

PERAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA MANADO DALAM MENDUKUNG TERWUJUDNYA *GOOD GOVERNANCE*

ROLE OF MANADO'S GOVERNMENT WEBSITE IN SUPPORTING THE ACTUALIZATION OF GOOD GOVERNANCE

Christopel Herman Kanter

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Manado
Jalan Pomorow No.76 Manado, 95125, Telp.0431-858268, 08124111150
Email: christopel.herman.kanter@kominfo.go.id

Asriani Purnama

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Manado
Jalan Pomorow No.76 Manado, 95125, Telp.0431-858268, 085240897085
Email: asriani.purnama@kominfo.go.id
(Diterima: 31 Agustus 2015; Direvisi: 1 Oktober 2015; Disetujui terbit: 9 Oktober 2015)

Abstrak

Komitmen Pemerintah Kota Manado untuk menerapkan pelayanan prima dan sistem informasi terintegrasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat direalisasikan dalam website yang mereka kelola di www.manadokota.go.id. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran website pemerintah kota Manado dalam mendukung terwujudnya Good Governance. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan data primer diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung pada website serta hasil interview, dan data sekunder adalah literatur penelitian terkait.

Hasil penelitian mengungkapkan website Pemerintah Kota Manado telah menunjukkan perannya untuk mendukung tercapainya Good Governance. Prinsip-prinsip good governance seperti transparansi dan akuntabilitas dapat dirasakan pengunjung website meskipun belum maksimal. Masyarakat, walaupun terbatas sudah dapat aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan, keluhan, dan saran sebagai pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan di tingkat eksekutif. Satu yang kurang dirasakan adalah prinsip supremasi hukum, dimana Pemerintah Kota Manado belum memanfaatkan website untuk mempublikasikan produk hukum Pemerintah terutama yang berkaitan dengan masyarakat.

Kata kunci: *website, good governance, Pemerintah Kota Manado*

Abstract

The commitment of The Government of Manado to deliver excellent service and integrated information system that is accessible to the citizen was implemented in their websites in www.manadokota.go.id. This study was conducted to describe the role of the government website in achieving good governance. The study used descriptive qualitative approach with primary data obtained from direct observation on the website as well as interviews and secondary data is taken from research literatures.

The results of this study show that the website has shown its role to support the achievement of good governance, in spite of the fact that that the website is still in second stage in e-government scale. The principles of good governance like transparency and accountability, eventhough not strongly, can be perceived by the visitors. They can actively participate in giving input, complain and suggestions that can be used as consideration in executive level of decision making process, however it is still limited. One drawback is the principle of rule of law, the Government of Manado has not utilized the website to publish the government law that related to its citizen.

Keywords: *website, good governance, Government of Manado*

PENDAHULUAN

Dalam lingkup global, internet memiliki dampak yang besar dalam mengurangi biaya pengumpulan, distribusi, dan akses terhadap informasi pemerintah (Roberts 2008). Dampak dari potensi internet ini, semakin banyak pemerintah mulai menggunakan *e-government* untuk memberikan akses informasi dan mempromosikan transparansi, akuntabilitas, serta layanan publik untuk tujuan anti-korupsi (Anderson 2009). Penetapan informasi publik serta kemampuan masyarakat untuk memonitor aktivitas pemerintah memiliki peran yang sangat penting karena keduanya dapat dilakukan lewat *e-government* yang dalam hal ini website pemerintah (Bertot, Jaeger and Grimes 2010).

E-government menawarkan pendekatan baru untuk mempromosikan good governance, dan meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Di sisi lain juga, website menjadi alat kontrol untuk memonitor program pemerintah, serta pemanfaatan sumber daya daerah. Negara-negara seperti India, Pakistan, Filipina, Chili, dan negara-negara maju mengklaim sukses menekan korupsi, kolusi, dan nepotisme melalui *e-government* (Shim and Eom 2008).

Pemerintah Republik Indonesia telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003, bahwa setiap lini di pemerintahan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektronik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah diharapkan akan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat ataupun pelaku bisnis, termasuk meningkatkan kinerja birokrasi yang efektif dan efisien untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Sebagai tindak lanjut dari inpres tersebut, Kementerian Komunikasi dan Informatika menerbitkan Cetak Biru (*Blueprint*) Sistem Aplikasi *e-Government* bagi Pemer-

intah Daerah dimanfaatkan oleh instansi pemerintah sebagai panduan baku dalam mengembangkan *e-Government* yang dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yang salah satunya adalah pembuatan *website* yang dapat diakses oleh publik (Departemen Komunikasi dan Informatika 2004). Ketersediaan *website* pemerintah pusat maupun daerah dianggap menjadi bukti nyata keseriusan pemerintah dalam menyelenggarakan *e-Government*.

Melalui *website* yang merupakan salah satu inovasi dalam penyebaran informasi, pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui seluruh kegiatan ataupun kebijakan pemerintah. *Website* pemerintah juga menjadi sarana publikasi untuk mengetahui segala hal terkait informasi mengenai potensi daerah. Kedepannya diharapkan website menjadi media interaksi dan transaksi antar pemerintah, pelaku bisnis ataupun masyarakat umum yang handal dan terpercaya.

Good Governance sendiri merupakan visi Indonesia 2020 yang tercantum dalam Ketetapan MPR No.VII/MPR/2001 tentang Visi Indonesia Masa Depan sebagai berikut “Terwujudnya masyarakat Indonesia yang relegius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara”. Dengan demikian, penyelenggaraan tata kelola pemerintahan harus terus mengacu pada visi tersebut.

