

Pemanfaatan Website Pada Aktivitas Cyber PR dalam Mendukung e-Government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Website Utilization in Cyber PR Activities to Promote e-Government Service in South Tangerang Administration

Enjang Pera Irawan

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
Jl. Meruya Selatan No.01, Kembangan, Jakarta Barat 11650

enjang.irawan@mercubuana.ac.id

Naskah diterima: 9 Oktober 2017, direvisi: 5 Desember 2017, disetujui: 6 Desember 2017

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Pemanfaatan Website pada Aktivitas Cyber PR dalam Mendukung e-Government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan”. Tujuan penelitian ialah menganalisis dan memahami bagaimana pemanfaatan website sebagai media komunikasi dan informasi dalam aktivitas Cyber PR pada e-government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Teori dan konsep yang digunakan yaitu konsep Cyber PR, e-government, pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya ialah sebagai berikut. 1) Website sebagai media komunikasi dan informasi Tim Cyber PR dalam menerapkan e-government. Website didesain secara informatif, komunikatif, dan interaktif bagi publik dengan penambahan fitur-fitur didalamnya, 2). Aktivitas Cyber PR pada e-government diantaranya berkoordinasi dengan berbagai Dinas dan SKPD terkait selaku pihak yang menyediakan informasi, menghimpun, mengelola, mempublikasikan informasi, serta menindaklanjuti berbagai masukan masyarakat, 3) Keberadaan e-government merupakan bagian dari upaya Pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi publik pada proses pembangunan yang partisipatif.

Kata Kunci: *website, cyber PR, dan e-government*

Abstract

This research is entitled “Website Utilization in Cyber PR Activities to Promote e-Government Service in South Tangerang Administration”. The purpose of the study is to analyze and determine website usages as a medium of communication and information in Cyber PR activities in implementing e-government in South Tangerang Administration. Theories and concepts used are the concepts of cyber PR, e-government, and public services. This research is a qualitative descriptive study. The results indicate that: 1) Website is used as communication and information medium by Cyber PR team in applying e-government. Website is designed informatively, communicatively, and interactively for the public with additional features in it, 2) Cyber PR activities in e-government include coordination with relevant Agencies (Dinas and SKPDs) as partners in providing, collecting, managing, publishing information, and responding to citizen inputs; 3) The e-government existence is part of government efforts to optimize public services and encourage public participation in participatory development processes.

Keywords: *website, cyber PR, and e- government*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan yang signifikan pada berbagai sektor, dan memberikan dampak pada perubahan perilaku manusia dalam beraktivitas. Saat ini kemajuan teknologi telah masuk pada era global yang memungkinkan publik untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dengan masyarakat terlibat aktif dalam mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi untuk berbagai kepentingan. Kondisi ini tentu harus disikapi dan direspon positif oleh berbagai lembaga publik, termasuk pemerintahan. Publik hari ini lebih kritis dan cerdas dalam menuntut berbagai hak-haknya, termasuk keterbukaan informasi publik dalam mendukung pembangunan yang partisipatif.

Kondisi ini pun dipahami betul oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Sebagai salah satu daerah yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta, tentu penduduk Kota Tangerang Selatan sebagian besar telah memanfaatkan berbagai fasilitas publik dengan baik, canggih, serta melek akan teknologi informasi dan komunikasi. Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu pintu gerbang DKI Jakarta, memungkinkan warganya memiliki mobilitas yang tinggi, termasuk mobilitas dan akses pada informasi berbasis digital. Dengan demikian, konsep pelayanan yang harus diberikan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan kebutuhan publik hari ini.

Sadar akan kondisi tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan *e-government* guna memberikan pelayanan yang optimal kepada warganya. Lee (2009) menerangkan bahwa *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, *e-government* adalah "Penggunaan teknologi digital untuk

mentransformasikan kegiatan - kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan" (Andriariza, 2013:51). Dengan demikian, masyarakat dapat terlibat langsung dalam mengawal perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik pada seluruh kantor pemerintahan yang telah menggunakan dan menerapkan *e-government*.

Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara. Dengan itu masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *e-government* adalah salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengertian dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP adalah "penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat" (Nur, 2014).

Selain itu, manfaat penerapan *e-government* ialah jalannya pemerintahan akan menjadi lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif. Hal itu juga memungkinkan terciptanya pemerintahan yang baik dan meminimalisir korupsi, transparansi meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, hingga pengurangan biaya pelaksanaan pemerintahan (Hardjaloka, 2014).

Memahami pentingnya penerapan *e-government* tersebut, saat ini Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah menerapkan *e-government* melalui

<http://www.tangerangselatankota.go.id>.

Website tersebut sebagai media untuk menginformasikan berbagai layanan publik, program-program pemerintah, pengaduan masyarakat, potensi-potensi daerah, dan berbagai informasi publik lainnya. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-government* direalisasikan dengan: 1) penunjukan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, 2) pengisian daftar informasi publik (DIP), 3) penyediaan ruang pelayanan informasi, 4) aplikasi PPID pada *website* pemerintah daerah, 5) penyusunan standar operasional prosedur (SOP), dan 6) laporan pelayanan informasi.

