

Gambaran *e-Government* di Indonesia yang Bersistem Desentralisasi Ditinjau dari Performa Situs Web Pemerintah Daerah

Rika Febriani

Program Studi Desain Komunikasi Visual, Fakultas Seni dan Desain,
Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
Email: rikariko@petra.ac.id

Abstrak

Situs web pemerintah merupakan bagian penting dari *e-government*. Indonesia dengan sistem pemerintahan desentralisasi memberi kesempatan otonomi pemerintahan di tingkat kotamadya dan kabupaten. Maka setiap kotamadya dan kabupaten berhak menjalankan *e-government* sendiri dan memiliki situs web. Kajian ini hendak melihat sejauh mana kemajuan performa situs web pemerintah daerah dengan mengevaluasi situs web Surabaya dan Deli Serdang. Kedua daerah terpilih karena berprestasi nasional di bidang penerapan TIK dalam rangka *e-government* pada kurun waktu 2011-2013. Hasil evaluasi kedua situs web menunjukkan perbedaan performa yang cukup jauh. Situs web Deli Serdang masih pada tahap *emerging presence* sedangkan situs web Surabaya telah mencapai tahap *transactional presence*. Walau kedua daerah tercatat maju di bidang penerapan TIK dalam rangka *e-government*, dapat disimpulkan di antaranya masih terdapat *digital divide*.

Kata kunci: Situs web, pemerintah daerah, *e-government*, desentralisasi.

Abstract

The presence of government websites is an important element of e-government. Indonesia runs a decentralized government system, thus each local government is given a chance to run its own e-government and build an official website. This article is about to see how good is the performance of local government websites by evaluating Surabaya city and Deli Serdang regency government official websites. Both local governments have received national awards because of their good advancement of ICT implementation in conducting e-government during periods of 2011-2013. Evaluation results show that there is significant performance gap between the two. Deli Serdang regency government official website is still in emerging presence phase, while Surabaya city government official website has reached transactional phase. In spite of their national achievements in ICT implementation, there is a wide digital divide between them.

Keywords: Website, Local Government, E-Government, Decentralization.

Pendahuluan

Indonesia adalah negara yang menganut sistem organisasi pemerintahan terdesentralisasi dengan istilah otonomi daerah. Dengan demikian Indonesia memerlukan jembatan berupa jaringan komunikasi untuk sinergi berbagai kepentingan baik di internal daerah-daerah otonomi maupun di skala nasional. Untuk keperluan tersebut, Indonesia memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berupa penerapan *e-government*.

Berdasarkan UU no. 22/1999 otonomi daerah memberi kesempatan bagi tiap daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sendiri. Di pasal 11 dinyatakan bahwa

kewenangan pemerintahan pada skala regional mencakup tingkat Kabupaten/ Kotamadya dengan kewajiban pemerintahan meliputi bidang pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa setiap Kabupaten/Kotamadya berwenang menjalankan *e-government* sendiri.

Perkembangan *e-government* di suatu negara menurut Layne dan Lee dalam Wahid dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk *web* yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik (2008:H-39). Dengan kata lain, walau-

pun situs web hanyalah sebagian dari pelaksanaan *e-government*, namun keberadaannya cukup vital.

Inisiatif *e-government* di Indonesia dimulai dari Instruksi Presiden No. 6/2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Kemudian situs web pemerintah provinsi, kota, dan kabupaten mulai bermunculan di awal tahun 2000an. Pada tahun 2003 Presiden Megawati Soekarnoputri mengeluarkan Inpres no. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dengan tujuan membangun masyarakat Indonesia menjadi masyarakat informasi. Inpres ini seakan menjadi titik awal dimulainya *e-government* di Indonesia. Mengenai situs web pemerintah, pada poin ke-10 tertulis kesimpulan hasil pengamatan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi yaitu "mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemanjangan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai".

Kini 9 tahun telah berlalu. Menurut UN E-Government Development Index (EGDI) 2014 Indonesia berada di level *Middle*, peringkat 106 dari 193 negara anggota PBB (United Nations, 2014:201). Data terakhir dari Kementerian Dalam Negeri yang dilansir pada bulan Mei 2013 menunjukkan bahwa di Indonesia terdapat total 492 situs web pemerintah daerah yang aktif meliputi pemerintah provinsi, kabupaten dan kotamadya se-Indonesia (2013).

Untuk mendorong kemajuan *e-government*, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi semenjak tahun 2011 menyelenggarakan pemeringkatan tingkat nasional melalui ajang ICT Pura dan PeGI (Pemeringkatan *e-government* Indonesia). Para pemenang kedua kompetisi ini dianggap terbaik dalam pelaksanaan *e-government*, dengan performa situs web sebagai salah satu poin penilaian. Pemerintah kota Surabaya adalah pemenang ICT Pura 2011 dan PeGI 2012 ("Penghargaan", 2014:par.8,14), sedangkan pemerintah kabupaten Deli Serdang adalah pemenang pertama (terbaik) dalam kategori Utama di ajang ICT Pura 2013 ("Deliserdang", 2013:par.1).