Pemerintah kota Manado yang berkomitmen untuk menerapkan pelayanan prima dan sistem informasi terintegrasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat (Visi dan Misi 2012), merealisasikannya melalui website yang mereka kelola di www.manadokota.go.id. Sepintas lalu website ini menyediakan profil kota Manado, berita-berita terkait kegiatan pemerintahan. Selain itu pengunjung juga dapat mengakses APBD kota Manado dan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah kota Manado yang menjadi indikasi bahwa website ini telah mendukung prinsip-prinsip *Good Governance*. Kajian ten-

tang website pemerintah di Indonesia pada umumnya hanya melakukan deskripsi website dengan mengaitkannya dengan tahapan e-government tetapi tidak menggali prinsip dasar yang menjadi indikator tata kelola pemerintahan yang baik dalam pengelolaan konten website itu sendiri (Bria 2014) (BB-PPKI Makassar 2010). Berangkat dari hal ini, peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih dalam terhadap peran website sebagai dengan satu upaya pemerintah kota Manado dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Berdasarkan semua hal yang terungkap dalam pendahuluan di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana peran website pemerintah kota Manado dalam mendukung terwujudnya *Good Governance*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peran website pemerintah kota Manado dalam mendukung terwujudnya *Good Governance*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pengelola website untuk pengembangan lebih lanjut serta informasi bagi *stakeholder* terkait lainnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian-penelitian sejenis yang akan datang.

LANDASAN TEORI

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.101 tahun 2000 yang dimaksud dengan kepengemrintahan yang baik adalah “kepengemrintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, dan supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Senada dengan prinsip *Good Governance* menurut Pemerintah Indonesia, *United Nations Development Programme* (UNDP) memberikan sembilan prinsip penting yang harus diperhatikan dalam mencapai *Good Governance* yaitu: 1) *Participation*. *All men and women should have*

a voice in decision-making, either directly or through legitimate intermediate institutions that represent their interests. Such broad participation is built on freedom of association and speech, as well as on the capacity to participate constructively. 2) *Rule of law*. *Legal frameworks should be fair and enforced impartially, particularly the laws on human rights.* 3) *Transparency*. *This concept is built on the free flow of information. Processes, institutions and information should be directly accessible to those concerned, and enough information should be provided to render them understandable and monitorable.* 4) *Responsiveness*. *Institutions and processes should serve all stakeholders.* 5) *Consensus orientation*. *Good governance should mediate differing interests in order to reach broad consensus on the best interests of the group and, where possible, on policies and procedures.* 6) *Equity*. *All men and women should have equal opportunity to maintain or improve their well-being.* 7) *Effectiveness and efficiency*. *Processes and institutions should produce results that meet needs while making the best use of resources.* 8) *Accountability*. *Decision-makers in government, the private sector and civil-society organizations should be accountable to the public as well as to institutional stakeholders. This accountability differs depending on the organization and whether the decision is internal or external to an organization.* 9) *Strategic vision*. *Leaders and the public should have a broad and long-term perspective on good governance and human development, together with a sense of what is needed for such development. There should also be an understanding of the historical, cultural and social complexities in which that perspective is grounded.* (IFAD 1999)

e-Government sendiri didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi, informasi dan teknologi komunikasi, serta teknologi komunikasi yang berbasis web lain untuk meningkatkan dan/atau mendorong efisiensi dan efektivitas pelayan-

an sektor publik (Jeong Chun Hai 2007). Menurut Nirmaljeet Singh Kalsi, e-government adalah pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang baru untuk memfasilitasi proses-proses administrasi publik (Kalsi and Kiran 2012). Terdapat empat tingkatan pengembangan e-Government sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategis Nasional Pengembangan e-Government yaitu 1) Tahap persiapan yang meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, serta sosialisasi situs informasi baik internal maupun untuk publik. 2) Tahap Pematangan yang meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif dan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain. 3) Tahap Pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. 4) Tahap Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Dari sisi lain, menurut Arifin Asydhah, hal-hal penting dalam website pemerintah antara lain: 1) Lengkap, Akurat, dan Cepat. Informasi yang disajikan lebih lengkap, lebih akurat, dan cepat. Kelengkapan dan keakuratan informasi di website pemerintah lebih penting dibanding kecepatan *update*. Ini yang membuat berbeda dari media massa swasta. Dengan tiga hal ini, maka website pemerintah akan lebih dibutuhkan masyarakat, termasuk wartawan dari media massa yang akan mempublikasikan kembali informasi di medianya masing-masing. 2) Menu dan Navigasi. Menu konten yang disajikan harus didefinisikan dari awal pembuatan website. Apa saja menu yang strategis perlu dijadikan sub kanal di *homepage*. Penentuan menu sangat tergantung dari tujuan website tersebut dibuat. Apakah lebih mengedepankan pelayanan masyarakat atau mengedepankan penyampaian informasi sebuah kebijakan, misalnya. Website yang baik adalah yang memiliki navigasi yang mudah dimengerti oleh pembacanya.

Begitu pembaca masuk ke website tersebut, dia akan dengan mudah mengetahui ke bagian mana dia akan berselancar. 3) Konten dan Penyajian. Konten atau isu apa yang akan disajikan. Ini harus diperhitungkan, karena menyangkut target pembaca yang akan dituju dan terkait dengan kebutuhan SDM. Penyajian konten juga diperhatikan, apakah menyajikan konten itu dengan tulisan layaknya berita atau menyajikannya secara utuh, dan sebagainya. 4) Konvergensi. Di era saat ini, informasi tidak hanya disajikan lewat teks. Tapi juga melalui foto dan video. Apabila website pemerintah bisa menyajikan ketiga bentuk konten ini, maka itu akan lebih baik, harapan pembaca agar mengetahui permasalahan secara detail akan terwujud. 5) Pelayanan dan Interaksi. Di mana pun, lembaga pemerintah adalah lembaga pelayanan. Karena itu, di website pemerintah harus ada fasilitas pelayanan untuk masyarakat. Begitu juga dengan interaksi dengan pembaca/masyarakat. Website memungkinkan komunikasi yang terjalin dua arah. Bahkan, website pemerintah akan lebih strategis kalau bisa menjadikan interaksi dengan masyarakat lebih banyak. 6) *Search*. Tidak setiap orang akan terus datang ke website pemerintah tiap hari. Masyarakat akan datang ke website pemerintah bila perlu. Karena itu, fasilitas 'search' sangat penting. Pembaca akan dengan mudah mencari informasi dengan mengetikkan kata kunci di fasilitas pencarian. 7) Kecepatan Akses. Dukungan kecepatan akses untuk website pemerintah sangat penting. Arsitektur IT dalam pembangunan website pemerintah harus dibangun dari awal, termasuk dalam perencanaan penyediaan server dan *storage, hosting*, dan lain-lain. 8) Mobile Platform. Website pemerintah akan lebih baik bila bisa diakses kapan pun dan di mana pun, dan menggunakan alat apa pun. Karena itu, website pemerintah harus pula dibuatkan platform mobile-nya, sehingga pembaca bisa mencari informasi melalui gadget berlayar kecil di mana pun. 9) *Share Social Media*. Karakter pembaca media online saat ini tidak hanya membaca,