Langkah Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam memperkuat implementasi *e-government* merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan transparansi, melibatkan masyarakat dalam mengawal pembangunan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas program pemerintah. Penerapan *e-government* didukung oleh beberapa *tools*, di antaranya media *website* yang dilengkapi *google analytic* dan menu koneksi media sosial serta menu *chatting*. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah untuk memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat membantu dan ikut terlibat dalam proses pembangunan. Selain sebagai upaya untuk melibatkan masyarakat pada proses pembangunan, langkah membuka akses pada informasi publik pun bagian dari ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan.

Kehadiran *e-government* memberikan banyak manfaat bagi Negara yang memanfaatkannya. Sebagai contoh, Amerika dan Inggris merupakan negara yang terdepan dalam mengimplementasi konsep *e-gov*. Telah jelas dan terperinci penggambaran manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-gov*, seperti 1) memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholders* terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara, 2)

meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*, 3) mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholders* untuk keperluan sehari-hari, 4) memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, 5) menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada; dan 6) memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis (Hartana, 2015).

Konsep *e-government* dapat dilihat sebagai bentuk pelayanan kepada publik melalui media TIK, menuju terciptanya iklim *good governance*. Secara definisional, arti pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat, tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan public, dengan demikian, dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Birokrasi publik harus dapat memberikan (Kurniawan, 2016).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya ialah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut. 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. 2) Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Kurniawan, 2016).

Dengan demikian, konsep *e-government* bukan semata-mata dimaknai sebagai formalitas pelayanan publik, melainkan jauh dari itu *E-Government* merupakan bagian dari upaya lembaga pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik guna terciptanya partisipasi publik dalam pembangunan. Permasalahan yang hadir kemudian ialah buka hanya terletak pada optimalisasi pengelolaan *e-government* saja, melainkan masih ada lapisan masyarakat yang belum memanfaatkan fasilitas internet. Hal ini merupakan bagian dari pekerjaan rumah Pemerintah Kota Tangerang Selatan agar keberadaan *e-government* dapat terselenggara secara optimal.

Disinilah lembaga pemerintah harus adaptif dalam melihat peluang dan perkembangan TIK tersebut. Pada konteks ini,

dibutuhkan peran praktisi komunikasi yang mampu mengkomunikasikan berbagai informasi, pelayanan dan program-program pemerintah kepada publik baik secara langsung (*offline*) maupun melalui internet (*online*). Secara teoritis, peran tersebut dijalankan oleh badan dalam suatu organisasi yaitu *public relations* atau lebih dikenal dengan istilah hubungan masyarakat (humas). Cutlip et al. (2007) menjelaskan PR pemerintah-biasanya disebut pejabat *public affairs* di AS dan pejabat informasi atau penerangan atau pejabat hubungan masyarakat (humas) di negara lain. Mereka merupakan perantara rakyat dengan pemerintah. Praktisi *public affairs* dewasa ini harus menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik, dan konstituen organisasi pemerintah.

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan ialah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri. Dapat disimpulkan bahwa humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya, pemerintah juga memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik (Lubis, 2012).

Lebih khusus lagi, pihak yang menjalankan peran dan fungsi PR (humas) secara online dikenal dengan istilah *Cyber PR*. Jika sebelumnya kegiatan PR mengandalkan pusanan informasi pada media-media konvensional seperti televisi dan surat kabar maka ditengah gempuran inovasi internet

yang terus berkembang pesat dan bervariasi, kini kegiatan PR beralih kepada jalur digital. *Cyber PR* umum dilihat sebagai sebuah bentuk pengoperasian fungsi di dunia maya dalam praktik kerja *Cyber PR*. Kemudian, keuntungan dari *Cyber PR* diantaranya terhindar dari kendala jarak dan waktu, mempermudah komunikasi dua arah, sehingga interaksi di antara keduanya menjadi lebih personal. Hal tersebut tidak bisa dilakukan langsung oleh media seperti televisi dan surat kabar. Keuntungan lainnya lagi ialah hemat. Dalam *Cyber PR*, biaya internet jauh lebih murah dibandingkan dengan biaya yang digunakan untuk pembuatan iklan baik di surat kabar ataupun televisi (Aprinta, 2014).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa kehadiran teknologi informasi dan komunikasi memberikan dampak positif bagi pihak atau lembaga yang memanfaatkannya secara benar. Pada sektor pemerintahan, tentu kondisi ini menuntut lembaga pemerintah untuk semakin inovatif dalam memanfaatkan keberadaan TIK ini sehingga lembaga pemerintah mendapatkan keuntungan yang semestinya, serta dapat peningkatan akselerasi pembangunan. Pemerintahan sudah seharusnya memanfaatkan keberadaan TIK melalui penerapan *Cyber PR*. Di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, aktivitas *Cyber PR* digawangi oleh Humas dengan dukungan penuh dari Divisi TI. Tentu tugas dari dua divisi ini ialah menghimpun, mengelola, menyajikan, dan mengkomunikasikan berbagai informasi yang berkenaan dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang terhimpun dari tiap-tiap Dinas dan SKPD melalui *website*.

Melihat dan memahami kondisi inilah, peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian ini pada bagaimana pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dalam aktivitas *Cyber PR* sebagai upaya mendukung *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Tujuan

dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana aktivitas *Cyber PR* dalam mewujudkan *e-government* melalui pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Februari-Juni 2017. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu peneliti memaparkan hasil-hasil temuan serta analisis terkait pemanfaatan *website* pada aktivitas *Cyber PR* dalam mendukung *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor, penelitian tipe ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, laporan penelitian akan berupa kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut, berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada saat penulisan laporan, peneliti menganalisis data yang sangat kaya dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya (Basrowi, 2008: 21).