Dengan prestasi tersebut pemerintah kota Surabaya dan pemerintah kabupaten Deli Serdang dianggap sebagai daerah otonomi yang berhasil dalam penerapan *e-government*. Tulisan ini hendak memberi gambaran sejauh mana kemajuan performa situs web pemerintah pada level regional (kotamadya dan kabupaten) melalui evaluasi situs

web kotamadya Surabaya dan kabupaten Deli Serdang. Dengan asumsi keduanya dipandang terbaik secara nasional pada kurun waktu mutakhir, maka diharapkan hasil kajian akan menjadi *role model* bagi situs-situs web pemerintah lainnya untuk berbenah dan memperkecil *digital divide* antar daerah otonomi.

Kerangka Teori

Jaringan Komunikasi

Menurut Morrison, jaringan komunikasi atau *communication network* dapat didefinisikan sebagai "struktur sosial yang diciptakan melalui komunikasi di antara sejumlah individu dan kelompok". Bagi terciptanya jaringan komunikasi yang baik maka sangat penting terwujudnya keterhubungan dan keterkaitan yang stabil antara para partisipan komunikasi (2013:410-411).

Sedangkan Castells dalam Flew (2005:16) mendefinisikan jaringan sebagai serangkaian titik-titik interkoneksi yang mana komunikasi mengalir di dalamnya secara terbuka, fleksibel, dan adaptif serta dapat berkembang tanpa batas selama kode-kode komunikasi masih terbagi dalam jaringan tersebut.

Dewasa ini jaringan komunikasi diperkuat dan diperkaya dengan berbagai media canggih hasil dari kemajuan teknologi. Teknologi menghadirkan internet, *mobile*, dan *game* yang dikenal dengan istilah media baru (*new media*). Media-media ini memungkinkan terjadinya *global network*, yaitu di mana para partisipan komunikasi saling berhubungan secara global (Morrison, 2013:413).

Menurut Rogers media baru memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Interaktif, di mana sistem komunikasi tak hanya bersifat satu arah melainkan dua arah (memberi umpan balik). Individu partisipan komunikasi tak lagi hanya sebagai penerima pesan tetapi aktif sebagai pencipta pesan dan pengirim pesan.
2. *De-massified*, yaitu ketika pesan dapat dipertukarkan dengan setiap individu dari sejumlah pemirsa yang cukup besar.
3. *Asynchronous*, mampu mengirim dan menerima pesan pada waktu yang ditentukan sendiri oleh individu penggunaanya.
4. Konten media baru cenderung lebih informatif daripada menghibur (1986:5-6).

Dikarenakan poin ke-4 tersebut maka media baru memungkinkan terciptanya masyarakat informasi, yaitu ketika suatu bangsa terdiri atas

mayoritas pekerja di bidang informasi dan di mana informasi merupakan elemen yang terpenting bagi bangsa itu (Rogers, 1986:10).

Desentralisasi

Rogers mendefinisikan desentralisasi sebagai suatu tingkatan pada sistem sosial yang mana terdapat pembagian kekuasaan dan kontrol yang luas di antara anggota sistem tersebut. Keputusan-keputusan yang diambil pada sistem sosial terdesentralisasi cenderung diambil di level lokal atau bawah. Lawan dari desentralisasi adalah sentralisasi, di mana keputusan-keputusan penting diambil oleh para petinggi atau para ahli dan segala sesuatu serba terpusat.

Jaringan komunikasi dapat pula menggunakan sistem sentralisasi atau desentralisasi. Ketika jaringan komunikasi terdesentralisasi, maka komunikasi terjadi dengan lebih bebas dan interaktif antar individu atau kelompok di level lokal atau bawah. Mereka juga lebih punya kewenangan mengambil keputusan dibandingkan jika berada pada jaringan komunikasi sentralisasi yang harus menunggu keputusan dari atas.

Desentralisasi dapat dipandang dari sisi penggunaan teknologi komunikasi. Media baru yang interaktif dan mudah diakses secara luas memungkinkan terjadinya desentralisasi. Sedangkan sarana komunikasi publik (misalnya televisi dan radio publik) dan komputer generasi awal cenderung terpusat (sentralisasi) dan terkonsentrasi (Rogers, 1986:186-187).

Otonomi Daerah

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem organisasi pemerintahan terdesentralisasi yang disebut dengan otonomi daerah. Harsastro menggambarkan otonomi daerah sebagai pemerintah kabupaten dan kota yang pada masa Orde Baru terjepit dalam kesempitan wewenang otonomi yang tersentralisasi, melalui dua UU otonomi daerah (UU No.22/1999 dan UU No. 34/2004), mendapatkan keleluasaan bertindak. Mereka mendapatkan kewenangan yang luas untuk mengatur rumah tangganya sendiri, kecuali bidang politik luar negeri, hankam, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama" (2012:1)

e-Government

Pratikno dalam Harsastro menyatakan bahwa *governance* merupakan suatu konsensus untuk menjembatani perbedaan kepentingan dan membangun sinergi dalam suatu negara, wilayah atau daerah/lokal (2012:1). Di Indonesia dengan sistem pemerintahan desentralisasi, dalam membangun

sinergi berbagai kepentingan baik pada daerah-daerah otonomi maupun di skala nasional diperlukan jembatan jaringan komunikasi. Sesuai perkembangan jaman, Indonesia memerlukan sarana TIK yang telah mencapai media baru yang diwujudkan dalam konsep *e-government*.

