

Analisis Peluang Transformasi “E-Government” menjadi “E-Democracy” melalui Website Resmi Pemerintah Daerah

HASYMI RINALDI¹, ADE M. YUARDANI²

^{1,2}Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Administrasi Negara, Politeknik Negeri Pontianak
¹hasymir@gmail.com, ²minsut_benuis@yahoo.co.id

Abstract. E-democracy is very possible to exist in many places considering some phenomenon such as the more accessible and familiar the using of internet by people, the existence of Law No. 14 of 2008 forcing public institution to share public information, and the emergence of government’s official website as a tool to distribute public information and interact with people. Unfortunately, e-democracy does not automatically appear when people existence is ignored. This paper examines the opportunity of transformation for e-government on www.kalbarprov.go.id to be e-democracy. The examination is done by analyzing the ability of the website to be a stimulant for people to participate more actively in the development and government.

Keywords: e-government, e-democracy, governance, internet, information

Abstrak. Keberadaan *e-democracy* sangat memungkinkan terjadi di banyak tempat mengingat beberapa fenomena yang muncul, yaitu semakin aksesibel dan familarnya masyarakat terhadap penggunaan internet, terbitnya Undang Undang No. 14/2008 yang memaksa badan publik untuk berbagi informasi publik, dan munculnya banyak *website* resmi pemerintahan sebagai sarana distribusi informasi dan interaksi. Permasalahannya, *e-democracy* tidak secara otomatis hadir ketika keberadaan masyarakat untuk terlibat dalam pembangunan diabaikan. Artikel ini berupaya melihat peluang transformasi dari *e-government* pada kalbarprov.go.id menjadi *e-democracy* dengan melihat kemampuan *website* tersebut menjadi stimulan bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam pembangunan dan pemerintahan.

Kata Kunci: pemerintahan elektronik, demokrasi elektronik, tata pemerintahan, internet, informasi

Pendahuluan

Internet bukan lagi sesuatu yang asing bagi masyarakat Indonesia. Terjadi peningkatan yang signifikan sejak 2000 hingga 2012. Berdasarkan rekaman Internet World Stats (2012) terjadi peningkatan pengguna internet di Indonesia lebih dari 27 kali lipat dalam waktu 12 tahun (2 juta pengguna pada tahun 2000 menjadi 55 juta pada tahun 2012). Sebuah angka yang tinggi ketika lebih dari 22% masyarakat Indonesia di tahun 2012 dikategorikan sebagai pengguna internet dan menduduki peringkat ke empat di Asia.

Sejalan dengan penerimaan masyarakat terhadap teknologi internet, pemerintahan daerah pun memanfaatkan fasilitas tersebut

guna meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini didukung pula dengan diharuskannya badan publik untuk menyediakan beragam informasi publik, sebagaimana yang diamanahkan oleh UU No. 14/2008. Pada pasal 7 ayat (1) UU No. 14/2008, secara tegas menyebutkan bahwa “Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.” Mekanisme transaksi informasi, ditegaskan kembali pada pasal 21 yaitu “didasarkan pada prinsip cepat, tepat waktu, dan biaya ringan.”

Prinsip-prinsip aksesibilitas tersebut dapat terpenuhi ketika masyarakat tanpa membutuhkan biaya yang relatif mahal

Received: 26 November 2014, **Revision:** 28 Mei 2015, **Accepted:** 3 Juni 2015

Print ISSN: 0215-8175; **Online ISSN:** 2303-2499. Copyright©2015. Published by Pusat Penerbitan Universitas (P2U) LPPM Unisba Terakreditasi SK Kemendikbud, No.040/P/2014, berlaku 18-02-2014 s.d 18-02-2019

dan tanpa membutuhkan birokrasi normatif mampu memperoleh beragam informasi publik.

Tingginya penerimaan masyarakat terhadap teknologi internet, dan diharuskannya badan-badan publik untuk berbagi informasi publik yang dikelolanya, mendorong banyak institusi di tingkat pemerintahan daerah menggunakan teknologi internet sebagai sarana distribusi informasi. Dengan memanfaatkan internet, prinsip-prinsip aksesibilitas sebagaimana yang diamanahkan pada pasal 21 UU No. 14/2008 dapat dipenuhi.

Interaksi melalui *website* antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya dibatasi pada komunikasi satu arah, yaitu di mana pemerintah sebagai penyedia informasi mengabaikan keberadaan masyarakat. Namun, pada fasilitas internet, cukup banyak fitur yang disediakan dan memungkinkan terjadinya komunikasi yang interaktif. Dalam hal ini, Scavo dan Kim menjelaskan bahwa dengan berkembangnya jaringan komputer berdampak terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai akibat membaiknya kualitas komunikasi antar pelaku (Scavo & Kim, 2010: 68).

Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah daerah mendorong terwujudnya *e-government*, yaitu optimalisasi fungsi-fungsi pelayanan publik dan koordinasi inter dan intra badan-badan pemerintahan. Roy (2007: 45) menjelaskan bahwa *e-government* sebagai inovasi yang berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan (publik), partisipasi warga negara, dan pemerintahan melalui transformasi hubungan internal dan eksternal dengan menggunakan teknologi informasi, khususnya internet. Melalui pemanfaatan teknologi informasi tersebut, mampu menghadirkan efisiensi dan juga efektivitas dalam penyediaan pelayanan publik (Shea, 2010:4) serta pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Inpres No. 3 Tahun 2003).

Mengacu pada penafsiran Roy terhadap *e-government* diatas, maka keberhasilan *e-government* dapat memengaruhi terwujudnya *e-democracy*. West dalam Borins (2012: 2) menambahkan bahwa *e-democracy* merupakan titik puncak dari *e-government* sebagai bentuk dari pelayanan *online* yang terintegrasi. Pendapat West menunjukkan bahwa *e-democracy* hanya dapat hadir ketika pemerintah mampu menstimulasi partisipasi masyarakat melalui data, informasi, ataupun pengetahuan yang disajikan. Dalam hal ini,

masyarakat bersifat reaktif terhadap apa yang diberikan pemerintah.

Permasalahannya banyak penelitian yang menunjukkan bahwa *e-government* yang dilakukan di banyak tempat mengalami kegagalan dalam mentransformasikan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah (Balci & Medeni, 2012: 224). Salah satu kegagalan *e-government* menjadi pemerintahan yang transformatif tersebut menurut laporan OECD (dalam Balci & Medeni, 2012: 224) adalah tidak bergesernya pemusatan (*government centric*) dari pemerintah ke masyarakat (*citizen centric*). Bahkan dikatakan pula oleh Torres, Pina, dan Royo dalam Balci dan Medeni (2012: 224), pelayanan publik melalui *e-government* di tingkat lokal dan regional masih mencerminkan pola pelayanan publik yang tradisional, masih belum terjadinya transformasi dalam penyediaan pelayanan.

Tulisan ini berupaya untuk melihat peluang hadirnya *e-democracy* melalui informasi yang disajikan pada kalbarprov.go.id. Dalam menjawab tujuan tersebut, metode yang digunakan adalah analisa isi web (*Web Content Analysis*) dengan pendekatan non-tradisional dalam *Web Content Analysis*, yaitu *qualitative computer-mediated discourse analysis* (CMDA).

Analisis isi web merupakan pengembangan dari *Content Analysis* yang sebelumnya lebih terfokus pada analisis isi media massa. Namun ketika media komunikasi mengalami perkembangan, model tersebut dikembangkan agar dapat dipergunakan dalam melakukan analisa isi web, sehingga dikenal dengan *Web Content Analysis*.

Herring (2010:235) membagi *Web Content Analysis* menjadi dua pendekatan, yaitu pendekatan tradisional dan non-tradisional. CMDA merupakan salah satu metode dalam pendekatan non-tradisional dalam *Web Content Analysis*. Pendekatan CMDA yang digunakan dianggap dapat melakukan analisis pada keseluruhan konten dalam isi *website*, termasuk di dalamnya surel, forum, ataupun teks lainnya yang disajikan pada *website* yang diteliti (Herring, 2010: 256).

Mendorong Partisipasi

Secara politis, pemanfaatan *website* sebagai sarana berinteraksi dan sosialisasi aktivitas pemerintah mampu memberikan

dua manfaat, yaitu meningkatkan efisiensi dan mendorong keterlibatan masyarakat untuk terlibat (Downey, 2010: 189-192). Efisiensi dapat tercipta ketika interaksi antara masyarakat dan pemerintah semakin dipersingkat dengan tidak perlunya lagi mengunjungi badan publik. Terjadi penghematan biaya, waktu, dan energi untuk distribusi informasi. Di samping efisiensi, menurut Downey (189-192), keberadaan *website* resmi pemerintahan pun mampu meningkatkan kualitas masyarakat dengan membuka ruang keterlibatan dalam pemerintahan.

Tolok ukur yang digunakan untuk melihat seberapa mampu *kalbarprov.go.id* mendorong partisipasi masyarakat, penulis menggunakan tolok ukur *e-democracy*, yang direkomendasikan oleh Kubicek (2007: 205) dan Scavo dan Kim (2010: 79), yaitu: (1) informasi dan data, yang dapat berupa kumpulan berita ataupun info dan data lainnya yang bersifat tidak interaktif dan disajikan hanya untuk dibaca; (2) komunikasi,

yaitu interaksi antara masyarakat dan dunia usaha dengan pihak pemerintah provinsi Kalimantan Barat, ataupun interaksi antar masyarakat dan dunia usaha dalam isu tertentu; dan (3) partisipasi, yaitu fitur yang menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi seperti *voting*, *polling*, ataupun membuka wacana baru dalam forum untuk dibahas bersama.

