang yang menjadi bahan pertimbangan untuk penulisan *paper* ini. Penjelasan mengenai *website e-government* terdapat pada bagian kedua, termasuk pengertian dan representasi dari *website e-government* tersebut. Hasil pembahasan meliputi evaluasi dan analisis terdapat pada bagian ketiga termasuk desain dan implementasi. Bagian keempat merupakan penutup yang berisi ringkasan dari hasil pembahasan.

WEBSITE E-GOVERNMENT

E-government didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan akuntabel serta transparan kepada masyarakat. Bank Dunia (2002) memberikan definisi “*E-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government*” (Eddy Satriya, 2003). Pengembangan *e-government* dilakukan melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas (<http://www.456bereastreet.com>) 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.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan (<http://www.456bereastreet.com>), yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antarlembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan semakin banyaknya instansi pemerintah mengembangkan website dengan berbagai macam teknologi dan dukungan lainnya. Maka perlu dilakukan sistem evaluasi dan monitoring dari tingkat pemanfaatan *website* yang diutamakan sebagai langkah pelayanan masyarakat. Ada berbagai langkah persiapan untuk mengevaluasi *website* di lingkungan instansi pemerintah. Adapun langkah tersebut sebagai berikut (Mark Glaser, 2007):

1. Menginventarisasi instansi pemerintah daerah yang sudah mengimplementasikan *e-government* (Inpres Nomor 3 Tahun 2003) dimana instansi pemerintah ini harus memiliki situs resmi.
2. Menentukan instansi pemerintah daerah yang akan diukur kinerja situs *website-nya* dalam memberikan pelayanan publik dengan metode *random sampling* secara acak sebanyak 8 (delapan) situs.
3. Melakukan pengumpulan data terhadap situs *web* instansi pemerintah daerah yang telah ditentukan sebagai *sample*.
4. Mengukur kinerja *website e-government* dalam memberikan pelayanan publik.
5. Membandingkan hasil pengujian kinerja *website e-government* berdasarkan *ranking* persenta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran

Untuk mengukur dan mengetahui kinerja *website e-government* di lingkungan Pemda (Kabupaten/Kota) propinsi Jawa Tengah, ditentukan sampelnya sebanyak 12 situs *web* dari 19 situs pemkot dan pemkab yang terdata di Depkominfo 2008. Situs yang menjadi *sample* terdiri dari 4 situs

web Pemerintah Kota (Pemkot) dan 7 situs *web* Pemerintah Kabupaten (Pemkab) dan 1 situs web pemerintah propinsi Jawa Tengah yaitu masing-masing Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Purwokerto, Kota Pekalongan, Kabupaten Semarang, Kabupaten Jepara, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Blora, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Brebes, Kabupaten Magelang, Kabupaten Solotigo, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Pati, Kabupaten Purworejo, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Pemalang dan situs pemerintah Propinsi Jawa Tengah. Desain (perancangan) dalam mengukur kinerja situs *web* pemerintah kabupaten/kota dalam penyajian (visualisasi) meliputi desain penampilan situs *web* dan isi (*content*) (Karen McLachlan 2002) dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan Informasi Internal
 - a. Jejak Pendapat
 - b. Layanan email internal
 - c. Data Kepegawaian / pejabat
 - d. Link dengan lembaga terkait
 - e. *Contact* resmi lembaga
2. Isi (Back Susan 1997)
 - a. Fasilitas *e-mail*, forum, dialog *form*, pencari, link dan transaksi
 - b. Layanan publik/eksternal meliputi informasi publik, forum, pengaduan dan *e-mail*.
 - c. Layanan pemerintah/internal meliputi e-mail internal, data pegawai, *link* ke lembaga pemerintah lain.
3. Ceck Point
 - a. Kontras Warna
 - b. Judul Dokumen
 - c. Teks yang mengandung link
 - d. *Non HTML Format*
 - e. *Keyboard Navigation*
 - f. *Data Table*
 - g. *Form Controll*
 - h. *Screen Reader*
 - i. Pembatasan Content
 - j. *Further Reading*