Dalam penelitian ini, peneliti hanya bertindak sebagai pengamat yang hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dalam buku observasi. Peneliti akan bertindak sebagai pengamat dan terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan mewawancarai pihak – pihak yang terkait. Kemudian, hasil dari penelitian ini hanya memaparkan situasi, tidak mencari atau menjelaskan hubungan yang ada. Objek dalam penelitian ini yaitu Humas dan Divisi TI Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Adapun hal yang secara spesifik diteliti yaitu terkait bagaimana aktivitas *Cyber PR* dalam

mewujudkan *E-Government* melalui pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Data pada penelitian kualitatif pada umumnya berbentuk uraian, narasi, data, gambar atau pernyataan yang diperoleh dari subjek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung pada aktivitas *Cyber PR* dalam mewujudkan *E-Government* melalui pemanfaatan *website* sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah *kata-kata*, dan *tindakan*, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini diantaranya ialah Kepala Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan, Staf Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan, dan Staf Pengelola Pengelola Teknologi Informasi Kota Tangerang Selatan, serta pengamat Tata Kelola Pemerintahan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bagian Pengelola Teknologi Informasi Kota Tangerang Selatan Gedung SKPD 1 Pusat Pemerintahan Kota Tangerang Selatan Jl. Maruga No.1, Tangerang Selatan 15414.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mewujudkan *E-Government* Melalui Pemanfaatan *Website*

Semangat meningkatkan pelayanan publik melalui transparansi yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Tangerang selatan ini senada dengan bunyi Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ialah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika difahami lebih jauh, maka pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bagian dari keharusan pemerintah dalam memberikan layanan (melayani) untuk memenuhi keperluan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada konteks keterbukaan informasi publik, tugas pemerintah diantaranya memberikan peluang bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi publik dengan seluas-luasnya. Disinilah pentingnya pemanfaatan media yang berbasis TIK bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dengan membuka aksesibilitas publik pada informasi pulik seluas-luasnya.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan kemudian memanfaatkan *website* sebagai media informasi publik. *Website* sebagai *new media* yang saat ini semakin dikenal, seiring makin populernya media berbasis digital di kalangan masyarakat modern hari ini. Pada kegiatan pelayanan informasi publik, *website* dan media digital lainnya hanya sebatas alat (*tools*) dalam mendukung aktivitas *e-government* sehingga berbagai layanan informasi publik dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat secara mudah. Pemanfaatan *website* merupakan respon adaptif dari Pemerintah Kota Tangerang Selatan, dikarenakan *website* merupakan media yang memiliki manfaat dalam memudahkan penyebaran informasi dengan lebih mudah, cepat dan murah, namun tetap informatif dan interaktif. Selain itu, *website* Pemerintah Kota Tangerang selatan telah dilengkapi berbagai *tools* yang memungkinkan masyarakat untuk dapat berinteraksi di dalamnya, sehingga pelayanan publik dapat dijalankan secara optimal.

Berbagai kemudahan dan keuntungan yang diberikan *website* tersebut memungkinkan komunikasi dua arah terjalin antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui aktivitas *Cyber PR*, maka pemerintah

dapat membangun hubungan yang kuat dan bermanfaat. Hal tersebut tidak dapat dilakukan langsung jika hanya melalui media *offline*. Hasil penelitian mengidentifikasi berbagai alasan mengapa website menjadi salah satu media yang digunakan untuk implementasi *e-government* dikarenakan: 1) *website* dinilai praktis, mudah, murah, cepat, tidak dibatasi ruang dan waktu dalam menyebarkan informasi kepada publik, 2) *website* sesuai dengan karakteristik atau gaya pencarian masyarakat hari ini yang menuntut kemudahan dan kecepatan, namun valid, serta 3) melalui *website* memungkinkan terjadinya interaksi dengan masyarakat secara langsung tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Jika dilihat dari tahapan perkembangan implementasi *e-government* di Indonesia, maka Nugroho (2007) membaginya menjadi empat: 1) *web presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah, 2) *interaction*, yaitu *web* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas unduh dokumen dan komunikasi *email* dalam *website* pemerintah, 3) *transaction*, yaitu *web* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah, dan 4) *transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi (Aprianty, 2016).

Pada konteks ini, implementasi *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah masuk pada tahapan sebagai berikut. 1) *Web Presence*, yaitu pemerintah telah memunculkan *website* nya di internet, sehingga pemerintah dapat dengan mudah menyediakan informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah. 2) *Interaction*, pada *website* Pemerintah Kota Tangerang Selatan

pun telah dilengkapi fasilitas interaksi (*chatting*) antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, pemerintah menyediakan informasi yang lebih bervariasi, dapat di-*download* dan dikomunikasikan melalui media sosial dan *email* serta dapat memberikan saran melalui *website* pemerintah. 3) *Transaction*, yaitu *web* daerah tengah mengembangkan fasilitas interaksi serta dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah. 4) *Transformation*, yaitu keberadaan *website* pemerintah kota Tangerang selatan ini bertujuan meningkatkan pelayanan yang terintegrasi.