Beranjak dari ketiga tolok ukur tersebut, *kalbarprov.go.id* hanya memenuhi 2 dari 3 unsur tersebut, yaitu (1) informasi dan data; dan (2) komunikasi; sedangkan untuk (3) partisipasi tidak tersedia pada *website*. Laman yang dijadikan sampel untuk dua kategori adalah laman "Kabar Kalbar" untuk kategori informasi dan data, dan laman "Suara Anda" untuk kategori komunikasi. Laman-laman yang dijadikan sampel tersebut tidak dipilih secara acak. Pertimbangan yang digunakan dalam pemilihan laman sebagai sampel adalah sifat dinamis dan aksesibilitas pada masing-masing laman tersebut. Kedua laman tersebut merupakan laman yang paling



Gambar 1. Tampilan laman Kabar Kalbar

sering diperbaharui. Untuk lebih jelasnya tentang tampilan laman Kabar Kalbar dan laman Suara Anda dapat dilihat pada Gambar 1.

Dalam satu hari, dapat lebih dari satu informasi dan komunikasi yang ditampilkan pada laman tersebut. Di samping itu, masing-masing laman yang dijadikan sampel berada



Gambar 2. Tampilan depan (level 1)

pada *level 1* (halaman depan) dan *level 2* yang mempermudah pengunjung untuk mengakses laman-laman bersangkutan. Keberadaan *level 1 dan 2* yang mengarahkan pada laman dimaksud dapat dilihat pada Gambar 2.

Seperti yang terlihat pada Gambar 2 sinopsis dari 5 berita pada laman Kabar Kalbar ditampilkan pada *level 1*, dan untuk melihat laman tersebut secara keseluruhan, dapat dilakukan dengan mengklik tombol Indeks Berita di bagian akhir sinopsis berita yang ditampilkan tersebut. Sedangkan untuk menuju ke laman Suara Anda, dapat dilakukan dengan mengklik tombol navigasi atas pada halaman depan *website* tersebut.

Informasi dan Data

Pada halaman depan, selain navigasi, seluruh tampilan menyajikan data dan informasi dasar yang dapat ditindak lanjuti pada *level-level* berikutnya. Kategori informasi dan data yang disajikan merupakan bentuk komunikasi linear, di mana pemerintah menyebarluaskan informasi ke banyak pihak melalui *website*. Ruang yang sangat menonjol adalah "Kabar Kalbar" yang merupakan informasi aktivitas pemerintahan. Pemberitaan yang tampil pada halaman muka tidak ditentukan oleh isu tertentu, melainkan waktu terbaru pada saat *posting* informasi dengan menyajikan (1) judul, (2) teks awal/*heading*, dan (3) foto.

Permasalahannya, ketika penyajian pada halaman muka tidak didasari isu tertentu, maka cukup sulit untuk mendorong masyarakat dalam memanfaatkan informasi yang ditampilkan untuk berpartisipasi dalam pemerintahan. Terlebih, ketika cukup banyak pemberitaan yang ditampilkan bersifat seremonial, semisal rapat, perlombaan, kunjungan, dan lain sebagainya. Sangat sedikit pemberitaan yang menyajikan pemenuhan hak dasar masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain sebagainya. Padahal, masyarakat lebih membutuhkan informasi yang berkenaan langsung dengan hak dan kewajibannya sebagai warga negara (Rachmiatie, Hasbiansyah, Khotimah, & Ahmadi, 2013: 124)

Meskipun demikian, pada pemberitaan yang menyajikan informasi seremonial pemerintahan, pesan tentang pembangunan dan hal-hal yang ingin dicapai oleh pemerintah provinsi ditampilkan pada masing-masing konten pemberitaan. Bahkan, pada beberapa judul yang ditampilkan pun, tidak hanya

terfokus pada acara yang sedang berlangsung, melainkan substansi dari acara yang sedang berlangsung tersebut. Permasalahannya, ketika informasi yang disajikan beranjak dari peristiwa seremonial, maka hal-hal yang bersifat normatif lebih mendominasi pemberitaan.

Untuk melihat seberapa besar dorongan yang diberikan oleh pemerintah melalui informasi yang disajikan, dilakukan melalui analisis isi *web* dengan pendekatan *computer-mediated discourse analysis* (CMDA) secara kualitatif, mengingat penggunaan model CMDA dapat dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif (2010:238). Pemilihan sampel yang digunakan pada artikel ini adalah model "constructed week sampling" dengan mengambil informasi yang ada pada laman "Kabar Kalbar" yang diwakili oleh hari (Senin-Minggu) sebanyak 14 hari, yang dipilih secara acak. Ke 14 sampel tersebut mewakili jumlah hari. Meskipun dari judul yang ditampilkan pada masing-masing sampel tidak semuanya mencerminkan aktivitas seremonial, namun sebagian besar peristiwa yang diangkat pada isi pemberitaan merupakan kumpulan acara seremonial.

