

APRESIASI MASYARAKAT TERHADAP MEDIA *WEBSITE* PADA ERA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI JAWA BARAT

SOCIETY APPRECIATION FOR WEBSITE MEDIA IN THE ERA OF PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE IN WEST JAVA

Syarif Budhirianto

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Bandung
Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia
Jalan Pajajaran No. 88 Bandung 40173 Telp. (022) 6017493 Fax.(022) 6021740
e-mail: syarifbudhi@gmail.com

Diterima : 17 April 2015 Direvisi : 20 Mei 2015 Disetujui : 5 Juni 2015

ABSTRACT

The existence of West Java Provincial Government website is to provide information services to the public in a transparent and accountable towards good governance in accordance with the concept of public disclosure. In the study revealed how the public appreciation in the media in the West Java provincial government websites perspective of public disclosure, and also visible link between the results of this study with the award given by the ranking of e-Government of Indonesia (PeGI) Ministry of Communications and Information Technology to the West Java provincial government as the best website in Indonesia. Descriptive quantitative research methods, the number of 120 respondents from the community who have been determined. The results showed that the level of public appreciation of this medium in the perspective of information disclosure is high enough, it's turned out to be less proportional to the title of the best websites in Indonesian provided by Kemenkominfo, so there are differences in the level of appreciation expressed by the community as a user with the government as a regulator.

Keywords: *Society Appreciation, Website, Disclosure of Information*

ABSTRAK

Keberadaan *website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar) adalah untuk memberi pelayanan informasi kepada masyarakat secara transparan dan akuntabel menuju penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) sesuai dengan konsep keterbukaan informasi publik. Dalam penelitian diungkap bagaimana apresiasi masyarakat pada media *website* Pemprov Jabar dalam perspektif keterbukaan informasi publik, dan sekaligus terlihat keterkaitan antara hasil penelitian ini dengan penghargaan yang diberikan oleh Peningkatan *e-Government Indonesia* (PeGI) Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) kepada Pemprov Jabar sebagai *website* terbaik di Indonesia. Metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif, dengan jumlah 120 responden berasal dari kalangan masyarakat yang sudah ditentukan (*purposive selected*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat apresiasi masyarakat terhadap media ini di era keterbukaan informasi adalah cukup tinggi, hal tersebut ternyata kurang berbanding lurus dengan predikat *website* terbaik di Indonesia yang diberikan oleh Kemenkominfo, sehingga ada perbedaan tingkat apresiasi yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai regulator.

Kata Kunci: Apresiasi Masyarakat, *Website*, Keterbukaan Informasi

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU No.14 KIP) di Pemrov Jabar sampai tahun 2015 ini telah direspon cukup cepat, dan dikembangkan secara bertahap sampai pada tingkat kabupaten dan kota, bahkan telah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Dalam perjalanannya, masih banyak kendala yang dihadapi dalam penguasaan materi informasi yang dibutuhkan masyarakat, di sisi lain masih kurangnya partisipasi masyarakat memanfaatkan fasilitas informasi yang dibuat pemerintah tersebut.

Kurangnya partisipasi dari berbagai segmen masyarakat untuk mendapatkan informasi publik di media yang disediakan, merupakan fenomena yang dihadapi, walaupun ada masih disikapi sebagai media untuk mengetahui seberapa jauh pemanfaatan anggaran yang terpakai, apakah ada penyimpangan atau tidak. Padahal hakikat keberadaan UU KIP ini, masyarakat diberi layanan informasi oleh badan publik dalam perspektif lebih luas lagi.