Pemanfaatan *website* sekali lagi untuk memperkuat dan mempertegas upaya pemerintah dalam mendukung konsep *e-government*. *Website* telah dimanfaatkan dengan optimal oleh pemerintah kota Tangerang selatan dalam mendukung *e-government* yang implementatif dan bukan semata-mata sebagai formalitas dari tuntutan keterbukaan informasi publik saja. Dengan dilengkapi dan dikembangkan berbagai fitur yang tersedia dalam *website* ini, hal itu merupakan bagian dari upaya lembaga pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik guna terciptanya partisipasi publik dalam pembangunan. Hal yang perlu disikapi pemerintah ke depan ialah bukan hanya pada persoalan optimalisasi pengelolaan *e-government* semata, melainkan perlunya meningkatkan partisipasi dari lapisan masyarakat melalui program literasi akan TIK. Dengan demikian, keberadaan *website* sebagai sarana pendukung *e-government* dapat terselenggara secara optimal dan dirasakan oleh lebih banyak masyarakat.

Aktivitas Cyber PR dalam Mendukung Implementasi E-Government Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Semangat mewujudkan implementasi *E-Government* oleh pemerintah kota Tangerang merupakan bagian dari komitmen pemerintah dalam mendukung peningkatan

kualitas pelayanan publik. Selain itu, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pun menjelaskan tentang Pelayanan Publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2006).

Mengacu pada hal tersebut, implementasi *e-government* merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan melalui *e-government* dan didukung TIK. Implementasi *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan dijalankan oleh tim *Cyber PR*. Tim ini merupakan pelaksana peran dan fungsi humas dalam memberikan layanan publik melalui *media digital* seperti *website*. Pada Pemerintah Kota Tangerang, pihak yang melaksanakan aktivitas *Cyber PR* ialah humas dengan dukungan penuh dari Divisi TI dan divisi terkait lainnya. Ongo (2004) menjelaskan bahwa melalui implementasi aktivitas *Cyber PR*, praktisi humas pemerintah dapat dengan mudah untuk melewati berbagai batasan dan penghalang, serta memudahkan humas dalam menyampaikan pesan-pesan korporat kepada masyarakat Tangerang selatan, baik itu publik internal

maupun publik eksternal, tanpa melalui atau bergantung pada pihak manapun seperti jurnalis atau editor jika didistribusikan di media cetak maupun elektronik (Yuliawati dan Irawan, 2016).

Aktivitas *Cyber PR* yang dijalankan divisi humas dan divisi TI merupakan bagian penting dalam mendukung keberhasilan pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Di Amerika Serikat istilah humas dikenal sebagai pejabat *public affairs*, yaitu memiliki tugas untuk memberikan penerangan dan sekaligus sebagai perantara antara masyarakat dengan pemerintah. Dengan demikian Humas Pemerintah harus menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik, dan konstituen organisasi pemerintah. Pada konteks keterbukaan informasi publik dan *e-government*, maka humas pemerintah harus mampu menjalankan peran untuk memperluas aksesibilitas informasi publik dan menyediakan informasi yang akurat sehingga dapat mencapai tujuan berdemokrasi serta membangun komunikasi dua arah secara terus menerus dengan masyarakat.

Jika dikaji secara teoritis, sangat rasional ketika humas dan divisi TI menjalankan aktivitas *Cyber PR*, misalnya saja internet hari ini memiliki popularitas di mata masyarakat, multifungsi, mudah digunakan, murah, praktis, dapat berinteraksi langsung dengan publik tanpa dibatasi ruang dan waktu, serta keuntungan lainnya. Tentu hal ini akan berbanding terbalik jika aktivitas *Cyber PR* belum populer seperti saat ini, penyebaran informasi publik yang banyak dan kompleks dapat dibayangkan bagaimana kesulitan penyebarannya. Hal ini dikarenakan melalui media internet hubungan yang sifatnya *one-to-one* dapat dibangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang interaktif. Hal ini berbeda dengan publik konvensional. Dalam publik konvensional anda harus menjangkau mereka dengan sifat

one-to-many. Itulah sebabnya internet merupakan media pembangun hubungan yang paling ampuh dan cepat serta luas hingga saat ini.

Sebagai aksi nyata dari implementasi *e-government* peningkatan layanan publik dan keterbukaan informasi publik maka pemerintah kota Tangerang selatan melalui Tim *Cyber PR* nya, menyediakan www.Tangerangselatankota.go.id sebagai media komunikasi dan informasi, di mana didalamnya disampaikan berbagai informasi berikut. 1) Profil Kota: lambang daerah, sejarah, visi misi, peta tangsel, 2) Pemerintah: profil walikota, profil wakil walikota, struktur pemerintahan, daftar alamat, nama-nama pejabat, SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), 3) Pelayanan publik: LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), emusrebang, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPST), Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (e-SPPT), 4) *Event*. Menu ini menjelaskan terkait *event* yang sedang dan telah diselenggarakan oleh pemerintah kota Tangerang selatan, 5) Kontak menghimpun informasi alamat pemerintah kota Tangerang selatan, beserta nomor telpon dan email, 6) Laporan meliputi: pengaduan & saran masyarakat, dan 7) Berita-berita terbaru seputar perkembangan dan kegiatan Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Pada pelaksanaan *e-governance*, tentu tidak semua informasi dipublikasikan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat. Informasi tersebut dipilih berdasarkan kriteria sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan

dengan kepentingan publik (Kamaliah, 2015). Mengacu pada undang-undang No 14 Tahun 2008 tersebut, Pemerintah Kota Tangerang Selatan menerapkan dua mekanisme penyebaran informasi publik melalui *website*. Mekanisme *pertama*, tim TI menghimpun informasi-informasi terkait program, aktivitas, kebijakan, dan informasi penting lainnya dari tiap-tiap Dinas dan SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, kemudian tim TI merapihkan atau bila perlu melakukan pengeditan jika ada redaksional yang salah atau kurang rapih, setelah itu baru informasi tersebut diunggah oleh tim TI ke *website*. Mekanisme *kedua*, tim IT memberikan *password account website*, sehingga setiap dinas dan SKPD dapat mengunggah sendiri informasi setiap saat.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti secara garis besar mengidentifikasi bahwa aktivitas *Cyber PR* yang dilaksanakan oleh humas dan divisi TI telah menjalankan berbagai aktivitas *e-government* seperti berikut. 1) Menyampaikan informasi kepada masyarakat Tangerang Selatan tentang aktivitas dan program-program pemerintah. 2) Mempererat koordinasi dan kerja sama aktif setiap dinas dan SKPD sebagai pihak yang memberikan berbagai informasi pelayanan dan informasi publik, 3). Mempererat kerja sama aktif dari masyarakat dalam mendukung program-program pemerintah, hal ini dibantu dengan aplikasi SIARAN (Sistem Aplikasi Pelaporan dan Penugasan), yaitu masyarakat dapat melaporkan secara *online* berbagai masalah sosial yang ada dilingkungan masing-masing. 4) Mendorong warga masyarakat untuk mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan, yang mana dalam *website*, pemerintah menggalakan berbagai informasi-informasi sosialisasi, kampanye, dan pengumuman elektronik terkait berbagai informasi publik yang patut diketahui dan partisipasi masyarakat. Dengan itu, berbagai program pemerintah dapat terpromosikan dengan baik, dan mendapatkan dukungan

serta partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. 5) *Website* beserta Aplikasi SIARAN merupakan sarana yang difasilitasi Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai sarana untuk menyampaikan masukan berserta informasi penting lainnya kepada pemerintah.

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi *e-Government*.

Langkah Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam memperluas aksesibilitas masyarakat pada informasi publik melalui TIK merupakan wujud penerapan konsep *e-government*. Secara konseptual penerapan *e-government* dikatakan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanannya kepada para *stakeholder*, yang meliputi masyarakat, kalangan bisnis, dan industri dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, penerapan konsep *E-Government* merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan transparansi dan menunjukkan akuntabilitasnya, serta memungkinkan terjadinya kontrol dari publik. Ketika konsep *E-Government* diterapkan secara baik, penyelenggaraan pemerintahan akan bergerak menuju *good corporate governance* sehingga terjadi efisiensi total biaya administrasi. Hal itu memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan *stakeholder*, menciptakan suatu lingkungan masyarakat responsif atas perubahan global dan trend yang ada, memberdayakan masyarakat baik pada sektor materil dan *non* materil, dan terciptanya masyarakat yang adil dan demokratis.

Penerapan konsep *e-government* yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang Selatan meliputi berbagai langkah, diantaranya sebagai berikut. 1) Penunjukan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi. 2) Pengisian daftar informasi publik (DIP). 3) Penyediaan ruang pelayanan informasi. 4) Aplikasi PPID pada *website* pemerintah

daerah. 5) Penyusunan standar operasional prosedur (SOP). 6) Laporan pelayanan informasi. Pada tahap operasionalnya, penyelenggaraan layanan informasi publik mengalami berbagai kendala. Tentu berbagai kendala tersebut disikapi secara responsif oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, dengan berbagai pendekatan diantaranya: pada saat pengisian daftar informasi publik perlu adanya koordinasi yang baik antara PPID utama Pemda dengan PPID Pembantu pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini harus terus dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan informasi. Dengan demikian berbagai informasi dapat terakses dan tersedia secara lengkap dan transparan bagi publik.

Dengan diterapkannya konsep *e-government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, maka hal ini dapat berdampak positif terhadap: 1) perbaikan kualitas layanan pada masyarakat Tangerang Selatan dan *stakeholder* lainnya, 2) motivasi terhadap Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk terus meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kontrol dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju *good corporate governance*, 3) pengurangan secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi, sehingga sisa alokasi anggaran akan lebih terarah pada program-program lainnya yang lebih dibutuhkan, 4) peluang untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru, melalui *website* Pemerintah Kota Tangerang Selatan secara tidak langsung dapat mempromosikan berbagai potensi daerah kepada berbagai pihak yang berkepentingan, 5) pemerintah adaptif terhadap perkembangan zaman dan tren masyarakat hari ini, 6) berbagai aplikasi pendukung seperti Aplikasi SIARAN, dan *tools* pendukung lainnya pada *website* pemerintah kota Tangerang selatan, memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi secara merata serta dapat melibatkan masyarakat pada proses pembangunan.