Secara umum, terdapat kesamaan karakteristik dari masing-masing sampel yang diambil, yaitu: *pertama*, sebagian besar pemberitaan yang diangkat beranjak dari acara seremonial, semisal seminar, perlombaan, rapat, dan lain-lain. Meskipun pada judul tidak semuanya menampilkan secara eksplisit tentang kegiatan tersebut, namun konten pemberitaan menyajikan isi pidato, ceramah, ataupun instruksi yang menjadi bagian dari acara yang diberitakan tersebut. Semisal pemberitaan pada tanggal 2 Februari 2013 yang menampilkan judul "Jabatan Jangan Di orientasikan Cari Duit," yang merupakan pesan gubernur pada saat acara pelantikan pejabat eselon III dan IV. Pesan yang ditampilkan pada judul diperuntukkan bagi para pejabat di lingkungan pemerintahan.

Meskipun kegiatan yang ditampilkan beranjak dari kegiatan seremonial, namun judul yang ditampilkan merupakan substansi dari kegiatan yang sedang dilangsungkan, bahwa terjadi regenerasi dilingkungan pejabat struktural pemerintah provinsi. Penggunaan kalimat pada judul mengisyaratkan tantangan terbesar yang cenderung dihadapi pejabat. Meskipun pada judul terdapat kalimat penolakan pada kata "jangan," namun kalimat tersebut membenarkan bahwa ada

kecenderungan terhadap "orientasi cari duit" yang dianggap sebagai hal yang sangat penting untuk dihindari.

Berbeda halnya dengan pemberitaan pada 18 Januari 2013, dengan judul "Pemprov: HUT Ke-56 Momentum Hadapi Persaingan Global." Pada pemberitaan tersebut menampilkan secara eksplisit tentang kegiatan seremonial yang berlangsung dan harapan yang ingin diraih pada momen bersangkutan.

Kedua, semua narasumber yang digunakan sebagai sumber berita berasal dari unsur pemerintah daerah. Meskipun keberadaan *website* resmi pemerintah dapat dianggap sebagai corong dari pemerintah, namun seharusnya tidak secara otomatis ruang yang tersedia hanya diperuntukkan bagi pemerintah.

Pada bagian ini, Yuniati & Rachmiate (2006:55) beranggapan bahwa pengelola *website* terjebak pada *good news* dan *bad news* dengan memberikan ruang yang sangat besar dalam men *setting* agenda pada "tokoh-tokoh kuat". Kondisi ini berakibat pula pada wacana yang ditampilkan. Ketika *setting* pemberitaan beranjak dari acara seremonial, dan juga narasumber yang digunakan adalah unsur pemerintah daerah, maka wacana yang ditampilkan pun seputar aktivitas yang dilakukan oleh pemerintahan. Sudut pandang pemerintah yang digunakan dalam masing-masing pemberitaan mengakibatkan terbatasnya fakta yang ditampilkan pada masing-masing acara.

Meskipun sebagian besar pemberitaan beranjak dari acara seremonial, dan wacana yang ditampilkan menggunakan sudut pandang pemerintah, namun keberadaan masyarakat sebagai pendukung ataupun pembantah dari wacana yang disajikan dapat pula ditampilkan pada tiap pemberitaan. Akibatnya, ketika sudut pandang yang digunakan dari unsur pemerintah, maka potensi kegagalan pembangunan yang ditampilkan selalu menyudutkan posisi masyarakat.

Meskipun secara tidak langsung diakui bahwa masyarakat, pada beberapa pemberitaan, dianggap sebagai kunci keberhasilan pembangunan, namun secara otomatis ketika terjadi kegagalan ataupun hambatan dalam pembangunan akan ditujukan kepada masyarakat sebagai pelaku/faktor signifikan. Semisal pemberitaan pada 18 Juni 2013, dengan judul "Sambas Siap Mewujudkan Perawat CMHN" yang

memberitakan program peningkatan pelayanan kesehatan jiwa di Sambas dengan istilah *Community Mental Health Nursing*.

Pada pemberitaan tersebut menampilkan teks "Jumlah tersebut masih minimal, karena biasanya banyak penderita gangguan jiwa dimasyarakat yang tidak dilaporkan." Pada teks tersebut menampilkan bahwa masyarakat memiliki peran yang sangat signifikan. Namun, peran tersebut dibebani dengan tanggung jawab yang secara sepihak diberikan kepada masyarakat. Pada pemberitaan tidak ditampilkan tentang alasan rendahnya laporan penderita gangguan jiwa di masyarakat, ataupun faktor lainnya, versi masyarakat, yang mengakibatkan untuk tidak melapor.