Semua badan publik berkewajiban menyediakan informasi publik, diantaranya melalui media *website* sebagai akses informasi yang terbuka kepada seluruh masyarakat, kecuali informasi yang terkait kerahasiaan negara. Apalagi dalam era keterbukaan ini, fungsi institusi publik semacam PPID menjadi sangat penting dalam membentuk pencitraan badan publik yang selama ini menjadi sorotan masyarakat yang dianggap penerapan sistem manajemen informasi yang tertutup menjadi berorientasi kepada kebutuhan masyarakat (*public oriented*) yang transparan, serta untuk membangun pola komunikasi yang lebih apresiatif antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam pola komunikasi yang lebih apresiasi oleh masyarakat, diperlukan ruang publik yang terbuka agar memperoleh informasi seluas mungkin mengenai penyelenggaraan pemerintahan kabupaten atau kota di seluruh Pemerintahan Provinsi Jawa Barat (Pemprov Jabar) yang selalu berkomitmen untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), dengan senantiasa mengedepankan keterbukaan kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan amanat UU ini. Terlebih dengan pemanfaatan *website* yang ada membuat pelayanan informasi publik lebih cepat, mudah, dan murah tanpa sekat birokrasi yang selama ini menjadi hambatan.

Keberadaan situs www.jabarprov.go.id Pemrov Jabar yang telah terkoordinasi dan terkoneksi dengan 26 *website* kabupaten dan kota memberikan kemudahan bagi masyarakat mengaksesnya, sebagai pendukung kinerja pelayanan informasi yang setiap saat dapat diakses melalui perangkat teknologi internet, masyarakat dengan mudahnya mencari informasi dan melakukan interaksi sesuai dengan layanan yang dikehendaki. Sebagai contoh, untuk mengetahui potensi daerah kabupaten atau kota, masyarakat dengan mudahnya mengklik portal pemerintah tersebut tanpa harus mengklik masing-masing portal kabupaten kota yang ada.

Fakta di atas menunjukkan bahwa ke depan, sebagian besar masyarakat akan semakin bergantung pada pemanfaatan internet dalam melakukan aktivitas. Tolak ukurnya adalah kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi melalui situs dari waktu ke waktu semakin meningkat. Pola kerja dinamis seperti ini tidak sekadar menunjukkan gaya hidup orang modern tetapi sudah menjadi kebutuhan semua orang, serta instansi pemerintah. Hal ini

mirip dengan komunikasi ponsel di mana hampir semua kelas sosial masyarakat menggunakannya, padahal pada waktu sebelumnya masyarakat belum terbayang bagaimana pemanfaatan alat ini dapat menjadi penghubung komunikasi dan informasi kepada kerabatnya yang cepat, murah, tanpa dibatasi oleh sekat-sekat daerah yang memisahkannya.

Sementara itu pelaksanaan pembangunan Pemprov Jabar pada tahun 2015 di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang mengoptimalkan pemanfaatan *website* guna menunjang pemerintahan yang transparan, bersih, dan efisien dalam peningkatan pelayan dan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan merupakan prioritas utama untuk mewujudkan *Jabar Cyber Province*. Pelaksanaan *e-Government* pada Pemprov Jabar saat ini terkesan lebih maju, terutama dalam penataan konten informasi yang disajikan pada *website*, pembaruan (*updating*), serta kualitas interaksi pada fasilitas komunikasi yang tersedia. Meskipun secara minimal sudah terpenuhi, hal tersebut terbukti bahwa Jabar menurut PeGI Kemenkominfo menempati peringkat pertama sebagai *e-Government* terbaik.

Meskipun Pemprov Jabar menempati peringkat pertama sebagai *e-Government* terbaik, di tataran masyarakat hal tersebut belum tentu mendapat apresiasi yang baik, karena parameter dan sudut pandang yang dibutuhkan berbeda, baik dari aspek informasi yang diperlukan ataupun aspek pelayanan yang belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif. Pada konten informasi diperlukan ulasan yang lebih komprehensif dan aktual, karena situs ini dilihat dan dibaca bukan dari kalangan masyarakat setempat, tetapi dari kalangan masyarakat luar yang bisa mengakses di mana saja.