Disamping bertujuan untuk menghindari praktek-praktek maladministrasi dalam pelayanan publik, *e-services* memiliki beberapa manfaat langsung lainnya antara lain sebagai berikut. 1) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dari pemerintah. 2) Mempercepat proses pemberian layanan kepada masyarakat. 3) Informasi yang diberikan akan lebih lengkap, cepat dan akurat dengan biaya yang lebih efisien dalam pengelolaan data dan pencarian informasi. 4) Secara umum dapat mendukung terciptanya *good governance*. 5) Dapat meningkatkan daya tarik bagi investor dan dunia usaha untuk masuk ke wilayah pemerintah. 6) Mempercepat proses penyampaian pelaporan ketika dibutuhkan oleh para pengambil kebijakan. 7) Meningkatkan interaksi dengan dunia usaha. 8) Memberdayakan masyarakat melalui distribusi informasi dan transparansi serta dalam pengambilan keputusan. 9) Tersedianya *database* kabupaten/kota yang *up to date* (Holle S Erick, 2011:28)

Adanya pelayanan publik yang mudah dan terbuka, mendorong terjadinya transparansi bagi publik sehingga dapat mewujudkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Tentu hal inilah yang menjadi dasar bagi pemerintah terus memberikan ruang dan akses bagi masyarakat pada informasi publik secara cepat, tepat waktu, mudah dan murah. Langkah tersebut merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk optimal dalam melayani masyarakat, serta mendorong semua Dinas dan SKPD untuk dapat bekerja secara profesional. Namun, berbagai upaya tersebut akan sia-sia jika kepedulian dan partisipasi masyarakat dalam mengakses dan menggunakan informasi publik tidak begitu optimal. Hal ini dikarenakan partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor terpenting dalam mewujudkan pembangunan yang berkualitas.

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu faktor utama dalam mewujudkan pembangunan yang baik. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Conyers (dalam Sagita, 2017) bahwa partisipasi masyarakat memiliki arti sangat penting dalam pelaksanaan pembangun. Terdapat tiga alasan mengapa partisipasi masyarakat diperlukan, yakni: 1) masyarakat merupakan sumber informasi yang memberikan gambaran tentang kondisi dan kebutuhan daerah setempat; 2) masyarakat akan lebih percaya kepada program kegiatan pembangunan bilamana mereka dilibatkan dalam perencanaan, serta memiliki tanggung jawab dan kepedulian untuk menyukseskan pelaksanaannya karena adanya rasa memiliki terhadap program dan kegiatan tersebut; 3) keterlibatan masyarakat sebagai bentuk terlaksananya hak demokrasi untuk turut serta menentukan dan memantau terlaksananya pembangunan.

Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan atas dasar inisiatif masyarakat sendiri. Artinya, masyarakat berpartisipasi atas kesadarannya sendiri untuk mendukung program pemerintah atau berinisiatif mewujudkan kondisi yang ia inginkan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat terwujud apabila diminta. Artinya partisipasi ada apabila pemerintah meminta atau memaksa masyarakat untuk melakukannya. Partisipasi bentuk lain ialah keterlibatan masyarakat atas adanya timbal balik finansial atau karena adanya insentif, yakni partisipasi yang dilakukan masyarakat bukan atas kesadaran sendiri melainkan adanya iming-iming bayaran atau insentif tertentu apabila dilakukan.

Peningkatan pelayanan publik dan membuka aksesibilitas masyarakat terhadap informasi publik, akan berimplikasi positif pada peningkatan partisipasi publik pada pembangunan. Selain itu, sebagaimana dijelaskan oleh Conyers bahwa ketika masyarakat dilibatkan atau berpartisipasi pada proses pembangunan, pemerintah dan masyarakat akan mendapatkan berbagai

manfaat, yaitu *pertama*, masyarakat akan memahami kondisi Tangerang Selatan sehingga masyarakat dapat berperan lebih dan menjadi subjek pada pembangunan; *kedua*, masyarakat akan lebih percaya program pemerintah, ikut terlibat, serta memiliki tanggung jawab dan kepedulian untuk menyukseskan pelaksanaannya karena adanya rasa memiliki terhadap program dan kegiatan tersebut. Tentu hal ini penting karena pembangunan yang baik merupakan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya; *ketiga*, Ketika partisipasi masyarakat tinggi, ini merupakan konsep pembangunan yang ideal. Masyarakat bergerak bukan berdasarkan insentif dari pemerintah. Namun, mereka bergerak dikarenakan kesadaran dan kebutuhan mereka untuk terlibat pada proses pembangunan.

Pemerintah sebagai lembaga yang memberikan layanan publik, setidaknya perlu menerapkan asas-asas kerja yang profesional, yang tercermin adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional, dan kesamaan hak (Sinambela et al., 2011). Secara implementatif, 1) Pemerintah Kota Tangerang Selatan disarankan untuk memberikan layanan dan akses informasi publik secara terbuka (transparan), melalui *e-government* yang sudah diterapkan maka hal ini akan mengubah cara dan iklim kerja menjadi lebih baik, 2) Pemerintah Kota Tangerang Selatan dapat bekerja secara profesional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (akuntabel), hal ini akan mendorong kepercayaan publik sehingga menumbuhkan partisipasi publik dalam proses pembangunan, 3) mampu menyusun program kerja yang akomodatif sesuai dengan kondisi dan kemampuan, serta tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas (kondisional). Dengan pemanfaatan *website* sebagai bagian dari *e-government* maka efisiensi dan efektivitas kerja pemerintahan dapat terwujud, 4) Pemerintah Kota Tangerang Selatan terus

konsisten dalam memberikan kesamaan standar pelayanan yang tidak diskriminatif. Melalui *e-government* maka penyebaran informasi akan tersebar secara merata ke semua pihak yang membutuhkan. 5) Pemerintah Kota Tangerang Selatan perlu melakukan penyesuaian antara keseimbangan hak dan kewajiban. Penyelenggaraan pemerintahan memenuhi hak dan kewajiban baik dari pemerintah sebagai penyelenggara negara maupun masyarakat.