Kesamaan karakteristik yang *ketiga* menunjukkan sasaran pemberitaan lebih cenderung ditujukan kepada badan publik/instansi dalam lingkungan pemerintahan daerah. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa sebagian besar pemberitaan beranjak dari acara seremonial sehingga tema pemberitaan pun menyesuaikan tema kegiatan yang sedang berlangsung. Meskipun cukup banyak acara tersebut yang bertema pembenahan ataupun perencanaan pembangunan, namun terdapat tema yang membutuhkan keterlibatan masyarakat. Permasalahannya, porsi yang tersedia cukup kecil dibandingkan tema secara keseluruhan yang ditampilkan dalam satu berita. Dari ke 14 sampel yang dipilih, terdapat 1 pemberitaan yang menampilkan peran masyarakat secara aktif. Artinya keberadaan masyarakat sangat menentukan pembangunan, perencanaan, ataupun kegiatan yang sedang dilangsungkan. Semisal pemberitaan pada 16 Mei 2013, dengan judul "Kalbar Perkuat Penanganan Pascapanen Padi." Dalam pemberitaan tersebut kalimat yang menampilkan keberadaan masyarakat adalah:

"...pemanfaatan sarana pascapanen secara benar dan terencana oleh sumber daya kelompok tani dan gabungan kelompok tani akan memberi dampak positif terhadap peningkatan produksi khususnya tanaman pangan dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat tani menuju ke arah yang lebih baik."

Teks tersebut menyiratkan bahwa petani merupakan pelaku utama dan kunci keberhasilan di samping program itu sendiri. Permasalahannya, keberadaan petani sebagai penentu keberhasilan tidak ditampilkan pada judul pemberitaan. Pada judul mengisyaratkan

pelaku aktif adalah "Kalbar" yang secara otomatis diasosiasikan sebagai pemerintah daerah. Di samping itu, pada isi pemberitaan yang sama menunjukkan upaya pembenahan akibat inefisiensi di masa lalu yang diakibatkan oleh petani.

Disamping itu, terdapat pula dua pemberitaan yang tidak secara langsung membutuhkan keberadaan masyarakat dan menghimbau apa yang seharusnya dilakukan masyarakat. Permasalahannya, tema yang membutuhkan peran masyarakat tidak secara langsung ditujukan kepada masyarakat, melainkan istilah yang digunakan adalah "semua pihak." Semisal pada pemberitaan tanggal 6 april 2013 dengan judul "KPU Kalbar Gelar Jalan Sehat Pemilu." Pada pemberitaan tersebut, himbauan ditampilkan dalam bentuk "Semua pihak dapat sama-sama menjaga dan mengawasi." Dan juga pemberitaan pada tanggal 6 Desember 2013 dengan judul "Frederika Cornelis Serahkan Bantuan Korban Banjir di Menjalin" yang menghimbau masyarakat dengan bentuk "Kita juga berharap sumbangsih dari para dermawan lain untuk ikut berpartisipasi." Teks himbauan kepada masyarakat secara langsung ditampilkan pada pemberitaan ini melalui kalimat "Ia mengharap kepada semua masyarakat untuk segera berobat ke posko kesehatan." Kata "masyarakat" dalam teks tersebut sangat sempit dan terbatas, yaitu mereka yang menjadi korban bencana.

Disamping itu, masing-masing pemberitaan yang ditampilkan pada "Kabar Kalbar" tidak memberikan ruang bagi

masyarakat untuk mengomentari ataupun merespon aktivitas yang dijadikan berita. Meskipun komunikasi yang ditampilkan bersifat linear, seharusnya pada ruang sama dapat diberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk mengomentari ragam peristiwa yang ditampilkan melalui "Kabar Kalbar." Masyarakat sebagai komponen utama dalam demokrasi tidak dapat menjalankan perannya untuk berpartisipasi dalam aktivitas pemerintahan melalui informasi dan data yang ditampilkan. Beragam keadaan tsb menunjukkan bahwa rendahnya keterlibatan masyarakat terhadap aktivitas pemerintahan diakibatkan rendahnya dorongan untuk masyarakat berpartisipasi secara elektronik melalui informasi yang ditampilkan.

Komunikasi

Komunikasi terjadi ketika ruang untuk berinteraksi dalam transaksi pesan tersedia. Berbeda pada kategori informasi dan data, di mana ruang tersebut hanya disediakan bagi komunikator/pengirim pesan yaitu pemerintah untuk disajikan kepada pengunjung. Untuk komunikasi, meskipun dibatasi dengan beragam ketentuan ataupun aturan main dalam berkomunikasi melalui media tertentu, ruang bagi komunikasi dan komunikator tersedia secara proporsional.

Meskipun pada *kalbarprov* menyediakan beberapa laman komunikasi selain "Suara Anda" seperti laman "Pojok Diskusi," dan "Internal Chat." Permasalahannya, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa kedua laman tersebut tidak dinamis. Untuk

Tabel 1
Identifikasi Bentuk dan Wacana pada Laman Suara Anda 2013

		Wacana											
		Kesejahteraan		Rekrutmen		Beasiswa		Infrastruktur		Lain-Lain		Total	
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Bentuk	PermohonanData/ Dokumen	73	17							8	2	81	19
	Pertanyaan	2	0	65	15	39	9	13	3	39	9	158	36
	Saran	3	1	12	3	8	2	5	1	29	7	57	13
	Pujian	1	0							6	1	7	2
	Aduan	4	1	3	1			9	2	18	4	34	8
	Ajakan			2	0					9	2	11	3
	Keluhan	12	3	16	4	4	1	32	7	20	5	84	19
	Tanggapan			2	0					1	0	3	1
	Lain-lain									2	0	2	0
	Total	95	22	100	23	51	12	59	14	132	30	437	