Perkembangan *e-government* di suatu negara menurut Layne dan Lee dalam Wahid dapat ditinjau dari beberapa tahap evolusi, yaitu dimulai dengan kehadiran pemerintah dalam bentuk *web* yang menyediakan informasi dasar dan relevan bagi publik. Kumar dan Best dalam Wahid menggambarkan *e-government* sebagai penggunaan TIK secara luas di sektor publik dalam rangka peningkatan kinerja dan pelayanan pemerintah. Sedangkan Seifert dan Bonham dalam Wahid menyatakan bahwa terdapat 4 sektor dalam *e-government*, yaitu *government-to-government (G2G)*, *government-to-business (G2B)*, *government-to-citizen (G2C)*, dan *government-to-employee (G2E)*. (2008:H-39)

Menurut pemeringkatan E-Government Development Index (EGDI) tingkat kesiapan *e-government* di Indonesia termasuk kategori *Middle* (menengah). Ciri-ciri dari negara yang berada di kategori ini adalah:

- Berkesempatan memperbaiki *e-government* dengan strategi yang cermat, investasi cerdas pada infrastruktur TIK, pendidikan TIK dari level sekolah dasar hingga atas, serta transformasi pelayanan publik secara radikal menjadi pelayanan berbasis *online*.
- Mayoritas negara memberi pelayanan *e-government* melalui *mobile devices*.
- Menghadapi rendahnya literasi teknologi maupun tingkat pendidikan di kalangan penduduk dewasa (United Nations, 2014:16).

Lima tahun kemudian (2008), penelitian tentang performa situs-situs web daerah-daerah otonomi se-Indonesia dinilai dari segi konten dan kemudahan penggunaan oleh Fathul Wahid menunjukkan bahwa rata-rata masih berada pada level menengah. Ia menyimpulkan bahwa konten situs-situs web (daerah-daerah otonomi se-Indonesia) terfokus pada hubungan antara pemerintah dan bisnis dengan sedikit ditemukan layanan transaksional bagi sektor bisnis. Pelayanan garda depan yang efisien dan efektif belum menjadi prioritas. Ia berpendapat bahwa penyediaan layanan transaksi secara *online* adalah pilihan terbaik (2008: H-42-3).

Budi Hermans dan Widya Silfianti di tahun 2011 meneliti *digital divide* antar situs-situs web pemerintah daerah se-Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa kebanyakan situs lemah pada tipe pelayanan *FAQ*, *e-procurement*, *site map* dan

Tabel 1. Tahapan kesiapan *e-government* menurut *PBB*.

Tahapan	Ciri-ciri Pencapaian Tahapan
<i>I. Emerging presence</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki situs web resmi pemerintah - Penyajian informasi yang bersifat dasar, terbatas, dan statis.
<i>II. Enhanced presence</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Situs web bisa ada atau tidak ada tautan dengan dinas-dinas, atau kementerian. - Situs web menyediakan informasi dan data lebih banyak, misalnya berbagai regulasi dan laporan pemerintah. - Terdapat <i>site map</i> yang jelas - Situs web <i>searchable</i>. - Komunikasi satu arah dari pemerintah kepada warga.
<i>III. Interactive presence</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Situs web menyediakan formulir dan data yang bisa diunduh warga. - Pejabat pemerintah dapat dihubungi via telepon atau e-mail. - Situs web di-<i>update</i> berkala dan rutin
<i>IV. Transactional presence</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Situs web memungkinkan warga bertransaksi finansial/non-finansial. - Layanan transaksi ini tersedia selama 24/7. - Tersedia layanan <i>online</i> untuk pengajuan tender pengadaan ke pemerintah.
<i>V. Networked presence</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Situs web memungkinkan partisipasi warga dalam proses pemerintahan, seperti melihat video rapat pemerintah dan adanya saluran warga untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan pemerintah. - Layanan komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga.

Tabel 2. Klasifikasi situs web *e-government* berdasarkan fungsi dan informasi.