Ketika proses pelayanan informasi publik sudah dilaksanakan, tentu perlu dievaluasi dan dinilai apakah telah terjadi peningkatan kualitas aksesibilitas informasi publik ini. Untuk itu, pemerintah terus memantau dan meningkatkan layanan informasi publik dengan menilai kemudahan akses bagi publik, serta melihat penurunan sengketa informasi publik. Salah satu indikatornya yaitu dengan melihat kemudahan masyarakat mengakses informasi baik melalui permohonan informasi publik dan aplikasi PPID pada *website* pemerintah daerah. Selain itu, kami juga melihat penurunan sengketa informasi publik. Setidaknya dua hal tersebut yang menjadi salah satu indikator keberhasilannya.

Mengingat pentingnya partisipasi publik dalam mendukung *e-government* menuju tata kelola pemerintahan yang baik, dalam penelitian ini akan mengulas terkait partisipasi publik pada pelaksanaan *e-governance*. Partisipasi masyarakat dalam mengakses *website* meningkat secara signifikan, hal ini berdasarkan perhitungan dan monitoring tim TI Pemerintah Kota Tangerang Selatan kepada peneliti. Hal ini juga didukung oleh keberadaan internet yang kian populer di kalangan masyarakat. Walaupun kunjungan masyarakat pada *website* www.tangerangselatankota.go.id secara signifikan terus meningkat, disarankan agar sosialisasi dan promosi kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan terus dilakukan. Hal ini sebagaimana diberitakan oleh media

online *tigapilarnews.com*, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Tangerang Selatan (Tangsel), mengajak masyarakat untuk meleak internet. Salah satunya ialah dengan cara menggelar pelatihan penggunaan dan pemanfaatan internet bagi masyarakat. Pelatihan ini diharapkan diharapkan masyarakat di Kelurahan Setu, Tangsel, masyarakat dapat memanfaatkan internet dengan positif, kreatif dan produktif. (Tangerang Selatan, 1 April 2016. Diakses pada 29 September 2017. [http://www.tigapilarnews.com/berita/2016/04/01/14845-dishubkominfo-tangsel-ajak-masyarakat-melek-internet.](http://www.tigapilarnews.com/berita/2016/04/01/14845-dishubkominfo-tangsel-ajak-masyarakat-melek-internet))

Berbagai upaya mengenalkan dan menyosialisasikan *website* dan berbagai aplikasi lainnya kepada masyarakat merupakan salah satu langkah agar masyarakat dapat mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan. Adapun hal-hal yang dilakukan ialah dengan mengkomunikasikan dan menyosialisasikan manfaat *website* sebagai media komunikasi dan informasi bagi pemerintah dan masyarakat. Hal ini dikarenakan saat ini pemerintah menyadari bahwa keberadaan teknologi informasi sangat membantu pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, teknologi informasi merupakan salah satu pendukung dalam melibatkan masyarakat pada proses pembangunan yang partisipatif dan berkelanjutan. Di sinilah diperlukan penyusunan program sosialisasi maupun kampanye yang lebih intens dan partisipatif, sehingga implementasi *e-government* dapat dimanfaatkan dan berkontribusi bagi masyarakat secara luas. Dengan demikian, tingkat kepuasan akan meningkat, serta berbagai permasalahan berkaitan dengan pelayanan dan transparansi informasi publik dapat menurun secara signifikan.

Semakin lebarnya kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi publik, maka semakin besar juga tingkat

kepuasan dan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Baru-baru ini *palapanews.com* memberitakan bahwa kasus sengketa informasi publik di Kota Tangerang Selatan (Tangsel) diklaim berkurang. Tahun lalu tercatat 16 kasus, sedangkan pada 2016 hingga Oktober terdapat 8 kasus. "Menurun drastis, penurunan tersebut dikarenakan adanya koordinasi antara PPID berserta PPID Pembantu yang terdapat di lingkungan dinas di Kabupaten Kota yang meningkatkan kinerja," kata ASDA III Pemkot Tangsel, Nur Slamet. (Selasa, 11 / 10 / 2016. Diakses pada 29 September 2017. [http://palapanews.com/2016/10/11/kasus-sengketa-informasi-di-tangsel-diklaim-turun.](http://palapanews.com/2016/10/11/kasus-sengketa-informasi-di-tangsel-diklaim-turun))