tapi juga melakukan aktivitas lain: berdiskusi maupun ikut menyebarkan informasi. Karena social media menjadi kekuatan yang luar biasa, terutama Indonesia, penyebaran informasi melalui media sosial akan lebih efektif (Asydhah 2013).

Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian-penelitian terkait dengan analisis konten website, antara lain: Di tahun 2014, Yulianti Paula Bria melakukan analisis terhadap isi website resmi pemerintah propinsi Nusa Tenggara Timur. Dari hasil analisis diperoleh kelebihan, kekurangan serta saran perbaikan konten website sehingga dapat dimanfaatkan oleh pihak Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi NTT untuk melakukan perbaikan agar dapat mencapai target pelayanan yang maksimal kepada semua entiti yang terkait yaitu pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis (Bria 2014).

Hisham Abdelsalam, dkk pada tahun 2010 melakukan analisis konten pada 22 website pemerintah di Mesir dan mendapatkan mayoritas website masih berada pada tahap penyampaian informasi terkait kegiatan pemerintahan dan belum masuk pada tahap interaksi dan transaksi (Abdelsalam, ElKadi and Gamal 2010).

Akbar Karim melakukan penelitian terhadap Analisis Popularitas Situs Web di Indonesia : Studi Kasus Situs Web Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi, Kotamadya dan Kabupaten di tahun 2009. Didapatkan kesimpulan penggunaan kategori parameter evaluasi Efektivitas (Popularitas *Link* dan Peringkat *Traffic*), Kecepatan (Waktu *Loading*), Isi Situs Web (*Website Content*) dan Kesiapan Menuju *e-Government (e-Government Readiness)* dalam penelitian ini sudah dapat diimplementasikan sebagai perangkat dalam mengevaluasi dan memeringkat popularitas situs web pemerintah daerah, hal ini dapat dilihat pada hasil pemeringkatan popularitas terhadap sepuluh situs web pemerintah daerah pada penelitian ini, yang menunjukkan total nilai evaluasi masing-masing situs web pemerin-

taf daerah yang beragam sehingga proses pemeringkatan yang berdasarkan pada total nilai evaluasi dapat dilakukan. Parameter evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini sudah dapat digunakan sebagai salah satu perangkat proses pemeringkatan popularitas situs web pemerintah daerah di Indonesia, walaupun dalam pembobotan subkategori parameter evaluasi penelitian ini masih memerlukan justifikasi teoritis sehingga lebih dapat diterima keabsahannya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai metode pengevaluasian popularitas situs web, khususnya situs web pemerintah daerah. (Karim 2009)

Di tahun 2010 Tim Peneliti BPPKI Makassar melakukan analisis terhadap isi situs website pemerintah dalam mendukung pengembangan e-Government. Hasil penelitian ini menunjukkan masih banyak pemerintah daerah yang belum memiliki situs web dan ada pula pengelolaannya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari informasi yang disediakan, masih kurang update dengan informasi terkini. Kenyataannya penyajian informasi dan pelayanan yang diberikan melalui situs web pemerintah daerah masih bersifat informatif. Selain itu, pihak pengelola belum memanfaatkan situs web sebagai alat diseminasi informasi yang efektif. Hal itu terlihat dari kebaruan berita yang ada di situs web yang tidak diupdate setiap hari. (Analisis Isi Situs Website Pemerintah Dalam Mendukung Pengembangan E-Government 2010)

Karen Mossberger, Ph.D, dkk tahun 2009 pada penelitiannya dengan judul *Can e-Government Promote Civic Engagement? A study of local government website in Illinois and the U.S* menyatakan pemerintah telah menyediakan informasi yang berlimpah yang transparan dan interaktif walaupun masih perlu ditingkatkan pada interface yang belum *user friendly* serta keamanan website (Mossberger and Jimenez 2009).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dokumen resmi, ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat. Metode ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana kondisi di lapangan, proses apa-apa saja yang telah berlangsung dengan cara diagnosa dan menerangkan hubungan yang terjadi di lapangan dengan kajian teori, untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan dari masalah yang ada sekarang, yang kesemuanya disusun secara sistematis berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan. (Moleong 2002)

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh dari observasi atau pengamatan langsung pada website Pemerintah Kota Manado untuk evaluasi dan mendapatkan gambaran yang realistis tentang aktivitas dan informasi yang disajikan dalam website. Data yang digunakan adalah seluruh informasi yang terpublikasi pada objek penelitian tanggal 7 November 2014. Untuk meningkatkan kredibilitas data, dilakukan wawancara dengan pengelola website untuk mengetahui proses pengelolaan informasi, serta sumber daya manusia dan teknologi yang digunakan. Pengelola website yang dimaksud adalah Dinas Kominfo Kota Manado dan Humas Permerintah Kota Manado.

Sebagai data sekunder adalah pengumpulan kajian-kajian dan literatur relevan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas

Sebagai alat bantu dalam penelusuran data dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak yakni *Browser*, dimana semua yang informasi terpublish melalui website ini adalah objek data.

Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan dengan tahapan sebagai berikut: 1) Reduksi data, yaitu dengan menyederhanakan data mentah sehingga mudah untuk di klasifikasikan. 2) Klasifikasi data atau mengorganisasikan dan mengurutkan data dengan menghubungkan dengan konsep yang sudah ditetapkan. 3) Penyajian dan deskripsi, yakni pemberian makna dalam mengolah data yang diperoleh untuk penarikan kesimpulan dengan dasa. 4) Verifikasi dan penarikan kesimpulan. (Miles and Huberman 1994)

Terkait dengan rencana penelitian ini, konten website yang akan ditelusuri disini adalah terkait:

1. Transparansi, keterbukaan dalam penyajian informasi publik baik yang diwajibkan peraturan perundangan maupun informasi lainnya tentang, profil daerah, standar biaya, standar kerja atau SOP, informasi perizinan, program, penganggaran.
2. Akuntabilitas, penyajian informasi tentang laporan akuntabilitas dan kinerja serta aktivitas pemerintah.
3. Partisipasi, kontribusi pengunjung dalam bentuk komentar terhadap informasi, keluhan, saran dan pendapat dalam semangat kebebasan berpendapat.
4. Kepastian Hukum, penyajian produk hukum, peraturan daerah, dan kebijakan pemerintah, berita mengenai penegakan hukum serta upaya yang dilakukan pemerintah untuk meminimalisir pelanggaran hukum.
5. Responsif, kesigapan pemerintah memberikan tanggapan yang cepat atas keluhan atau input masyarakat.
6. Efektifitas dan efisiensi, informasi tentang usaha pemerintah dalam hal pemanfaatan sumberdaya daerah.
7. Visi strategis, menyajikan informasi mengenai visi, misi serta tujuan dan sasaran.

Selain konten website, akan dilakukan analisis terhadap kualitas dari website itu sendiri antaralain Informasi yang lengkap, akurat, dan cepat; menu dan navigasi; fungsi portal; konten dan penyajian, konsistensi huruf, background dan hubungan antara header dan isi; konvergensi, pemanfaatan multimedia untuk menyajikan informasi, pelayanan dan Interaksi yang memungkinkan partisipasi pengguna website; fasilitas pencarian untuk mempercepat penelusuran informasi dengan kata kunci; mobile platform; dan Share Social Media.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Website Pemerintah Kota Manado

Domain website pemerintah Kota Manado ditetapkan dengan Surat Keputusan Walikota Manado No.129/KEP/D.08/KOMINFO/2013 Tanggal 18 Juli 2013 dan secara teknis dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Kota Manado dengan berkoordinasi dengan Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kota Manado untuk bahan artikel. Website ini sendiri menurut keterangan dari Bapak Heintje N. Lombone, S.Kom, sebagai Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika, sudah on-line sejak 2011, hal ini juga dapat dilihat pada pernyataan hak cipta Pemerintah Kota Manado pada bagian bawah halaman website, yang saat itu masih bersifat website statis. Konten berita baru pada website mulai dimuat pada Januari 2013.

Tampilan website dapat dilihat pada Gambar 1. Informasi umum yang bersifat statis ditemukan dalam website untuk menggambarkan Profil Kota Manado tidak diisi atau halaman kosong tetapi pada halaman home terdapat profil Kota Manado dalam bentuk video berbahasa Inggris berdurasi 20 menit dan 51 detik. Sejarah Kota Manado dapat ditemukan pada menu Selayang Pandang namun sulit dibaca karena tidak berlatar putih. Letak Geografis dan

Keadaan Iklim dapat ditemukan dan disajikan dengan baik. Profil Walikota dan Wakil Walikota juga dapat ditemukan. Bentuk dan arti lambang Kota Manado dapat ditemukan.

Visi Strategis Pemerintah Kota Manado dijelaskan dengan baik dalam sebuah halaman lengkap dengan *Grand Strategy* dan penjabarannya. Salah satu tujuan utama Pemerintah Kota Manado adalah “Menerapkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih” antara lain dengan pelayanan publik yang prima dan sistem informasi terintegrasi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Daftar link SKPD yang disediakan hanya empat link yaitu Badan Kepegawaian dan Diklat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, dan Bagian Humas dan Protokol. Layanan Galeri foto hanya terbatas dengan total 17 foto. Video yang disediakan hanya satu buah video profil kota. Selain itu terdapat permanent links yang terdiri dari link untuk mengakses Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Manado Tahun Anggaran 2012, APBD Kota Manado, serta Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan. Link-link tersebut diarahkan ke sub-domain Bappeda di bappeda.manadokota.go.id. Selain itu tersedia juga berita terbaru dan terpopuler, sekilas info, statistik, pooling, himbauan dan link ke LPSE Kota Manado.



Gambar 1 Tampilan Website Pemerintah Kota Manado

Sumber: Data diolah

Untuk menginformasikan kegiatan pemerintahan, website juga memuat berita dengan lima kategori yaitu Kebudayaan, Kota Manado, Pariwisata, Pemerintahan, dan Umum. Disediakan juga layanan “Hubungi Kami” sebagai sarana untuk “mendengarkan” masyarakat. Sedangkan Agenda Pemerintah terdapat pada halaman utama.

Menurut Bapak Heintje, secara operasional website dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Kota Manado dengan berkoordinasi dengan Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kota Manado untuk bahan artikel. Tim pengelola website sendiri terdiri dari antara lain redaktur pelaksana yang terdiri dari tiga kepala seksi lingkungan Dinas Kominfo, web design, dan pembuat artikel. Sedangkan proses publikasi berita mengikuti alur yang pendek dari pembuat artikel, langsung ke redaktur pelaksana untuk disunting dan

kemudian dipublikasikan.