Evaluasi

Pengukuran kinerja *website e-government* pada instansi Pemerintah Daerah Jawa Tengah difokuskan pada 12 web site resmi yang terdaftar dan di-link di depkominfo, sisanya *website* Pemkab Jepara, Pemkab Blora, Pemkab Magelang, Pemkot Salatiga, Pemkab Rembang, Pemkot Pekalongan, serta Pemkab Pati tidak menjadi obyek analisis disebabkan dalam masa penelitian. Hal tersebut disebabkan karena situasi terkait sedang tidak aktif. Hasil pengukuran kinerja masing-masing situs *web* pemerintah kabupaten/kota tersebut di atas dapat dilihat pada tabel 1.

Hasil evaluasi *website e-government* pada instansi Pemerintah Propinsi Jawa Tengah dapat diperiksa pada tabel 1.

Tabel 1
Skor Evaluasi Web Site e-government

Situs/Alamat Web	e-government	Skor
www.surakarta.go.id	Pemkot Surakarta	55
www.semarang.go.id	Pemkot Semarang	65
www.semarangkab.go.id	Pemkab Semarang	35
www.jawatengah.go.id	Pemda Jawa Tengah	60
www.sukoharjokab.go.id	Pemkab Sukoharjo	25
www.banyumas.go.id	Pemkab Banyumas	40
www.boyolalikab.go.id	Pemkab Boyolali	45
www.brebeskab.go.id	Pemkab Brebes	54
www.pekalongankab.go.id	Pemkab Pekalongan	40
www.purworejokab.go.id	Pemkab Purworejo	50
www.purbalinggakab.go.id	Pemkab Purbalingga	45
www.pemalangkab.go.id	Pemkab Pemalang	40

Analisis dan Saran

Berdasarkan tabel 1, dapat diperoleh gambaran bahwa nama *domain* dari masing-masing situs web pemerintah kabupaten/kota mudah untuk diingat dan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Permenkominfo Nomor 28 Tahun 2006) serta merupakan *domain* yang aktif. Dan ke 12 situs *web* yang diukur kinerjanya, paling tinggi total nilainya (60) adalah *website* www.jawatengah.go.id milik pemerintah daerah propinsi Jawa tengah. Sedangkan yang paling rendah total nilai kinerjanya (25) adalah *website* www.sukoharjokab.go.id milik pemerintah daerah Kabupaten Sukoharjo. Pemerintahan Propinsi Jawa Tengah unggul dalam sajian dan isi informasi yang disampaikan oleh karena kemudahan sumber daya untuk mengelola informasi dan ketersediaan dana yang memadai untuk *maintenance web site*. Dari analisis situs diperoleh gambaran kelebihan dan kekurangan yang hampir sama antara lain :

1. Kelebihan:

- a. Layanan informasi pemerintah cukup lengkap

Layanan ini menjadi hal yang penting dan muncul disetiap web site yang dikelola pemerintah karena pentingnya sajian informasi menyeluruh dan dapat diakses berulang-ulang oleh user.

- b. Informasi perijinan lengkap

Bagian yang sedikit menarik dalam informasi perijinan adalah tidak diuploadnya tarif baku yang di bayarkan dalam setiap pengurusan perijinan, salah satu sebabnya adalah masih

bervariasinya berbagai pungutan atas perijinan dalam pemerintahan kota maupun kabupaten sehingga ada keraguan untuk membeberkan kebijakan tarif resmi di masyarakat.