No	Fungsi	Informasi yang Relevan
1.	Mendorong kepekaan dan pemahaman masyarakat pada komunitasnya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Sejarah, budaya, lingkungan fisik, lingkungan sosial, dan ekonomi b. Organisasi politik c. Berita kota dan komunitas
2.	Mendorong efisiensi dan efektifitas pada pelayanan garda depan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pemerintah beserta prosedurnya. b. Tersedia formulir-formulir yang bisa diunduh dan diunggah.
3.	Mendorong transparansi dan akuntabilitas dari kinerja dan pelayanan pemerintah.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan pemerintah beserta prosedurnya. b. Program dan proyek pemerintah c. Informasi pengadaan dan tawaran mengikuti tender. d. Persyaratan, peraturan, ketentuan dan hukum e. Informasi keuangan
4.	Mendorong pengetahuan warga akan pembuatan kebijakan dan mendorong partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan pemerintah.	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi tentang proses pembuatan kebijakan skala lokal b. Persyaratan, peraturan, ketentuan dan hukum c. <i>Polling</i> dan survei <i>online</i>
5.	Mendorong terciptanya hubungan dan interaksi baik secara komunikasi vertikal maupun horisontal antara pemerintah, warga, dan berbagai kelompok masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> a. Komunikasi vertikal (alamat e-mail dan nomor telepon pejabat kota, formulir umpan balik, <i>polling</i> dan survei <i>online</i>). b. Komunikasi horisontal (forum diskusi, chat, dan fasilitas-fasilitas <i>online</i> serupa lainnya).
6.	Mendorong terciptanya hubungan antara pemerintah dan kalangan pengusaha.	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi pengadaan dan tawaran mengikuti tender. b. Profil bisnis dan ekonomi c. Peluang investasi d. Informasi pariwisata

location map, padahal keempatnya merupakan informasi penting bagi publik. Mengacu pada model *e-government* dari Baum dan Maio (2000) mereka menyimpulkan bahwa pemanfaatan situs-situs web oleh pemerintah daerah masih sebatas tahap *presence* dengan karakteristik sederhana, berbiaya rendah, dan pengembangan hanya dilakukan ala kadarnya. Ditinjau dari sisi desentralisasi, temuan mereka menunjukkan bahwa di Jawa situs-situs web kotamadya dan kabupaten lebih dominan daripada situs web provinsi,

sedangkan di luar pulau Jawa situs web provinsi lebih dominan. Dengan kata lain, otonomi daerah dari sisi administrasi web lebih berhasil di pulau Jawa (2011:160-161).

Kriteria Situs Web Pemerintah yang Baik

Menurut Freed situs web yang terbaik adalah yang mampu melayani kebutuhan informasi publik dengan cepat dan mudah untuk ditelusuri (*searchable*), maka fungsi pencarian dan navigasi

yang baik mutlak diperlukan. Kumar berpendapat bahwa peluang publik berpartisipasi dalam pemerintahan merupakan fitur penting di situs web pemerintah. Partisipasi akan meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dan publik. Sedangkan Timonen, O'Donnell dan Humphreys mensyaratkan adanya dua wilayah layanan, yaitu untuk internal pemerintah dan masyarakat. Layanan masyarakat meliputi (a) pelayanan pada perusahaan dan institusi yang membutuhkan informasi dari pemerintah dan (b) pelayanan pada individu anggota masyarakat (dalam Hermans dkk, 2011:159).

Dengan analogi situs web pemerintah merupakan bentuk kehadiran *e-government* di ranah internet, maka dapat digunakan kriteria kesiapan pemerintah dari PBB (United Nations, 2005:16). Penjelasan tahapan kesiapan pemerintah ini dapat dilihat di Tabel 1

Klasifikasi yang spesifik pada fokus situs web *e-government* dihadirkan oleh Stowers berdasarkan pada fungsi dan informasi yang disediakan oleh situs (dalam Wahid, 2008:H-40). Detil klasifikasinya dapat dilihat pada Tabel 2.

Analisa Situs Web

ICT Pura

Program ICT Pura digagas oleh Menkominfo Tifatul Sembiring pada tahun 2011. Program ini berupaya memetakan, mengukur, dan mengapresiasi kota-kota dan kabupaten-kabupaten di Indonesia terkait dengan kesiapannya dalam memasuki era digital. Pada pelaksanaannya ICT Pura merupakan kompetisi kemajuan TIK antar kota-kota dan kabupaten-kabupaten se-Indonesia dan dilaksanakan setiap tahun sekali.

Melalui ICT Pura diharapkan akan memicu kesiapan *e-government* Indonesia dalam menghadapi (a) 10 (sepuluh) target WSIS (*The World Summit on Information Society*), (b) rencana implementasi Perjanjian Pasar Tunggal ASEAN (AFTA) di tahun 2015, (c) pergantian puncak pemerintahan, dan (d) rezim pemerintahan yang baru terpilih di 2015 akan meneruskan agenda desentralisasi pembangunan berbasis otonomi daerah (Indonesia, 2011:13-14).

PeGi

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGi) merupakan inisiatif dari Kemenkominfo. PeGi dimulai pada tahun 2007 pada tingkat pemerintah daerah provinsi (Ariyani 43). Tujuan program ini

adalah (1) menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah, (2) mendorong peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif, (3) melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional. Cakupan instansi yang dinilai meliputi pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, pemerintah kota, kementerian, dan lembaga non kementerian ("Tentang", 2013:par 1).