Dari cakupan parameter tersebut, terlihat

cukup memadai untuk mengevaluasi kualitas *website* sebagai media untuk menampilkan informasi dan memfasilitasi komunikasi Pemprov Jabar dengan masyarakatnya. Dengan keberadaan inilah, bagi masyarakat akan mengenal lebih lanjut segala informasi dan komunikasi yang dibutuhkan. Transparansi informasi merupakan cara terbaik untuk menarik perhatian masyarakat pengguna agar selalu mengakses situs tersebut secara berkelanjutan demi memenuhi kebutuhannya. Terlebih situsnya www.jabarprov.go.id, dengan tampilan menarik dapat memengaruhi jumlah pengunjung yang mengakses, terlebih para investor yang hendak menanamkan modalnya di Jawa Barat.

Website merupakan satu di antara media publikasi informasi memerlukan daya tarik tersendiri yang harus diperhatikan oleh pengelola. Ada kriteria yang harus diperhatikan agar diapresiasi pengguna untuk mengakses secara berkelanjutan, seperti pesan yang disampaikan harus penasaran dan harus ada nilai tambah (*value added*) informasi yang disajikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah penelitian ini adalah bagaimana apresiasi masyarakat terhadap media *website* pemerintah daerah di era melaksanakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, serta bagaimana apresiasi terhadap para pengelola situs resmi pemerintah kabupaten dan kota dalam melaksanakan UU tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat apresiasi masyarakat terhadap media *website* Pemprov Jabar serta apresiasi terhadap para pengelola di era KIP. Sedangkan kegunaan bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) sebagai bahan kebijakan dan strategi pengembangan *website* pada pemerintah

daerah yang lebih transparan, akuntabel dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan publik.

Adapun hasil-hasil penelitian yang dilakukan orang lain yang berkaitan dengan apresiasi masyarakat mengakses portal

pemerintah dalam aspek keterbukaan informasi sudah banyak dikaji, namun penelitian ini lebih memperkuat dari dua penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya tergambar pada tabel berikut.

Tabel 1. *Review* Penelitian Sejenis

Judul Penelitian	Deskripsi Penelitian				
	Pendekatan	Tujuan	Pengumpulan Data	Fokus/Masalah	Output
<i>e-Government</i> Sebagai Media Transparansi Pemerintahan Dalam Perspektif KIP (Harimurti, 2009)	Kualitatif (mengeksplor informasi dan komunikasi)	Menilai tampilan ketiga <i>website</i> dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan	Dalam <i>website</i> bantulkab, jogjakota, dan gunungkidulkab	Bagaimana mewujudkan pemerintahan yang transparan	Ketiga <i>web</i> yang ditampilkan belum bisa mencerminkan layanan informasi publik sesuai UU KIP. Masih terlalu umum, minimal
Implementasi UU No.14 Tahun 2008 Tentang KIP dalam Mendorong Terciptanya <i>Good Governance</i> di Pemprov Bengkulu (Firmansyah, 2013)	Deskriptif kualitatif	Mengetahui bentuk kebijakan-kebijakan khusus terkait keberadaan UU KIP No. 14 Tahun 2008. Dalam hal penyediaan informasi publik kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam UU ini	Data dikumpulkan dengan metode wawancara dan partisipasi non-partisipan kepada informan utama dan informan pendukung	Penelitian tentang implementasi UU KIP ini berfokus pada implikasi dan aplikasi	Hasil dari penelitian ini bahwa Pemprov belum siap melaksanakan UU KIP, ini terlihat dari: 1) implikasi: belum terbentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Komisi Informasi (KI). 2) aplikasi: informasi yang diberikan untuk masyarakat masih banyak yang tidak dibuka
Apresiasi Masyarakat Terhadap Media <i>website</i> di Era KIP (Syarif Budhirianto, 2015)	Kuantitatif dengan cara metode <i>survey</i>	Mengetahui tingkat apresiasi terhadap media <i>website</i> Pemerintah Provinsi Jawa Barat di era KIP	Dengan kuesioner (primer), dilengkapi dengan <i>interview</i> dan kepustakaan	Bagaimana tingkat apresiasi masyarakat terhadap media <i>website</i> Pemprov Jabar dalam melaksanakan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik	Standar <i>website</i> yang dikeluarkan Kemenkominfo masih kurang dari kebutuhan yang diperlukan untuk mendorong pemerintah menjadi institusi yang terbuka dan partisipatif

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

Dari tabel di atas, tergambar bahwa penelitian terdahulu lebih menekankan aspek penilaian kajian kualitatif tentang bagaimana transparansi informasi dalam perspektif keterbukaan informasi menuju pemerintahan yang baik (*good governance*). Sedangkan pada

kajian ini lebih bersinggungan dengan tingkat penilaian masyarakat terhadap media *website* Pemprov Jabar dalam perspektif transparansi informasi yang disajikan.