Menurut Bapak Franky Mocodompis, S.Sos selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dan Protokol Pemerintah Kota Manado yang sebelumnya juga menjabat Kepala seksi Media Center, Pelayanan Pers dan Dokumentasi Dinas Komunikasi dan Informatika hingga Maret 2014, tahun 2011 hingga 2012 terdapat kendala dalam publikasi artikel website yaitu bahwa Dinas Kominfo tidak memiliki reporter. Menurutnya, website seharusnya memiliki reporter lapangan sementara yang memiliki reporter di lingkungan Pemerintah Kota Manado hanya Bagian Humas. Saat itu Kominfo kesulitan untuk mendapatkan akses berita karena koordinasi antara Dinas Kominfo sebagai pengelola website dan Bagian Humas sebagai penyedia artikel belum lancar dalam urusan pengelolaan website. Hal tersebut tercermin dari tidak terdapat satupun berita aktivitas pemerintah di website hingga awal tahun 2013. Keadaan tersebut berubah menjadi lebih baik ketika pada akhir tahun 2012 Dinas Kominfo mendapat akses untuk menyalin berita yang dipublikasikan Bagian Humas untuk diterbitkan di website. Halaman berita di website mulai terisi pada pertengahan Januari 2013. Sementara itu, Bagian Humas sendiri mempublikasikan berita lewat blog Humas Pemkot Manado (<http://humasmanado.blogspot.com/>).

Dari sisi infrastruktur, Pemerintah Kota Manado telah memiliki jaringan pita lebar sebesar 40Mbps dengan alokasi terbesar untuk Dinas Kominfo sebesar 25Mbps dalam 4 tahun pengembangan teknologi informasi. Akan tetapi untuk website sendiri masih menyewa *hosting* dengan kapasitas 30GB dan saat ini menurut Bapak Heintje, kuota tersebut hampir penuh.

Pengamatan dari sisi konten berita dilakukan sampai dengan tanggal 7 November 2014. Website pemerintah kota Manado telah menyajikan sebanyak 671 berita yang terbagi dalam 10 berita dengan topik kebudayaan, 177 berita kota Manado, 28 berita Pariwisata, 200 berita terkait kegiatan pemerintahan, 256 berita umum. Semua

berita tersebut dan informasi tambahan lain tersaji dengan ukuran dan jenis huruf yang konsisten kecuali pada menu Pemerintahan, sub menu Arti Lambang. Penyajian informasi menggunakan jenis dan ukuran huruf yang berbeda. Pada menu Selayang Pandang, sub menu Sejarah Kota Manado pun terjadi informasi yang tidak dapat dibaca karena disajikan dengan gambar latar belakang menyatu dengan tulisan.

Dari sisi keterbaruan berita, penyajian berita terakhir kali dilakukan pada tanggal 11 Juli 2014. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika, hal ini disebabkan beberapa hal. Yang pertama adalah dampak dari bencana banjir yang menimpa kota Manado di pertengahan Januari 2014. Baik jaringan maupun komputer lumpuh total. Walaupun akhirnya sempat aktif di bulan Mei, namun pengurus website kembali mengalami masalah yang menyebabkan pengisian berita tidak bisa dilakukan. Dari hasil pantauan Gov-C-SERT (Government Computer Security Incident Respond Team) yang merupakan Pusat Monitoring dan Penanganan Insiden Keamanan Informasi Instansi Pemerintah Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, website kota Manado dihack oleh Manguni Open Source Community yang baru berhasil diperbaiki seminggu sebelum wawancara dilakukan.

Kemudahan penggunaan sebuah website terlihat dari seberapa mudah para pengguna dalam menelusuri menu dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pengembangan sistem navigasi yang efisien merupakan salah satu indikasi dalam mengukur kualitas website pemerintah (Papadomichelaki and Mentzas 2012). Di website pemerintah kota Manado sendiri, sistem navigasi yang terlihat pada menu dan tautan di halaman depan tampil secara terstruktur dan sederhana. Pemilihan penamaan menu navigasi yang umum dan mewakili setiap isi konten yang ada juga memudahkan pengguna untuk menelusuri setiap penyampaian informasi.

Selain menu Berita, website pemerintah kota Manado juga menyajikan menu Galeri Foto dan Video. Sayangnya jumlah foto dan video yang disajikan sangat minim. Begitu juga dengan fitur pencarian. Fitur ini memang disediakan namun setelah dilakukan beberapa pengujian ternyata fasilitas ini belum berfungsi dengan maksimal meskipun kata kunci yang digunakan adalah topik dari salah satu berita. Fitur menarik lainnya adalah share media sosial. Website pemerintah kota Manado menyediakan fasilitas yang memungkinkan para pengunjung untuk menyebarkan setiap berita yang tayang untuk dibagikan ke media sosial seperti facebook ataupun twitter.

Sejak beroperasi tahun 2011 hingga saat ini, website pemerintah kota Manado belum menyediakan platform mobile. Sehingga saat diakses dari telephone selular ataupun tablet yang nampak adalah website tampilan penuh.

Peran website dalam mendukung good governance

e-Government dapat berkontribusi dalam mencapai tujuan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu meningkatkan proses pemerintahan, menghubungkan masyarakat serta membangun interaksi eksternal (Heeks 2005). Proses pemerintahan yang lancar, transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan akan berefek pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam setiap proses demokrasi.

Dalam e-government, transparansi dan akuntabilitas dalam penyajian informasi sulit untuk dipisahkan. Transparansi dalam pemerintahan umumnya muncul dari salah satu metode berikut: 1) Diseminasi yang proaktif dari pemerintah, 2) Informasi yang diberikan berdasarkan permintaan, 3) Pertemuan publik, dan 4) Pembocoran informasi dari whistleblower (Piotrowski 2007).

Diseminasi informasi yang proaktif dari pemerintah sudah diatur dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang

Keterbukaan Informasi Publik atau yang dikenal dengan UU-KIP. Pada Pasal 9 disebutkan bahwa badan publik (yang dibiayai APBN) wajib mengumumkan informasi publik secara berkala, yaitu informasi yang berkaitan dengan kegiatan dan kinerja, laporan keuangan serta informasi lain yang sesuai peraturan perundangan. Proaktif sendiri bermakna bahwa tanpa ada stimulus dari luar, misalnya permintaan masyarakat, pemerintah harus berinisiatif untuk melakukan diseminasi informasi. Prinsip transparansi atau keterbukaan dalam penyajian informasi berarti informasi yang disajikan adalah keseluruhan informasi kecuali informasi yang dikecualikan sesuai pasal 17 UU-KIP. Untuk informasi yang dikecualikan pun harus terlebih dahulu dilakukan uji konsekuensi sesuai dengan Pasal 19 UU-KIP.