Situs web pemerintah kota Surabaya

(Alamat: www.surabaya.go.id)

Di bawah kepemimpinan Ir. Tri Rismaharini, M.T, Surabaya meraih banyak penghargaan dari berbagai bidang. Penghargaan di bidang TIK yang pernah diraih adalah: pemenang the Best of Diamond kategori *government* dari Indonesia Digital Society Award (IDSA) 2013, penghargaan Internasional Future Gov tingkat Asia Pasifik 2013 kategori *Data Center* melalui *Media Center* Pemerintah Kota Surabaya dan *Data Inclusion* melalui *Broadband Learning Center*, Penghargaan E-Procurement Award 2013 kategori Kepemimpinan Dalam Transformasi Sistem Pengadaan dan kategori Penguatan Peran Serta Komunitas Pengadaan, Juara Harapan I Website Pemerintah dari Anugerah Media Humas 2013, E-Procurement Award 2012 kategori *Service Innovation*, penghargaan Citynet 2012 Kategori Kota Partisipasi Terbaik se-Asia Pasifik, peringkat Terbaik dalam PeGi 2012, dan ICT Pura 2011 kategori Utama ("Penghargaan", 2014:par 8,14). Prestasi TIK Surabaya yang di antaranya dari sisi situs web dalam kurun waktu terakhir, menjadikan situs web pemerintah kota Surabaya dipandang layak untuk menjadi obyek kajian tulisan ini.

Situs web pemerintah kabupaten Deli Serdang.

(Alamat: www.deliserdangkab.go.id)

Deli Serdang adalah pemenang pertama (terbaik) untuk kategori Utama di ICT Pura 2013 karena dianggap siap menuju era masyarakat digital berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ("Deliserdang", 2013:par.1). Beberapa poin lebih Deli Serdang dalam bidang TIK adalah adanya sumber informasi *online* dari semua SKPD yang akurat dan ter-*update* melalui situs web Pemkab, sosialisasi TIK berkesinambungan kepada anak sekolah hingga ke pedesaan melalui empat unit Mobil Pelayanan Internet Kecamatan (MPLIK), dan penyediaan "media center" untuk masyarakat umum serta wartawan media cetak maupun elektronik ("Deliserdang", 2013:par 5-7), dan adanya *penggunaan master plan* penyelenggaraan TIK di lingkungan Kabupaten Deli

Serdang (Sumarno, 2013 : par. 4). Prestasi mutakhir di bidang TIK tersebut merupakan alasan dipilihnya situs web pemerintah kabupaten Deli Serdang menjadi obyek kajian tulisan ini.

Tabel 3. Evaluasi www.surabaya.go.id.