Sumber: data olahan pada laman Suara Anda, Oktober 2014

laman "Pojok Diskusi," pengelola *website* telah memberikan ruang komunikasi publik baik antara masyarakat dan pemerintah, maupun antar masyarakat. Namun ruang tersebut tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Padahal, pada ruang tersebut tersedia masing-masing isu dan seharusnya dapat mempermudah pengunjung untuk berdiskusi tentang masalah terkait topik yang tersedia. Sedangkan untuk *internal chat*, meskipun memiliki fungsi yang sama dengan "Pojok Diskusi" namun bermasalah pada aksesibilitasnya. Agar dapat memanfaatkan "internal chat," terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan dan membutuhkan program tambahan. Prosedur yang disyaratkan tersebut cukup rumit, terlebih ketika fasilitas yang digunakan untuk mengakses "internal chat" memanfaatkan mIRC yang hampir tidak lagi familiar digunakan oleh masyarakat umum untuk berinteraksi. Sedangkan pada laman "Suara Anda" cukup dinamis ketika banyak pengunjung dengan kepentingan tertentu menyuarakan yang diinginkannya melalui *website kalbarprov.go.id*.

Sepanjang 2013, terdapat 437 pengunjung yang berkomentar pada "Suara Anda" dengan beragam kepentingan. Secara keseluruhan, ragam pesan yang ditampilkan oleh pengunjung pada suara anda terbagi menjadi beberapa bentuk yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan pada Tabel 1, dapat terlihat bahwa jumlah terbanyak adalah pertanyaan, para pengunjung berharap dapat memperoleh jawaban dari *website* resmi pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada isu-isu tertentu, *kalbarprov.go.id* merupakan sumber yang dapat dipercaya ataupun setidaknya informasi tertentu dikuasai oleh pemerintah provinsi. Menariknya, jika dilihat pada Tabel 1, cukup banyak pertanyaan yang memertanyakan dokumen ataupun informasi yang harusnya diumumkan oleh pemerintah provinsi.

Pertanyaan terbanyak bertemakan rekrutmen pegawai negeri. Sebanyak 23% dari seluruh pertanyaan yang diajukan adalah seputar penerimaan CPNS, mulai dari persyaratan, waktu, dan posisi yang dibuka. Keseluruhan pertanyaan tersebut seharusnya tidak perlu dilontarkan sebagian besar pengunjung ketika informasi tersebut seharusnya telah ditampilkan pada *kalbarprov.go.id* sesuai dengan yang diamanahkan oleh peraturan perundang-undangan. Di samping rekrutmen pegawai, cukup banyak pula

pengunjung yang memohon dokumen tentang upah minimum.

Beranjak dari fakta tersebut, muncul beberapa pertanyaan mendasar akibat seringnya pertanyaan yang diajukan seputar rekrutmen pegawai dan permintaan dokumen publik seperti SK Gubernur tentang Upah Minimum, yaitu Informasi tersebut tidak ditampilkan, informasi tersebut ditampilkan namun tidak aksesibel, informasi tersebut ditampilkan namun tidak utuh. Meskipun untuk 2014 telah ditampilkan informasi tentang penerimaan CPNS di halaman depan, namun terdapat kemungkinan keadaan tersebut tidak terjadi pada 2013. Asumsi tersebut beranjak dari tingginya permintaan dokumen ataupun pertanyaan seputar persyaratan CPNS, formasi yang dibuka, ataupun jumlah pegawai yang dibutuhkan. Reaksi yang diberikan pengelola *website kalbarprov.go.id* adalah menjelaskan secara tertulis ataupun mengirim via *email* tentang informasi yang diinginkan.

Pada 2014 terdapat perkembangan pada konten *kalbarprov.go.id* yang ditampilkan beranjak dari kebutuhan masyarakat. Namun, kebutuhan tersebut hanya ditindaklanjuti melalui pengaturan tata letak. Dalam konteks mempermudah pengunjung dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, setidaknya dua hal yang perlu ditampilkan pula, yaitu "mesin pencari" dan FAQ (*Frequently Asked Questions*) ataupun laman yang menjelaskan beragam pertanyaan yang sering dilontarkan pengunjung. Dengan minimal menampilkan kedua hal tersebut, bukan hanya pengunjung yang diuntungkan, namun pula pengelola *website kalbarprov.go.id*. Dalam konteks efisiensi, pengunjung tidak membutuhkan waktu yang lama dalam memperoleh informasi yang tersedia pada *website*, dan pengelola tidak perlu merespon hal-hal yang sudah tercakup pada FAQ.