Dalam konteks penelitian ini, apresiasi diterjemahkan dalam bentuk penilaian baik

atau tidak baiknya dari masyarakat terhadap keberadaan media *website* pada pemerintah daerah di Jabar untuk menyediakan berbagai informasi secara terbuka, mudah dan efisien bagi kepentingan publik sesuai dengan UU KIP. Pengembangan media *website* mendapat apresiasi masyarakat maka sejumlah upaya perlu dilakukan, tampilan, fasilitas, dan isi *website* harus mampu menciptakan ketertarikan serta memberikan kemudahan dan kepuasan bagi penggunaannya dalam memenuhi kebutuhannya yang relevan (Zhang, 2008).

Transparansi diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat dikontrol oleh pihak lainnya, dan akuntabilitas merupakan konsekuensi yang harus ada agar transparansi tersebut menjadi bermakna. Di dalam pola hubungan yang transparan, masing-masing pihak dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan apa yang mereka perbuat kepada publik. Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang dimiliki pemangku kepentingan.

Website merupakan media komunikasi *online* yang menyediakan berbagai macam informasi pemerintahan, yakni untuk: (1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara; (2) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*; (3) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan secara merata dan demokratis (Indrajid, 2005). Sedangkan dari Jung, kemanfaatan *website* sangat beragam, namun pada intinya

adalah penggunaan TIK yang dapat meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, kalangan swasta, penguku kepentingan lainnya dan internal pemerintah sendiri (Jung, 2010).

Keberadaan situs www.jabarprov.go.id sebagai *website* resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Provinsi Jawa Barat, terletak di Jalan Taman Sari Nomor 55 Bandung, Telp. (022) 2502898 merupakan *website* dengan jaringan (*link*) yang terkoordinasi dan terkoneksi dengan 26 kabupaten dan kota. Konten yang terintegrasi dengan *website* ini diantaranya : info kabupaten dan kota, beranda jabar, peta jabar, profil daerah dan lain-lain.

Penataan UU KIP melalui *website* di lingkungan Pemprov Jawa Barat telah dimulai dengan proses kerja terpadu yang tepat guna pada akhirnya diharap dapat mencapai tujuan utama, yaitu peningkatan pelayanan publik. Demikian pula pemprov telah melaksanakan fungsi sebagai fasilitator, mediator serta koordinator fungsi pemerintahan daerah di 26 kabupaten dan kota dengan aspek informasi lintas wilayah dan lintas sektoral.

Walaupun portal pemerintah daerah kabupaten dan kota di Jabar mendapat apresiasi dan penghargaan dari PeGI Kemenkominfo, masih terdapat kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki, terutama kurangnya interaksi atau komunikasi antara admin (pemerintah dan pengelola) dengan masyarakat pengguna, karena situs ini hakikatnya adalah untuk saling berinteraksi antara pemerintah, masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan. Seperti dikemukakan oleh Saifullah (2014), adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di *website*, dan agenda tersembunyi dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan bias opini publik (sesuai dengan UU KIP).

METODOLOGI PENELITIAN

Sifat penelitian ini deskriptif (kuantitatif) dengan pendekatan *survey* yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual dari suatu kelompok sosial di suatu daerah (Nazir,2003).