No	Informasi	Kriteria					Keterangan
		I	II	III	IV	V	
1	Opsi bahasa asing	-	-	-	-	-	Informasi berbahasa Inggris hanya pada keterangan hari dan tanggal di <i>homepage</i> .
2	Berita kota	√	√	-	-	-	Berita yang disajikan meliputi berita kegiatan, berita pemerintahan, dan berita layanan publik.
3	Agenda kota	√	√	-	-	-	Informasi cukup lengkap.
4	Berita komunitas	-	-	-	-	-	Tidak ada wadah untuk berita maupun agenda dari komunitas ketika pemerintah kota tidak terlibat di berita itu.
5	Agenda komunitas	-	-	-	-	-	Agenda komunitas hanya ditampilkan jika acaranya melibatkan pemerintah kota
6	Sejarah	√	√	-	-	-	
7	Budaya	√	√	-	-	-	Informasi meliputi budaya dan kesenian Surabaya
8	Lingkungan fisik	√	√	-	-	-	Informasi meliputi telepon penting, kesehatan, komunikasi, pendidikan, perindustrian, perdagangan, transportasi, keamanan, dan restoran. Jika diklik masing-masing menampilkan informasi terinci dan updated.
9	Lingkungan sosial	√	-	-	-	-	Ditampilkan sekilas pada bagian sosial ekonomi
10	Informasi Ekonomi	√	-	-	-	-	Ditampilkan sekilas pada bagian sosial ekonomi
11	Informasi Organisasi politik	-	-	-	-	-	
12	Program dan proyek pemerintahan	√	√	-	√	-	Informasi pemerintah meliputi: transparansi pengelolaan anggaran, visi misi 2011-2015, RPJMD, Struktur Organisasi Pemerintah Kota, Daftar Nama Pejabat, Legislatif, ILPPD. Program pemerintah dapat dilihat di bagian Berita Pemerintah sedangkan informasi proyek tersedia terbatas (memerlukan login) pada bagian Pelayanan yang terhubung dengan situs khusus: Web Informasi Pusat Pelayanan Terpadu dengan alamat http://ssw.surabaya.go.id/ .
13	Informasi pengadaan dan tawaran tender.	√	√	-	-	-	Bisa diakses dari tautan Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
14	Persyaratan, peraturan, ke-tentuan dan hukum	√	√	-	-	-	Informasi tersedia di bagian Pelayanan
15	Informasi keuangan	√	√	-	-	-	Informasi tersedia di bagian Transparansi Pengelolaan Anggaran
16	Peluang investasi	√	√	-	-	-	Informasi tersedia di situs Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal Kota Surabaya, http://bkppm.surabaya.go.id/
17	Informasi tentang proses pembuatan kebijakan skala lokal	-	-	-	-	-	
18	<i>Polling</i> dan survei <i>online</i> kebijakan pemerintahan	-	-	-	-	-	
19	Tersedia formulir-formulir yang bisa diunduh dan diunggah.	√	√	-	√	-	Berbagai formulir pendaftaran pelayanan pemerintah kota tersedia di bagian Pelayanan. Formulir bisa diakses melalui tautan-tautan ke berbagai instansi pemerintah kota.
20	<i>Contact</i> pejabat kota	√	√	-	-	-	Tersedia di bagian Daftar Nama Pejabat. Informasi meliputi alamat dan nomer telepon walikota hingga camat.
21	<i>Polling</i> dan survei <i>online</i> kinerja pejabat kota	-	-	-	-	-	
22	Formulir umpan balik kinerja pejabat kota	-	-	-	-	-	
23	Informasi pariwisata	-	-	-	-	-	Ada tautan menuju situs http://pariwisatasurabaya.com/ tetapi tidak bisa dibuka.
24	Peta lokasi	-	-	-	-	-	
25	Tautan media sosial	√	√	√	-	√	Facebook "Sapawarga Kota Surabaya" dan twitter "@SapawargaSby". Timeline menunjukkan komunikasi cenderung searah karena jarang tampak warga yang berinteraksi menanggapi <i>posting</i> admin.
26	Tautan ke kantor layanan publik lainnya	√	√	-	-	-	Tersedia tautan ke Humas, Dispendukcapil, JDIH, Dispendik, RS Dr. Soewandhi, Barpus, Bappeko, Dinkominfo, Satpol PP, Badan Lingkungan Hidup, BKPPM, Disperdagin, DPBT, CCTV, Dinkop-UMKM, dan Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
27	Aplikasi <i>mobile</i>	-	-	-	-	-	
28	Peta situs	√	√	-	-	-	
29	FAQ	-	-	-	-	-	

Evaluasi situs web pemerintah daerah

Kriteria yang dipilih adalah klasifikasi dari Stowers dalam Wahid dengan melihat fungsi dan informasi dari situs web (2008:H-40). Beberapa kriteria ditambahkan dengan pertimbangan menilai sejauh mana situs web mengikuti perkembangan TIK seperti ada/tidaknya fungsi tautan ke media sosial dan aplikasi *mobile*. Ukuran kesiapan

e-government dari PBB juga disajikan sebagai kriteria, yaitu ada (*emerging presence*), *updated (enhanced)*, interaktif, transaksional, dan *networked* (berjaringan/*one stop shop*) (Wahid, 2008:H-39).

Evaluasi dilakukan pada hari Minggu tanggal 29 Juni 2014. Untuk meringkas tampilan tabel maka kriteria *e-government* dari PBB disajikan dengan perlambang: I untuk tahap ada, II untuk tahap