Selain dengan menampilkan kedua hal tersebut, setidaknya melalui "Suara Anda" telah dapat teridentifikasi wacana-wacana yang menjadi kebutuhan pengunjung. Tingginya wacana tersebut mengindikasikan bahwa kebutuhan wacana terhadap lapangan pekerjaan dan kesejahteraan menjadi hal yang dominan. Dua wacana utama yang muncul adalah rekrutmen dan upah minimum cukup mendominasi "Suara Anda." Secara umum dapat diperluas wacana tersebut menjadi lapangan pekerjaan dan kesejahteraan masyarakat. Beragamnya wacana yang muncul pada "Suara Anda"

seharusnya dapat ditindaklanjuti pada wacana dalam "Kabar Kalbar." Hal ini menjadi penting agar pesan yang sengaja ingin disebarluaskan pemerintah daerah dapat dikonsumsi oleh para pengunjung.

Hadirnya "Suara Anda" telah menjadi ruang komunikasi antara pemerintah melalui pengelola *website*, dengan masyarakat. Dalam ruang tersebut, masyarakat sebagai pelaku aktif bertindak sebagai komunikator, yaitu memulai komunikasi dengan mengirimkan pesan tertentu. Permasalahannya, tidak semua masukan pengunjung dikomentari oleh pengelola *website*. Hal ini menjadi penting dalam konteks mendorong masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam demokrasi elektronik. Melalui respons yang dikirimkan setidaknya menginformasikan pengunjung bahwa pesan yang dikirimkan ditindaklanjuti oleh pemerintah. Permasalahannya, tidak semua masukan dari pengunjung mendapat reaksi dari pemerintah provinsi.

Berdasarkan data olahan, sebesar 23% komentar yang mendapat respons dari pemerintah terkait dengan wacana yang dikirimkan pada "Suara Anda." Artinya, cukup banyak masukan pengunjung yang tidak mendapat respons. Beberapa hal yang teridentifikasi dan dapat memengaruhi rendahnya minat pengunjung dalam membangun komunikasi melalui *kalbarprov.go.id*, antara lain: *pertama*, tidak adanya proses penyaringan terhadap pesan/komentar yang masuk. Hal ini ditunjukkan bahwa terdapat beberapa masukan ganda; artinya orang dan pesan yang sama, dengan waktu *input* yang tidak jauh berbeda, tetap ditampilkan pada "Suara Anda." Hal tersebut seharusnya tidak terjadi ketika pengelola *kalbarprov.go.id* benar-benar melakukan penyaringan terhadap pesan yang masuk. Di samping itu, terdapat pula pesan-pesan yang tidak ditujukan kepada pemerintah provinsi ataupun komentar akibat salah ketik, namun tetap dibiarkan tetap berada pada "Suara Anda." Pada "Suara Anda," pemerintah tidak hanya menempatkan pemerintah provinsi sebagai pelaku komunikasi, namun juga sebagai mediator dalam komunikasi antar pengunjung melalui "Suara Anda." Dalam konteks *e-democracy*, kondisi ini sesungguhnya memperluas ruang komunikasi dan partisipasi masyarakat. Masyarakat secara leluasa berinteraksi dan berekspresi tentang apa yang dirasakan dan dibutuhkan.

Permasalahannya, ruang "Suara Anda" tidak diperuntukkan sebagai ruang komunikasi

antar pengunjung. "Suara Anda," jika dilihat dari fakta integritas (persyaratan ataupun aturan yang ditempatkan pada bagian atas laman) diperuntukkan sebagai komunikasi antara pemerintah dan pengunjung. Seperti yang terlihat pada poin *pertama* fakta integritas, tercantum ketentuan "tulisan berupa saran, kritik, pertanyaan, dan laporan yang ditujukan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat." Meskipun demikian, bukan berarti pemerintah provinsi tidak menyediakan ruang komunikasi antar pengunjung. Ruang tersebut tersedia pada laman "Pojok Diskusi" dan "Internal Chat." Permasalahannya ruang yang disediakan tersebut tidak dimanfaatkan oleh pengunjung sebagai sarana berkomunikasi antar pengunjung, dan lebih memanfaatkan "Suara Anda."

Di samping itu, yang *kedua*, yaitu tidak adanya konsistensi/standar tentang komentar yang seharusnya direspons ataupun tidak. Beberapa komentar dari pengunjung memperoleh respons dari pengelola *website* terkait dengan masukan yang diberikan. Permasalahannya, tidak semua komentar dengan nada ataupun wacana yang sama dari pengunjung mendapat respons yang sama. Berdasarkan data olahan, sepanjang 2013, hanya sebesar 23% komentar yang ditanggapi oleh pemerintah provinsi. Sedangkan selebihnya (73%) tidak mendapat tanggapan sama sekali, meskipun beberapa di antara yang memperoleh dan tidak memperoleh tanggapan memiliki kesamaan wacana, isi, dan kebutuhan. Semisal, terdapat beberapa permohonan dokumen SK tentang upah minimum yang mendapat tanggapan dan dokumen tersebut dikirim via *email*, namun sebagian lainnya yang menginginkan hal yang sama tidak mendapat tanggapan sama sekali. Tidak ditemukan perbedaan mencolok antara komentar pengunjung yang mendapat tanggapan maupun tidak mendapat tanggapan.