Transparansi dan hak untuk mengakses informasi pemerintah saat ini telah diakui dunia sebagai unsur yang penting untuk partisipasi yang demokratis, kepercayaan kepada pemerintah, pencegahan korupsi, pembuatan keputusan, akurasi informasi publik, dan penyediaan informasi untuk masyarakat, pengusaha, serta jurnalis (Shuler, Jaeger and Bertot 2010). Secara umum informasi yang dipublikasikan di website sudah cukup menunjukkan usaha pemerintah untuk transparan dalam pengelolaan anggaran. Hal ini dapat langsung terlihat dengan dipublikasikannya Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Manado 2014. Dalam wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Manado, Bpk. Franky Mokodompis, S.Sos, diinformasikan bahwa Pemerintah Kota Manado merupakan satu-satunya yang mempublikasikan APBD secara utuh dan detail, dan hal ini telah mendapat apresiasi dari Unit Kerja Presiden bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4). Dokumen APBD dan APBD Perubahan disajikan sejak Tahun Anggaran 2011 lewat link ke sub-domain bappeda.manadokota.go.id. Usaha dalam hal akuntabilitas juga ditunjukkan dengan

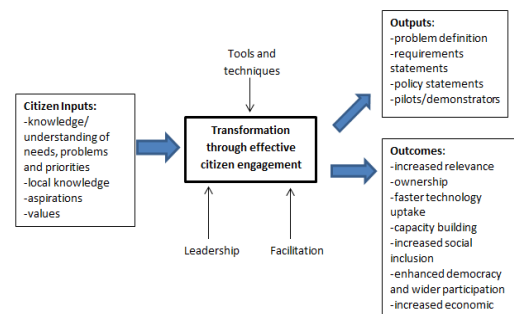
mempublikasikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Manado Tahun Anggaran atau LAKIP tapi hanya untuk Tahun Anggaran 2012. LAKIP tahun 2013 belum dipublikasikan. Pengumuman rencana pengadaan juga telah disiapkan lewat link Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan pada halaman utama, akan tetapi setelah diikuti link tersebut hanya mengarah ke halaman APBD. Sementara informasi dasar tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Manado tidak ditemukan.

Layanan permintaan informasi di website resmi diimplementasikan berupa layanan e-mail "Hubungi Kami". Terlayannya permintaan informasi lewat layanan ini sulit dinilai secara objektif karena oleh pengunjung, hanya terlihat sebagai kotak saran atau keluhan. Dalam wawancara dengan pihak Dinas Kominfo, Kepala Bidang Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika, disebutkan bahwa meskipun memiliki lingkup aplikasi yang luas, layanan ini lebih banyak dimanfaatkan masyarakat untuk melaporkan permasalahan yang terjadi di Kota Manado, seperti masalah sampah, selokan tersumbat, dan lain-lain. Meskipun demikian, dapat dilihat bahwa website ikut mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan walaupun alur informasi masih bersifat satu arah karena pihak pengelola tidak mempublikasikan keluhan yang masuk, dan yang sudah terlayani, sehingga dapat dimonitor oleh masyarakat dan berpotensi untuk mendorong partisipasi yang lebih besar lagi. Dari publikasi berita kegiatan pemerintahan terkait dengan transparansi dan akuntabilitas, dari total 671 berita terdapat 31 berita yang terkait upaya pemerintah untuk lebih transparan dan 6 berita terkait akuntabilitas. Sementara dari jumlah berita terkait respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat terdapat 40 berita.

Sementara di sisi lain, partisipasi dalam bentuk komentar di setiap publikasi berita hampir tidak ada walaupun sudah disiapkan. Menurut wawancara dengan Bapak

Heintje N. Lombone, S.Kom, awalnya komentar-komentar berita difasilitasi dan dibuka seluas-luasnya akan tetapi dalam perkembangannya kritik dan komentar sudah disertai dengan kata-kata yang kurang pantas, sehingga akhirnya disembunyikan. Dari sisi keterbukaan, hal ini berarti pemerintah masih kurang terbuka untuk mempublikasikan komentar masyarakat.

Banyak pemerintah berharap untuk mengeksplorasi potensi dalam meningkatkan komunikasi dengan masyarakat dalam rangka memperkuat proses demokrasi, mendorong partisipasi masyarakat lebih luas dan mengurangi kesenjangan sosial tetapi masyarakat terlihat lambat untuk menerima dan memanfaatkan sistem e-government (Olphert and Damodaran 2007). Dengan menyembunyikan kritik dan komentar masyarakat Pemerintah Kota Manado justru telah membuang potensi untuk meningkatkan hubungan komunikasi antar masyarakat dan pemerintah.



Gambar 2 *A Benefit Model of the Citizen Engagement Process*

Sumber : (Olphert and Damodaran 2007)

Gambar 2 menggambarkan manfaat keterlibatan masyarakat. Terdapat banyak input kunci yang dapat dikontribusikan masyarakat dalam desain atau proses pembuatan keputusan antara lain pengetahuan dan pemahaman akan kebutuhan masyarakat, masalah dan prioritas, kearifan lokal, aspirasi dan nilai atau norma setempat. Hasil dari proses keterlibatan antara partisipasi masyarakat dalam kolaborasinya dengan pemerintah dalam pembuatan keputusan dapat di kelompokkan menjadi dua kategori yaitu *Output* dan *Outcome*. *Output*

lebih bersifat hasil nyata antara lain definisi permasalahan-permasalahan di masyarakat, daftar kebutuhan, rencana kerja ke depan, dan prototipe sistem informasi. Sedangkan *Outcome* adalah hasil lebih bersifat abstrak antara lain meningkatnya relevansi solusi permasalahan, penanggung jawab dari solusi yang dihasilkan, penetrasi teknologi yang lebih cepat, pembangunan kapasitas sumber daya manusia, lingkungan sosial yang inklusif, penguatan demokrasi dan partisipasi masyarakat yang lebih luas, pengertian dan toleransi, peningkatan aktivitas ekonomi, solusi bersama, dan kelestarian atau sistem yang berkesinambungan. Untuk mendapatkan potensi tersebut, pengelola website dapat menetapkan tata cara berkomentar dengan tetap menjunjung asas kebebasan berpendapat. Dengan demikian pengelola dapat menyaring komentar sesuai dengan norma yang ditetapkan (Olphert and Damodaran 2007).