Tabel 4. Evaluasi www.deliserdangkab.go.id

No	Informasi	Kriteria IIIIIVV	Keterangan
1	Opsi bahasa asing	- - - - -	
2	Berita kota	√√ - - -	Berita update tetapi didominasi dengan kegiatan bupati saja.
3	Agenda kota	- - - - -	
4	Berita komunitas	- - - - -	
5	Agenda komunitas	- - - - -	
6	Sejarah	√ - - - -	Bagian ini sulit ditemukan. Jika diklik pada bagian Profil akan muncul profil bupati dan wabup. Ternyata tombol Profil memiliki <i>subpages</i> dengan judul berwarna putih dan latar transparan sehingga cenderung tak terlihat.
7	Budaya	- - - - -	
8	Lingkungan fisik	√ - - - -	Tersedia di bagian Profil > Iklim dan Wilayah
9	Lingkungan sosial	√ - - - -	Di bagian Sosial hanya berisikan tabel kegiatan Dinas Sosial. Di bagian Pendidikan berisikan data jumlah sekolah dan prestasi siswa tahun 2011-2012.
10	Informasi Ekonomi	√ - - - -	Tersedia di bagian Profil > Iklim dan Wilayah berupa informasi potensi SDA, pertanian, tanaman pangan, peternakan, perkebunan, dan perindustrian.
11	Informasi Organisasi politik	- - - - -	
12	Program dan proyek pemerintah	- - - - -	Ada <i>webpage</i> Rencana Strategis tetapi tidak ada isinya.
13	Informasi pengadaan dan tawaran tender.	- - - - -	Ada tautan menuju situs RSUD, Disnakertrans, Dinas Pertanian, Disperindag, Dinas Perikanan dan Kelautan, Dishub, Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, Dinas PU, dan Dinas Pasar tetapi tidak berfungsi
14	Persyaratan, peraturan, ketentuan dan hukum	√ - - - -	Tersedia di bagian Profil > Gambaran Umum > Hukum tetapi hanya berisikan tabel tentang tanggal dan tahun dari Perda Tentang Perangkat Daerah, Perda Tentang Pajak Daerah, Perda Tentang Pemerintahan Desa, dan Perda Tentang Retribusi Daerah.
15	Informasi keuangan	√ - - - -	Sekilas data APBD dan PAD 2011 dan 2012 tersedia di bagian Profil > Gambaran Umum > Keuangan Daerah
16	Peluang investasi	√ - - - -	Tersedia informasi peluang investasi pendidikan di bagian Pendidikan
17	Informasi tentang proses pembuatan kebijakan skala lokal	- - - - -	
18	<i>Polling</i> dan survei <i>online</i> kebijakan pemerintah	- - - - -	
19	Tersedia formulir-formulir yang bisa diunduh dan diunggah.	- - - - -	
20	<i>Contact</i> pejabat kota	- - - - -	Di bagian Profil hanya ada foto bupati dan wabup.
21	<i>Polling</i> dan survei <i>online</i> kinerja pejabat kota	- - - - -	
22	Formulir umpan balik kinerja pejabat kota	- - - - -	
23	Informasi pariwisata	- - - - -	
24	Peta lokasi	√ - - - -	Terdapat peta wilayah kabupaten Deli Serdang.
25	Tautan media sosial	- - - - -	
26	Tautan ke kantor layanan publik lainnya	√ - - - -	Ada tautan-tautan tetapi semuanya tak berfungsi.
27	Aplikasi <i>mobile</i>	- - - - -	
28	Peta situs	- - - - -	
29	FAQ	- - - - -	

updated, III untuk tahap interaktif, IV untuk tahap transaksional, dan V untuk tahap *networked*. Hasil evaluasi disajikan dalam Tabel 3.

Simpulan

Hasil evaluasi menunjukkan adanya *digital divide* yang cukup jauh antara situs web pemerintah kota Surabaya dan pemerintah kabupaten Deli Serdang. Walaupun kedua daerah mencatatkan prestasi kompetisi nasional penerapan TIK dalam rangka *e-government* dalam kurun waktu terakhir (2011-2013), perbedaan performa kedua situs cukup signifikan.

Jika mengacu pada tahapan evolusi kesiapan *e-government* dari PBB (United Nations, 2005:16) performa situs web pemerintah kota Surabaya telah berupaya mencapai tahap *transactional presence* karena memungkinkan terjadinya transaksi non-finansial. Di bagian Pelayanan dapat diakses berbagai layanan perijinan pendirian usaha di wilayah Surabaya. Warga yang berminat dapat mengajukan permohonan dengan mengisi formulir yang dapat diunduh di bagian ini.

Idealnya jaringan komunikasi situs web pemerintah memenuhi kebutuhan individu warga dan kalangan institusi yang membutuhkan pelayanan pemerintah. (Timonen, O'Donnel dan Humphreys dalam Hermana dkk., 2011:159). Dari sisi warga, situs web ini telah berupaya berada lebih dekat dengan warga (interaktif) melalui adanya tautan *Facebook*, *Twitter*, dan situs web Sapawarga. Namun jaringan ini tampaknya masih memerlukan sosialisasi yang luas pada warga Surabaya karena di *timeline* terlihat hanya sedikit warga yang tertarik memanfaatkan jaringan ini, sehingga situs web belum bisa dikategorikan berada pada tahap *networked presence*. Sedangkan dari sisi institusi, layanan dan informasi yang diberikan situs web Surabaya patut diacungi jempol. Ia menyediakan data mulai prosedur pengurusan KTP hingga prosedur pengajuan ijin usaha di kota Surabaya. Tautan kepada berbagai dinas di kota Surabaya pun tersedia lengkap. Situs ini bahkan memberi tautan pada rapor siswa-siswa sekolah negeri se-Surabaya dengan tautan *Rapor Online*. Poin lebih lainnya, situs web ini menyediakan layanan komunikasi bagi pegawai pemerintah di *homepage* dengan sistem tertutup (memerlukan *login*).

Performa situs web pemerintah kabupaten Deli Serdang tampaknya masih berada di tahap *emerging presence*. Ini cukup mengejutkan mengingat adanya puja puji media terhadap akurasi dan kekinian informasi di situs web ini ketika pemerintah kabupaten Deli Serdang masuk pada

kategori utama di ICT Pura 2013 ("Deliserdang", 2013:par 5-7). Hanya bagian Berita yang *updated* hingga 16 Juni 2014, sedangkan data-data lainnya umumnya berakhir pada tahun 2012. Dari sisi interaksi dan transaksi tak ditemukan.