Dari pemberitaan tersebut dijelaskan bahwa kasus sengketa informasi publik di Kota Tangerang Selatan (Tangsel) diklaim berkurang, hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan *website* memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi publik sehingga berbagai kegiatan dan program pemerintah dapat dipantau oleh masyarakat. Tentu hal ini berimplikasi positif pada peningkatan kinerja pemerintah karena memiliki kewajiban untuk memublikasikan berbagai informasi publik. Dengan demikian, aparat pemerintah Kota Tangerang Selatan akan berhati-hati dan menjalankan tugasnya dengan lebih profesional. Disinilah pentingnya peningkatan kualitas SDM, Fasilitas, dan infrastruktur lainnya pada seluruh level operasional.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut. 1) Dalam mewujudkan *e-government* di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan, pemerintah menyiapkan *website* sebagai media komunikasi dan informasi dalam memberikan pelayanan publik. Untuk itu, *website* pun dirancang dan terus dalam

proses pengembangan sedemikian rupa agar dapat menjadi media yang informatif, komunikatif, dan interaktif bagi publik dengan penambahan fitur-fitur didalamnya. 2) Terimplementasikannya *E-Government* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan tidak terlepas dari kontribusi *Tim Cyber PR* yang terdiri dari Humas dan Divisi IT. Aktivitas *Cyber PR* pada *E-Government* di antaranya berkoordinasi dengan berbagai dinas dan SKPD terkait selaku pihak yang menyediakan informasi, menghimpun, mengelola, dan memublikasikan informasi dan berbagai jenis layanan melalui *website* Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Selain itu, *Tim Cyber PR* pun turut menindaklanjuti dan atau meneruskan berbagai masukan serta kritik pada Dinas atau SKPD terkait. 3) Keberadaan *e-government* merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mengoptimalkan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi publik pada proses pembangunan yang partisipatif. Adanya *website* yang dilengkapi berbagai fitur interaktif memungkinkan masyarakat untuk dapat terlibat untuk mengawasi dan atau melaporkan berbagai kondisi, minimal di lingkungan mereka.

Setelah mengkaji hasil penelitian, peneliti menilai bahwa secara umum pemanfaatan *website* pada aktivitas *Cyber PR* oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan merupakan bagian dari implementasi *e-government* sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan partisipatif. Dari hasil analisis yang peneliti lakukan, setidaknya ada beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan, sebagai berikut. 1) Intensitas koordinasi antar Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) utama Pemda dengan PPID Pembantu pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), tetap dijaga sehingga kualitas pelayanan publik kian meningkat. Hal ini dimaksudkan untuk mengantisipasi terjadinya rotasi dari tiap-tiap dinas dan SKPD yang ada, sehingga dengan adanya koordinasi

yang rutin maka hal tersebut tidak mengganggu jalannya *e-government*. Selain itu, intensitas koordinasi ini merupakan cara untuk mempercepat tindak lanjut berbagai masukan dan aduan masyarakat pada berbagai Dinas dan SKPD. 2) Setiap staf PPID sebaiknya dibekali pengetahuan tentang peraturan dan perundang undangan berkaitan dengan informasi publik, melalui kegiatan bimtek atau pun *workshop*, yang berkaitan dengan kompetensi tersebut. 3) Untuk memudahkan publikasi informasi publik dari tiap-tiap PPID, sebaiknya Pemerintah Kota Tangerang Selatan meningkatkan intensitas pelatihan, bimtek maupun *workshop* terkait cara melakukan upload informasi melalui *website* sehingga staf di setiap PPID memiliki kompetensi yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriariza, Yan As. "Analisis Penerapan E-Government Di Kabupaten Sragen Analysis Of Application Of E-Government In The District Sragen". *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*. 3(1) (2013): 50 – 66
- Aprinta E.B Gita. "Strategi Cyber Public Relations dalam Pembentukan Citra Institusi Pendidikan Tinggi Swasta". *The Messenger*. VI(1) (2014). Diakses 29 September 2017.
- Aprianty, Rachma Diah. "Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda". *eJournal Ilmu Pemerintahan, Ilmu Politik Fisip Unmul*. 4(4) (2016): 1589-1602.
- Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008.
- Cutlip, Scot M., Allen H. Center, Glen M. Broom. *Effective Public Relations: Edisi Ke Sembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Group, 2007.
- Holle S Erick. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam

- Meningkatkan Public Service". *Jurnal Sasi*. 17(3) (2011).
- Evawani, Elysa Lubis. "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1) (2012): 1-73. Diakses 29 September 2017.
- Hardjaloka, Loura. "Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik". *Rechts Vinding*. 3(3) (2014).
- Hartana, Mugi. "Efektivitas Penerapan E-Government dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintahan Daerah". *Panggung Hukum*. 1(2) (2015). Diakses 29 September 2017.
- Kamaliah, Khairunnisa. "Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Samarinda". *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 3(2) (2015): 1113-1125. Diakses 25 September 2017.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. "Innovation Quality Public Services Local Government". *Fiat Justisia Journal of Law*. 10(3) (2016). Diakses 29 September 2017.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2011.
- Nur, Emilsyah. "Penerapan e-Government Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu". *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*. 18(3) (2014): 267. Diakses 25 September 2017.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Sagita, Novie Indrawati. "Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung". *Jurnal Ilmu Pemerintahan Cosmogov*. 2(2) (2016). Diakses 29 September 2017.
- Yuliawati dan Irawan, Enjang Pera. "Peran Cyber Public Relations Humas Polri Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik Secara Online". *Jurnal Politikom Indonesiana*. 1(1) (2016). Diakses 29 September 2017.