Partisipasi masyarakat disini bukan hanya dibatasi ketika website telah beroperasi akan tetapi juga pada saat pengembangan website itu sendiri. Keterlibatan pengguna (dalam hal ini masyarakat, bisnis, dan intra-pemerintah) dalam proses pembangunan teknologi komunikasi dan informasi sudah merupakan standar internasional sebagaimana tertuang dalam dokumen ISO 9241 tentang *Human Computer Interaction* atau *Human System Interaction* (Olphert and Damodaran 2007). Karena pada akhirnya yang akan berinteraksi dengan website adalah masyarakat sendiri.

Hasil wawancara dengan Dinas Kominfo Kota Manado sebagai penanggungjawab website, ditemukan bahwa pada tahap pembangunan website belum melibatkan masyarakat maupun komunitas masyarakat. Menurut Bapak Heintje N. Lombone, S.Kom pembangunan website dilakukan oleh individu. Hal ini menurutnya disebabkan antara lain keterbatasan sumber daya manusia yang terdapat pada Pemerintah Kota Manado. Akan tetapi pada tahun 2013 Walikota Manado menetapkan tim Pengelola Layanan e-Government Melalui

Sistem Komunikasi berbasis IT bagi Pemerintah Daerah Kota Manado yang disingkat tim SisKomIPAD dengan SK Walikota Manado nomor 129/KEP/d.08/Kominfo/2013. Tim tersebut beranggotakan pegawai dari seluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Manado yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu tuntutan UU-KIP yang terdapat pada pasal 11 adalah Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat. Satu hal yang menarik adalah tidak ditemukannya produk hukum Pemerintah Kota Manado di dalam website Pemerintah Kota Manado. Website belum dimanfaatkan pemerintah sebagai sarana untuk mempublikasikan produk hukum atau Peraturan Pemerintah Kota Manado khususnya yang berkaitan langsung dengan masyarakat seperti Surat Edaran, Prosedur Standar Pelayanan, Kebijakan ataupun perjanjian dengan pihak ketiga, serta Surat Keputusan yang berimplikasi pada penggunaan anggaran daerah dan lain-lain. Hal ini menurut bapak Franky disebabkan karena transparansi belum menyeluruh di seluruh SKPD dan banyak SKPD belum menganggap akuntabilitas sebagai hal yang penting. Ini berarti Visi, Misi dan *grand strategy* pembangunan yang ditetapkan Pemerintah Kota Manado belum sepenuhnya meresap ke seluruh SKPD. Dari sisi berita, terdapat 24 berita terkait upaya penegakan hukum dari total 671 berita. Berita terkait upaya penegakan hukum ini sendiri sebagian besar bersifat himbuan dari pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Bapak Heintje, sosialisasi website telah dilakukan dilingkungan pemerintah Kota Manado dan jurnalis dengan harapan sosialisasi ke masyarakat dapat berjalan sendirinya. Jumlah kunjungan setiap hari sesuai dengan data statistik website rata-rata 250-300 pengunjung. Fasilitas analisis web alexa.com menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung setiap hari hanya mengakses 2,9 halaman dengan waktu rata-rata kunjungan 2 menit. Hal ini berarti

sosialisasi dan pengembangan kapasitas masyarakat untuk memanfaatkan website masih perlu ditingkatkan mengingat penetrasi internet di Sulawesi Utara pada tahun 2013 baru pada posisi 26.49% (Komunikasi dan Informatika di Indonesia: Buku Putih 2013 2013) dan 39,06% di Kota Manado (Survey akses dan penggunaan TIK oleh rumah tangga dan individu Provinsi Sulawesi Utara tahun 2013).

Menetapkan Prioritas

Selain penerimaan masyarakat, salah satu faktor sosial penentu keberhasilan e-government adalah penerimaannya di lingkungan pengambil keputusan (Bertot, Jaeger and Grimes 2010). Usaha pemerintah untuk menggunakan e-government untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dapat terhambat oleh penolakan pegawai pemerintah sendiri untuk menggunakan sistem yang baru (Heeks 2005).

Hingga saat ini Pemerintah Kota Manado belum menetapkan Rencana Induk Pengembangan TIK dan peraturan terkait pengelolaan website. Menurut Bapak Franky Mokodompis, S.Sos masih terdapat pulau-pulau informasi yang disebabkan oleh ego sektoral dan transparansi SKPD yang belum menyeluruh khususnya ketika Dinas Kominfo mulai mengembangkan sub-domain untuk SKPD. Dengan adanya Rencana Induk Pengembangan TIK pemerintah dapat menetapkan prioritas pembangunan *e-government*. Terkait dengan pengelolaan website Pemerintah Kota Manado, menurut Bapak Franky diperlukan tim keredaksian yang terdiri dari pihak Dinas Kominfo dan Bagian Humas serta staf dari SKPD lain. Payung hukum diharapkan dapat menjembatani hambatan alur informasi antar SKPD yang selama ini terjadi.

PENUTUP

Kesimpulan

Tujuan utama dari Good Governance tidak lain adalah untuk meningkat-

kan kualitas pelayanan kepada publik (Mardiasmo, et al. 2008) dan website Pemerintah Kota Manado walaupun dalam skala e-government masih pada tahap II atau Tahap Pematangan, telah menunjukkan perannya untuk mendukung tercapainya Good Governance. Walaupun belum maksimal, prinsip-prinsip good governance dapat dirasakan pengunjung website. Dari prinsip transparansi dan akuntabilitas, pemerintah telah memanfaatkan website untuk memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Dari prinsip partisipasi, walaupun terbatas, masyarakat sudah dapat aktif berpartisipasi dalam memberikan masukan, keluhan, dan saran sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan di tingkat eksekutif walaupun dalam pengembangan website belum melibatkan masyarakat.