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Garut, Kabupaten Bogor, Kabupaten Cirebon, Kota Bandung, Kota Cimahi dan Kota Bekasi (enam daerah ini juga mendapat pemeringkatan *e-Government* terbaik dari PeGI Kominfo 2013 lalu). Jumlah responden seluruhnya adalah 120 orang (masing-masing kabupaten/kota 20 orang), rentang usia minimal 17 tahun, berasal dari kalangan populasi yang ditentukan (*purposive selected*) guna memudahkan mencari responden yang pernah memanfaatkan *website* Pemprov Jabar. Selanjutnya, untuk pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling* yakni dengan cara memberikan kemungkinan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih.

Pengisian daftar pertanyaan (primer) langsung dipandu pengumpul data/peneliti agar tidak ada satu item pertanyaan yang terlewat, melakukan *monitoring* langsung pada *website* www.jabarprov.go.id, serta studi kepustakaan. Data penelitian yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif (skala likert), sehingga diperoleh tingkat apresiasi masyarakat terhadap *website* yang lebih terukur, setelah dipersentasikan dan dikonversikan.

Apresiasi masyarakat terhadap *website* Pemprov Jabar di era KIP: (1). Variabel intensitas yang meliputi: frekuensi aksesibilitas, durasi, motif mengakses, tingkat kesulitan mencari informasi, banyaknya informasi diperoleh; (2). Variabel ketertarikan: daya tarik, keinginan mengakses kembali, kebutuhan terhadap *website*, upaya

menginformasikan kepada orang lain; (3). Variabel jenis informasi dalam konteks transparansi informasi yang sering diakses meliputi: berita pendidikan, politik dan pemerintahan, transportasi dan akomodasi, ekonomi, potensi daerah, hukum, lowongan pekerjaan, dan seni dan budaya.

Apresiasi terhadap pengelola *website* dalam menyajikan informasi: (1). Variabel kualitas informasi meliputi: kelengkapan informasi, keterbukaan informasi/meningkatkan transparansi, aktualisasi informasi, dan sistem pengelolaan/manajemen informasi; (2). Variabel tampilan *website*, meliputi: penggunaan bahasa, penampilan gambar, profil daerah/potensi daerah, halaman/situs *website*, *audio* dan *visual*; (3). Variabel interaksi dan transaksi secara *online*, meliputi *chatting via* media sosial, *email*, telepon (*protocol voice*) jajak pendapat (*polling*) dan buku tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian adalah 120 orang yang terdiri dari 69 orang (57,5%) berjenis kelamin laki-laki, dan 51 orang (42,5%) berjenis kelamin perempuan, responden laki-laki nampak lebih dominan dibanding perempuan, tetapi tidak signifikan pada hasil pembahasan.

Usia responden yang kurang dari 20 tahun 10 orang (8,33%), 21-30 tahun 15 orang (12,5%), 31-40 tahun 40 orang (33,33%), 41-50 tahun 35 orang (29,16%), dan yang lebih dari 50 tahun 20 orang (16,66%). Data tersebut, tergambar bahwa para responden sebagian besar pada usia produktif, di mana atensi terhadap pemanfaatan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi (TIK) relatif lebih tinggi dibanding rentang usia yang lain, dengan demikian diharapkan bisa berpengaruh positif terhadap hasil penelitian.

Tingkat pendidikan responden, terbesar adalah SMTA, yaitu 55 orang (45,83%), selanjutnya sarjana 35 orang (29,16%), diploma 21 orang (17,5%), dan sebagian kecil SMTP 9 orang (9,0%). Komposisi tingkat pendidikan sebagian besar dari SMTA, selanjutnya dari sarjana dan terkecil dari SMP, ini berpengaruh positif dalam tingkat partisipasi untuk memanfaatkan keberadaan website Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Jumlah responden terbesar adalah dari yang berlatar belakang PNS di lingkungan pemerintah daerah (Pemda kabupaten dan kota) yaitu berjumlah 44 orang (36,66%), kemudian dari pengguna warung internet, yang berjumlah 20 orang (16,66%). Mahasiswa dan pelajar 24 orang atau 20,0%, yang terbagi atas 14 orang dari kalangan mahasiswa, dan 10 orang dari kalangan pelajar (SMTA). Guru SMTA 20 orang (16,66%), pengelola *website* pemda dan warnet masing-masing 8 orang (6,66%), dan yang terkecil dari dosen perguruan tinggi yaitu 4 orang (3,33%).