Beberapa komentar yang mencantumkan identitas dirinya, sebagian tidak mendapat tanggapan. Bahkan, terdapat pula komentar yang tidak menjelaskan identitas diri, justru memperoleh tanggapan. Selanjutnya, tentang penggunaan bahasa dan struktur komentar yang digunakan pun tidak bisa dijadikan acuan tentang komentar yang layak ditanggapi ataupun tidak. Dalam hal ini, pemerintah provinsi masih belum memiliki acuan/panduan tentang komentar yang layak untuk ditanggapi ataupun tidak perlu ditanggapi. Namun, yang patut diperhatikan

pula bahwa terdapat niat baik untuk berbagi informasi publik dengan melayani pengunjung dan bahkan mengirimkan dokumen langsung ke *email* pengunjung yang membutuhkan dokumen tertentu. Meskipun dokumen yang diminta merupakan dokumen publik yang seharusnya diumumkan dan telah menjadi hak publik tanpa perlu melakukan permohonan.

Simpulan dan Saran

Website resmi pemerintahan belum mampu mendorong tumbuhnya *e-democracy*. Hal ini diakibatkan masih dominannya perspektif pemerintah dalam ragam informasi dan data yang disajikan. Beragam wacana yang ditampilkan untuk kategori informasi dan data tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Sebagian besar pemberitaan hanya ditujukan bagi SKPD lain maupun aparat pemerintah daerah.

Pada kategori komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah, ruang interaktif pada laman "Suara Anda" tidak dikendalikan secara sistematis meskipun belum adanya indikasi terjadi pergeseran fungsi dari komunikasi masyarakat ke pemerintah, menjadi komunikasi antar masyarakat. Tidak adanya konsistensi yang dijadikan sebagai landasan dalam menggunakan laman tersebut. Di samping itu, banyaknya komentar yang bernada sama oleh pengunjung yang berbeda diakibatkan tidak aksesibelnya informasi yang kemungkinan sudah tersedia namun sulit untuk dilacak, dan juga tidak tersedianya FAQ (laman khusus yang menjelaskan pertanyaan paling sering oleh pengunjung).

Dalam konteks transformasi *e-government* menjadi *e-democracy*, keberadaan *website* masih mengabaikan keberadaan masyarakat sebagai pelaku pembangunan. Ruang dan wacana yang tersedia masih didominasi pemerintah daerah. Disamping kategori informasi dan data, dan komunikasi yang memiliki banyak kekurangan, sehingga dapat memperkecil keinginan berpartisipasi, pada *website* pun tidak terdapat ruang partisipasi.

Daftar Pustaka

Balci, A., & Medeni, T. (2012). "E-government

Developments in Turkey for Supporting Public Sector Transformation." In: T. Papadopoulos & P. Kanellis (Eds), *Public Sector Reform Using Information Technologies; Transforming Policy into Practice*, pp. 223-244

Borins, S. (2012). "Which Digital State is Now at the Leading Edge? (Contrasting Canada and the United States)." In: T. Papadopoulos & P. Kanellis (Eds), *Public Sector Reform Using Information Technologies: Transforming Policy Into Practice*, pp. 1-16

Downey, E. (2010). "An Assessment of the Value of County Web Sites in New York State." In C. M. Shea, & G. D. Garson (Eds), *Handbook of Public Information Systems* (3th Edition), pp. 187-210

Herring, S. C. (2010). "Web Content Analysis: Expanding the Paradigm." In J. Hunsinger, L. Klastrup, & M. Allen (Eds), *International Handbook of Internet Research*, pp. 251-267

Internet World Stats. (2012, Juni 30). "Asia Internet Use, Population Data and Facebook Statistics" (<http://www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia>) diunduh pada 4 Januari 2013

Kubicek, H., & Westholm, H. (2007). "Scenarios for Future Use of E-democracy Tools in Europe." In D. Norris (Ed), *Current Issues and Trends in E-government Research*, pp. 203-223

Rachmiatie, A., Hasbiansyah, Khotimah, E., & Ahmadi, D. (2013). "Strategi Komunikasi Politik dan Budaya Transparansi Partai Politik". *Jurnal Mimbar*, Vol. 29, No. 2, pp. 123-132.

Roy, J. (2007). "E-government in Canada: Transition or Transformation?" In D. Norris (Ed), *Current Issues and Trends in E-government Research*, pp. 44-67

Scavo, C., & Kim, Y. (2010). "Citizen Participation and Direct Democracy through Computer Networking: Possibilities and Experience." In C. M. Shea, & G. D. Garson (Eds), *Handbook of Public Information System: Third Edition*, pp. 67-88

Shea, C. M. (2010). "An Introduction to Public Information System." In C. M. Shea, & G. D. Garson, *Handbook of Public Information System: Third Edition*, pp. 3-6

Yuniati, Y., & Rachmiatie, A. (2006). "Komitmen Wartawan Terhadap Journalistik Publik." *Mimbar*, Vol. XXII, No. 1, pp. 52-92.