Satu prinsip yang belum dirasakan adalah prinsip penegakan hukum dimana Pemerintah Kota Manado belum memanfaatkan website untuk mempublikasikan produk hukum Pemerintah terutama yang berkaitan dengan masyarakat.

Saran

Mengingat potensi website yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah diharapkan dapat melakukan sosialisasi lebih luas lagi serta melibatkan masyarakat (publik, pebisnis, dan intra-pemerintah) sebagai pengguna akhir dalam proses pengembangan sistem berbasis web agar kontennya juga dapat sinkron dengan kebutuhan informasi dan layanan kepada masyarakat. Website juga sebaiknya dimanfaatkan untuk mempublikasikan produk hukum Pemerintah.

Penelitian yang bersifat evaluasi dan *readiness assessment* dibutuhkan sebagai masukan dan pertimbangan untuk pengambilan keputusan terkait Rencana Induk Pengembangan TIK yang sangat dibutuhkan agar pemerintah dapat menentukan prioritas pengembangan TIK sesuai dengan potensi dan sumberdaya yang ada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua teman-teman pegawai BPPKI Manado, Pemprov Sulut, serta dinas terkait lainnya yang telah ikut membantu pengumpulan data dan berkontribusi banyak terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelsalam, Hisham, Hatem ElKadi, and Sara Gamal. "Egypt Local Government Websites Maturity: Current Status." *E-Infrastructures and E-Services for Developing Countries - Second International ICST Conference, AFRICOM 2010*. Cape Town, 2010.
- Anderson, T. B. "E-government as an anti-corruption strategy." *Information Economics and Policy*, 2009: 201-210.
- Asydhah, Arifin. *Lengkap dan Akurat di Website Pemerintah*. 2013. <http://www.setkab.go.id/artikel-6652-lengkap-dan-akurat-di-website-pemerintah.htm> (accessed April 23, 2014).
- BBPPKI Makassar. *Analisis Isi Situs Website Pemerintah Dalam Mendukung Pengembangan E-Government*. Makassar: BBPPKI Makassar, 2010.
- Bertot, John C., Paul T. Jaeger, and Justin M. Grimes. "Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies." *Government Information Quarterly*, 2010: 264-271.
- BPPKI Manado. *Survey akses dan penggunaan TIK oleh rumah tangga dan individu Provinsi Sulawesi Utara tahun 2013*. Laporan Penelitian, Manado: BPPKI Manado, 2013.
- Bria, Yulianti Paula. "Kajian Analisis Penerapan Konten E-Government Pada Website Resmi Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur." *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2014*. Makassar: STIMIK Dipanegara Makassar, 2014.
- Departemen Komunikasi dan Informatika. *Cetak Biru (Blueprint) Sistem Aplikasi E-Government: Bagi Lembaga Pemerintah Daerah*. Jakarta, 2004.
- Heeks, R. "E-government as a carrier of context. ." *Journal of Public Policy*, 2005.
- IFAD. "Good Governance: An Overview." August 26, 1999. <http://www.ifad.org/gbdocs/eb/67/e/EB-99-67-INF-4.pdf> (accessed April 23, 2014).
- Jeong Chun Hai. *Fundamental of Development Administration*. Selangor: Scholar Press, 2007.
- Kalsi, Nirmaljeet Singh, and Ravi Kiran. "e-Governance for Good Governance in Punjab in India: A Shared Vision." *Productivity* (MD Publications Pvt Ltd, Prints Publications Pvt. Ltd.) 53, no. 3 (2012): 203-213.
- Karim, Akbar. "Analisis Popularitas Situs Web Di Indonesia: Studi Kasus Situs Web Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi, Kotamadya dan Kabupaten." *Perpustakaan Universitas Gunadarma*. 2009. http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/postgraduate/information-system/PerangkatLunakSistemInformasi/Artikel_92307003.pdf (accessed April 23, 2014).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Komunikasi dan Informatika di Indonesia: Buku Putih 2013*. Laporan Khusus, Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2013.
- Mardiasmo, Diaswati, Paul H. Barnes, and Yuka Sakurai. "Implementation of Good Governance By Regional Governments in Indonesia: The Challenges." In *Brown, Kerry A. and Mandell, Myrna and Furneaux, Craig W. and Beach, Sandra, Eds. Proceedings Contemporary Issues in Public Management: The Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management (IRSPM XII)*. Brisbane: IRSPM, 2008. 1-36.
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc., 1994.
- Moleong, J. L. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Mossberger, Karen, and Benedict Jimenez. "Can E-Government Promote Civic Engagement? A Study of local government websites in Illinois and the US." *University of Illinois at Chicago*. 2009. <http://www.uic.edu/cuppa/ipce/interior/egovexecsummary2009.pdf> (accessed April 23, 2014).
- Olphert, Wendy, and Leela Damodaran. "Citizen Participation and engagement in the Design of e-Government Services: The Missing Link in Effective ICT Design and Delivery." *Journal of the Association for Information Systems* 8, no. 9 (2007): 491-507.
- Papadomichelaki, Xenia, and Gregoris Mentzas. "e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality." *Government Information Quarterly*, 2012: 98-109.
- Pemerintah Kota Manado. *Visi dan Misi*. January 28, 2012. <http://www.manadokota.go.id/page-107-visidanmisi.htm> (accessed April 23, 2014).
- Piotrowski, S. J. *Governmental Transparency in the Path of Administrative Reform*. New York: SUNY Press, 2007.
- Roberts, Alasdair. *Blacked out: Government secrecy in the information age*. New York: Cambridge University Press, 2008.

Shim, D. C., and T. H. Eom. "E-government and anti-corruption: Empirical analysis of international data." *International Journal of Public Administration*, 2008: 298–316.

Shuler, J. A., P. T. Jaeger, and J. C. Bertot. "Impli-

cations of harmonizing egovernment principles and the Federal Depository Library Program (FDLP)." *Government Information Quarterly*, 2010: 9–16.