Pemahaman para responden terhadap keberadaan *website* adalah yang paham sekali 31 orang (17,5%), paham 34 orang (28,33%), cukup paham 32 orang (26,66%), kurang paham 24 orang (20,0%), dan yang tidak mengenal atau paham 9 orang (9,0%). Hal ini menunjukkan para responden mengenal keberadaan *web* yakni tentang keharusan pada setiap lembaga pemerintahan baik pusat maupun daerah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui media TIK.

Dinamika pengembangan *website* sejak diberlakukan tahun 2003 lalu sampai 2015 ini dinilai oleh sebagian besar para responden, 54 orang (44,28%) menyatakan dinamikanya cukup berkembang dan 42 orang (35,0%) yang menyatakan kurang berkembang, dan hanya sebagian kecil saja yang menyatakan

sangat berkembang dan tidak berkembang yakni masing-masing 11 orang (9,16%) dan 13 orang (10,83%). Data tersebut menunjukkan bahwa perkembangan media *website* pemerintah Jabar dinilai sudah relatif maju dibanding sebelumnya.

Sebagian besar dari mereka mula-mula mengenal dari media cetak/massa (surat kabar, majalah, tabloid dan lain-lain) yakni 45 orang (37,5%), selanjutnya dari tempat kerja/kantor dinyatakan oleh 24 orang (20,0%), dari pengenalan buku masing-masing 2 orang (1,66%) dari pergaulan sehari-hari 14 orang (11,66%), dan yang paling sedikit adalah dari keluarga 10 orang (8,33%), serta lainnya 25 orang (20,83%). Banyaknya para responden mengetahui istilah ini melalui media cetak, karena media mempunyai kelebihan yang dapat menjangkau lapisan masyarakat baik di perkotaan maupun di perdesaan.

Apresiasi masyarakat terhadap penggunaan media *website*, diuji dari beberapa variabel item pertanyaan. Skor ideal untuk setiap item pertanyaan adalah 5×120 ($N = \text{jumlah responden}$) = 600 dan skor terendah $1 \times 120 = 120$. Setiap perolehan skor dari item akan dilihat pada wilayah garis kontinum. Untuk mengetahui tingkat apresiasi masyarakat dihitung berdasarkan persentase skor yang dikonsultasikan ke dalam kriteria interpretasi skor. Angka 0 %-20 % tidak tinggi, angka 21 % - 40 % kurang tinggi, angka 41 % - 60 % cukup tinggi, angka 61 % - 80 % tinggi, dan angka 81 % - 100 % sangat tinggi.

Untuk mengukur tingkat apresiasi masyarakat pada media situs *web* dalam Perspektif KIP ini, aspek yang diukur adalah: (1). Intensitas atau pemanfaatan situs; (2). Unsurs ketertarikan pada konten, dan (3). Transparansi informasi.

Tabel 2. Intensitas Pemanfaatan *Website*

No.	Intensitas Pencarian Informasi	Kategori					Bobot
		Sangat Tinggi	Tinggi	Cukup Tinggi	Kurang tinggi	Tidak Tinggi	
1	Aksesibilitas	5	14	16	28	57	242
2	Durasi	-	10	19	58	33	236
3	Motif	9	18	51	30	12	342
4	Informasi yang diperoleh	-	20	68	32	-	348

Sumber: Data Diolah. 2014.

Tabel di atas menggambarkan intensitas pemanfaatan media situs *web* dalam perspektif KIP, dengan empat indikator yaitu frekuensi aksesibilitas, durasi, motif, dan banyaknya informasi yang diperoleh. Terungkap bahwa frekuensi pencarian informasi pada situs *web* pemerintah mendapat bobot 242, maka persentase yang dikonsultasikan ke dalam interpretasi skor adalah $242/600 \times 100\% = 40,33\%$, dengan demikian apresiasi pada aspek frekuensi tergolong kurang tinggi. Pada aspek durasi atau lamanya mengakses mendapat bobot 236, dan setelah dikonsultasikan dalam interpretasi skor mendapat nilai persentase 39,33%, yang berarti tergolong kurang tinggi.