Temuan ini mengklarifikasi hasil penelitian Hermana dan Silfianti di tahun 2011 lalu. Mereka menyatakan bahwa jika ditinjau dari sisi otonomi daerah, di pulau Jawa situs web pemerintah kota/kabupaten lebih dominan daripada provinsi dan di luar Jawa terjadi sebaliknya. Ini dapat dilihat pada situs kota Surabaya yang cukup maju tetapi tidak menghadirkan tautan pada situs web pemerintah provinsi Jawa Timur. Walau 3 tahun telah berlalu semenjak penelitian mereka, perbedaan performa kedua web menunjukkan bahwa masih adanya *digital divide* yang lebar antar daerah-daerah otonomi, pulau Jawa versus luar pulau Jawa.

Saran

Kedua situs web yang dievaluasi memiliki kelemahan dari sisi fungsi dan informasi pariwisata. Situs web pemerintah kota Surabaya menyediakan tautan informasi pariwisata di homepage tetapi tidak bisa diakses, sedangkan di situs web pemerintah kabupaten Deli Serdang tidak ditemukan informasi pariwisata. Padahal sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang pendapatan daerah yang cukup besar. Alangkah baiknya jika kedua situs melengkapi diri dengan informasi pariwisata.

Melihat *digital divide* yang begitu lebar antara kedua situs web pemerintah daerah otonomi ini tampaknya diperlukan upaya-upaya pelatihan dan pembenahan bagi daerah-daerah dengan situs web yang masih berada di tahap *emerging presence*. Walaupun Indonesia menganut sistem pemerintahan otonomi daerah, untuk mencapai *e-government* ideal seperti dicita-citakan oleh Inpres no. 3/2003 mungkin ada baiknya Kemenkominfo turun tangan ke daerah-daerah, memetakan permasalahan ini dan mencari solusi nasional.

Inisiatif pengukuran penerapan *e-government* di Indonesia oleh Kemenkominfo sebenarnya cukup baik dengan adanya ajang ICT Pura dan PeGi. Namun belum ditemukan adanya kompetisi khusus situs-situs web pemerintah daerah. Kompetisi semacam ini mungkin dapat melecut pemerintah-pemerintah daerah untuk meningkatkan performa situs-situsnya. Jika 492 situs web pemerintah daerah bekerja dengan optimal dapat dibayangkan keuntungan dari jaringan komunikasi yang tercipta dan dari efisiensi kinerja pemerintah daerah se-Indonesia.

Daftar Pustaka

- Ant. (2013). "Deliserdang Raih penghargaan "ICT PURA". *Berita Sore*. Diunduh pada 20 April 2014 dari <http://beritasore.com/2013/10/30/deli-serdang-raih-penghargaan-ict-pura/>.
- Ariyani, P.F. (2013). Kajian kerangka kerja pemeringkatan *e-government* di tingkat kabupaten/kotamadya. *BIT*, 10(1), 41-49.
- Flew, T. (2005). *New media*. Victoria: Oxford University Press.
- Harsastro, P. (2012). Desentralisasi dan kerjasama pemerintah – swasta. *Majalah Pengembangan Ilmu Sosial Forum*, 1-6.
- Hermana, dkk. (2011). Evaluating e-government implementation by local government: digital divide in internet based public services in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 156-164.
- Indonesia. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government*.
- Indonesia. (2001). *Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 6 tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia*.
- Indonesia. (2011). *Profil dan panduan pelaksanaan program ICT Pura*. Jakarta: Kementrian Komunikasi dan Informatika RI.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Indonesia. (2013). Alamat Situs Daerah dan LPSE Seluruh Indonesia. *Kementerian Dalam Negeri*. Diunduh 29 Juni 2014 dari <http://www.kemendagri.go.id/basis-data/2013/05/06/alamat-situs-daerah-dan-lpse>.
- Indonesia. (2013). Tentang PeGI. Diunduh pada 29 Juni 2014 dari <http://pegi.layanan.go.id/tentang-pegil/>
- Morisson. (2013). *Teori komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Rogers, E.M. (1986) *Communication Technology*. New York: The Free Press.
- Sumarno. (2013). Deli Serdang terima Anugerah ICT Pura kategori utama tingkat nasional. *Radarnusantara*. Diunduh 6 April 2014 dari <http://www.radarnusantara.com/2013/11/deli-serdang-terima-anugerah-ict-pura.html>
- Surabaya. (2014). Penghargaan. *Surabaya.go.id*. Diunduh pada 20 April 2014 dari <http://surabaya.go.id/berita/8230-penghargaan>.
- United Nations. (2014). *E-government survey 2014*. New York: Department of Economics and Social Affairs.
- United Nations. (2005). *Global e-government readiness report 2005*. New York: Department of Economics and Social Affairs.
- Wahid, F. (21 Juni 2008.) *Evaluating focus and quality of Indonesian e-government websites*. Makalah dipresentasikan pada *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008)*, Yogyakarta, Indonesia