2. Kekurangan:

a. Fasilitas interaksi belum dimanfaatkan secara maksimal

Hampir disemua web site pemerintah baik kota maupun kabupaten tidak tersedia interaksi *real time* antara user dan pengelola web site yang semestinya menjadi wakil dari pengelola pemerintahan. Salah satu kendala masih berbelit-belitnya pengambilan keputusan dalam sistem pemerintahan di Indonesia oleh karena masih panjangnya rantai birokrasi di tubuh internal pemerintahan sehingga ruang konfirmasi dan pertanyaan yang ada dalam terbengkalai. Butuh perubahan paradigma untuk pengambilan keputusan sehingga bila ada keluhan dan permasalahan di masyarakat dapat langsung diantisipasi dan dijawab dengan cepat, paling tidak diawali dari penyampaian informasi yang bertanggungjawab secara on line walau dimungkinkan ada revisi di lapangan.

b. Layanan informasi masyarakat masih minim

Walaupun fasilitas ini tersedia, pengelolaan buruk atas informasi yang diberikan pada masyarakat terlihat dari *update* yang minim dari informasi terbaru yang semestinya disampaikan ke user. Sehingga banyak informasi justru menyesatkan disebabkan kebijakan internal yang sudah berubah. Update dilakukan sebaiknya saat ada perubahan di lapangan atau terdapat tenaga yang focus menangani pembaharuan informasi di *web site*.

c. Belum tersedianya fasilitas akses multi bahasa

Kelemahan ini dijumpai hampir disemua *web site* pemerintahan yang ada. Sepertinya pihak pemerintah kota maupun kabupaten memandang informasi yang tersedia hanya untuk warga lokal dan pengakses hanya pengguna bahasa Indonesia. Ini menunjukkan pengambil keputusan di pemerintahan tidak berwawasan global dan tidak melek teknologi informasi, justru kebijakan kunjungan kerja keluar negeri menjadi prioritas dibandingkan sajian teknologi informasi yang lebih efisien dan efektif. Perlunya fasilitas multi bahasa dengan menambahkan modul multi bahasa tanpa harus menterjemahkan dengan baik ke bahasa asing tetapi penterjemahan *content* ke bahasa Inggris sangat bermanfaat bagi pengakses yang menggunakan baha Internasional.

d. Belum tersedianya fasilitas multi format dan *screen reader*

Kurangnya tenaga ahli juga menjadi kendala dalam pengelolaan web site yang nyaman bagi user, para pengambil keputusan lebih berorientasi *project* dalam pembuatan web site sehingga kebutuhan user akan informasi pemerintahan diabaikan dan tidak di *update* (begitu proyek selesai dan penggunaan anggaran telah habis tidak ada

maintenance). Akan lebih baik bila direkrut karyawan yang memahami teknologi dan *concern* di bidang IT *Government* sehingga bias mengelola dan memperbaiki kekurangan yang ada.

- e. Belum tersedianya fasilitas navigasi .

Kemudahan dalam menelusur tidak diperhatikan, hal ini identik dengan pola perilaku birokrasi pemerintahan kota maupun kabupaten yang malas memotong rantai birokrasi. Sehingga banyak pengguna informasi yang tidak mampu menemukan informasi atau malah “tersesat” dalam *web site* yang dibangun.

- f. Ketidak konsistenan pemakaian alamat web di pemerintah kota

Alamat web tidak sesuai dengan yang ditetapkan oleh Depkominfo menyebabkan tidak di link-kan di *web site* resmi Depkominfo. Berubahnya *link* dapat membuat *user* kebingungan saat meng-akses informasi karena *web site url*-nya akan terputus. Butuh perhatian serius dalam penanganan alamat web karena terdapat resiko dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab untuk menyebarkan informasi keliru ke masyarakat.

Penutup

Dari hasil penilaian yang dilakukan kepada masing-masing *website* pemerintah kabupaten/kota dengan kriteria yang sama, dapat diambil kesimpulan bahwa *website e-government* pemerintah kabupaten/kota yang menjadi peringkat pertama adalah *website* www.surakarta.go.id yang dikelola pemerintah kota Solo dengan total nilai 55. Sedangkan untuk peringkat kedua adalah *website* www.brebeskab.go.id yang memiliki nilai total 54. Dan untuk yang menempati peringkat ketiga adalah *website* www.purworejokab.go.id yang memiliki nilai total 50. Namun demikian ketiga *website* tersebut masing-masing masih memiliki kekurangan yaitu fasilitas interaksi dengan masyarakat belum dimanfaatkan secara maksimal (www.surakarta.go.id dan www.purworejokab.go.id) dan pengelompokan menu layanan informasi masyarakat belum sesuai kebutuhan (www.brebeskab.go.id).