Motif dari masyarakat yang mengakses situ tersebut, mendapat bobot 342, maka setelah dikonsultasikan dalam kriteria skor mendapat 57,00%, apresiasinya tergolong cukup tinggi. Sedangkan banyaknya informasi yang diperoleh dalam perspektif keterbukaan informasi mendapat bobot 348, yang berarti tingkat apresiasinya cukup tinggi.

Berdasar pada keempat aspek intensitas tersebut, secara kumulatif dapat dikonsultasikan dalam interpretasi skor (secara rata-rata nilai bobot/jumlah responden x 100%

atau jumlah nilai bobot/(N x 4) x 100%). Hasil interpretasi skor dari penggunaan kedua rumus diperoleh 48,66%, yang berarti tingkat intensitas pemanfaatan terhadap *website* pemerintah daerah Jabar tergolong cukup tinggi.

Pada aspek ketertarikan masyarakat terhadap media *website*, yang terdiri dari daya tarik, aksesibilitas, dan penginformasian kepada orang lain. Tergambar bahwa, daya tarik *website* mendapat nilai skor 330, yang berarti aspek ini mendapat 55,00 %, berarti tingkat apresiasinya setelah dikonsultasikan dalam interpretasi skor adalah cukup tinggi, sedangkan aksesibilitasnya mendapat nilai skor 331, dengan mendapat 55,16 %, yang berarti tingkat apresiasinya tergolong cukup tinggi.

Paska pemanfaatan media ini oleh masyarakat, tergambar bahwa penginformasian kepada orang lain mendapat bobot 316, dengan mendapat 52,66 %, yang berarti tergolong cukup tinggi. Berdasarkan ketiga aspek unsur ketertarikan media ini, secara kumulatif tingkat ketertarikan pada media ini dapat dikonsultasikan dalam interpretasi skor, yaitu 54,27 %, yang berarti tergolong cukup tinggi.

Tabel 3. Transparansi Informasi

No	Jenis Informasi	Kategori					Bobot
		Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang	Kurang tinggi	Tidak Tinggi	
1	Transportasi/ perhubungan	-	14	26	60	20	288
2	Pendidikan	4	15	25	61	15	292
3	Politik/ Pemerintahan	5	20	50	31	14	331
4	Investasi /ekonomi	29	21	31	34	5	390
5	Kesehatan	-	19	31	40	30	283
6	Potensi daerah	20	30	36	23	11	385
7	Hukum	9	12	28	50	21	298
8	Cari pekerjaan	9	15	25	36	35	287
9	Seni, pariwisata dan budaya	12	29	48	31	-	305

Sumber: Data Diolah. 2014.

Dari sembilan jenis informasi yang mempunyai nilai transparansi, tergambar bahwa yang mempunyai bobot tertinggi adalah informasi yang terkait investasi/ekonomi yaitu 395, diikuti tentang potensi daerah 385, dan terbesar ketiga adalah politik dan pemerintahan sebesar 331. Sedangkan jenis informasi lainnya mempunyai bobot yang relatif berimbang.

Secara kumulatif atau nilai bobot keseluruhan, tingkat transparansi informasi terhadap jenis informasi dalam perspektif transparansi yang disajikan pada media ini, dapat dihitung dengan rata-rata nilai bobot yang selanjutnya dibagi dengan sembilan jenis informasi. Hasilnya rata-rata bobot jenis informasi adalah 317,66, yang tingkat apresiasinya setelah dikonsultasikan dalam interpretasi mendapat 52,94%, berarti cukup tinggi.

Apresiasi masyarakat terhadap *website* pemerintah daerah di era keterbukaan informasi publik sebagai pelayanan publik, mempunyai dinamika kemajuan yang

signifikan, selaras dengan konsep *good governance* atau *clean government*. Dengan demikian, pola pencarian informasi melalui situs web akan menjadi *empowerment* dalam proses pengambilan kebijakan publik yang setara dan demokratis.