Dibandingkan jumlah pemerintah kabupaten yang terakses lewat Depkominfo, sebagian pemerintah kota seharusnya ada tidak di link di situs Depkominfo, hal ini disebabkan *url* baru pemerintah kota tidak di informasikan ke Depkominfo. Penelitian ini tidak mencermati *url web site* pemerintah kota maupun kabupaten yang tidak di *link* di situs Depkominfo. Dengan alasan situs diluar situs resmi yang di *link* di Depkominfo berisiko menyebarkan informasi tidak resmi, oleh karena itu bagi peneli ti selanjutnya dapat mengambil sample semua populasi (pemerintahan kabupaten dan kota) yang ada di Jawa Tengah dengan memastikan *url* relevan di setiap kota tidak hanya dengan melihat konten informasi yang mirip dengan pemerintahan terkait.

Dengan hasil penilaian tersebut maka direkomendasikan bahwa *website* milik Pemerintah Kota Surakarta (www.surakarta.go.id) masih perlu dibenahi dan ditingkatkan khususnya faslitas interaksi dengan masyarakat lebih

dioptimalkan demikian pula dengan *website* milik Pemerintah Kabupaten Brebes (www.brebeskab.go.id). Sedangkan *website* milik Pemerintah Kabupaten Purworejo (www.purworejokab.go.id) masih perlu dibenahi dan ditingkatkan khususnya pengelompokan menu layanan informasi masyarakat.

Menjadi catatan bagi semua pengelola pemerintahan untuk serius menangani Teknologi Informasi di masing-masing lembaga, kurangnya tenaga (pegawai) yang mau berkecimpung di bidang IT hendaknya menjadi dorongan untuk merekrut pegawai melek teknologi. Hal ini terlihat dari web site kabupaten di hampir semua pemerintahan kabupaten kurang pengelolaan dan perhatian, sajian web site tidak lebih sekedar “lipstick” semata, sementara informasi yang disampaikan tidak bermakna karena kadaluarsa. Pemerintah kabupaten/kota sebaiknya mandiri dalam pengelolaan web site sehingga ada *maintenance* terus menerus akan tampilan, isi, dan kelangsungan *web site* resmi pemerintahan.

Daftar Pustaka

- Back Susan. Evaluation Criteria, The Good, The Bad & The Ugly: or, *Why It is a Good Idea to Evaluate Web Sources*. <http://lib.nmsu.edu/instruction/evalcrit.html>, 1997. accessed Oct 30,2007.
- Depkominfo, 2005. *Penerapan E-government Masih Rendah*. *Bisnis Indonesia*, 15/06/2005,.
- Eddy Satriya., 2003., *Electronic Government*. *Buletin Perencanaan*, 30 Maret 2003.
- Karen McLachlan., 2002 *Web Cyberguide Ratings for Content Evaluation*. <http://www.cyberbee.com/content.pdf>,.
- Karen McLachlan., 2002. *Web Cyberguide Ratings for Website Design*. <http://www.cyberbee.com/content.pdf>, 2002.
- Mark Glaser, 2007., *The Problem with Web Measurement*, http://www.pbs.org/mediashift/2007/08/digging_deeper_the_problem_with.html, 1 August 2007.
- None. Instruksi Presiden Nomor: 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, 2003.
- None, *Evaluating website accessibility part 3, Digging Deeper*, http://www.456bereastreet.com/archive/200603/evaluating_website_accessibility_part_3_digging_deeper/<http://www.depkominfo.go.id/direktori/?cx=358>