Data kuantitatif hasil penelitian yang telah diolah, maka untuk mengetahui tingkat apresiasi masyarakat terhadap media *website* Pemprov Jabar, berdasarkan ketiga indikator yang diperoleh, adalah tingkat intensitas masyarakat dalam memanfaatkan media memperoleh skor atau bobot 292,00, tingkat ketertarikan memperoleh bobot 325,66, dan tingkat transparansi informasi terhadap berbagai jenis informasi yang disajikan memperoleh bobot 319,24. Sehingga dengan demikian rata-rata nilai bobotnya adalah 312,30, dan setelah diinterpretasikan mendapat nilai $312,30/600 \times 100 = 52,05\%$, yang berarti tingkat apresiasi masyarakat terhadap media *website* Pemprov Jabar dalam perspektif keterbukaan informasi publik adalah cukup baik.

Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan tingkat apresiasi masyarakat berdasarkan bobotnya, yakni tingkat: intensitas

memanfaatkan media *website*, ketertarikan, dan dalam transparansi informasi yang disajikan dalam diagram lingkaran berikut ini.

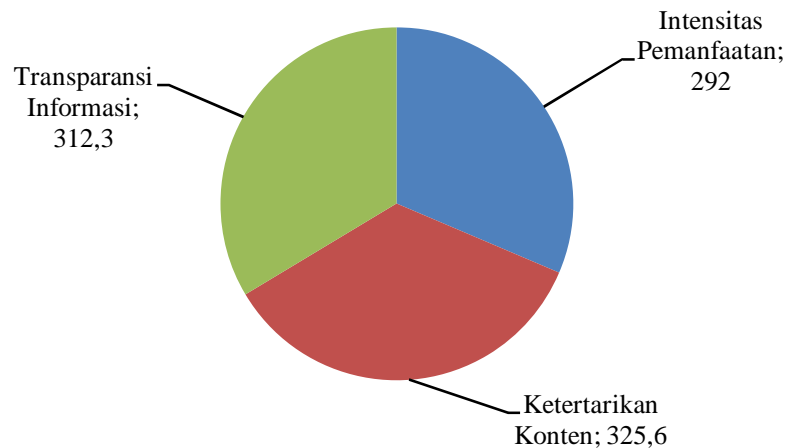


Diagram 1. Apresiasi Masyarakat Pada Penggunaan Media *Website*

Sumber: Data Diolah. 2014.

Apresiasi masyarakat sebagai pengguna media situs *website* terhadap pengelola yang menyampaikan informasi, aspek yang diukur adalah: (1). Kualitas informasi yang disajikan;

(2). Tampilan, dan (3). Usaha interaksi masyarakat, pemerintah, dan stakeholder lainnya.

Tabel 4. Kualitas Informasi

No	Kualitas Informasi	Kategori					Bobot
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Kelengkapan informasi	10	29	39	40	2	365
2	Transparansi informasi	15	30	50	20	5	390
3	Aktualisasi informasi	6	31	42	20	21	341
4	Sistem pengelolaan informasi	12	35	37	28	8	375

Sumber: Data Diolah. 2014.

Pada aspek pertama, tergambar bahwa sebagian besar responden menyatakan kelengkapan informasi yang disajikan dalam *website* cukup baik dan kurang baik dan sebagian kecil yang menyatakan sangat baik. Bobot kelengkapan informasi adalah 365, tingkat apresiasinya adalah 60,83 %, berarti tinggi. Sedangkan dalam hal transparansi informasi skornya adalah 390 dengan tingkat

apresiasi adalah 65,00 %, yang berarti tergolong tinggi.

Dalam aspek aktualisasi informasi yang disajikan mendapat skor 341 dan setelah dikonsultasikan dalam interpretasi skor mendapat nilai 56,83 % yang berarti tingkat apresiasinya tergolong cukup tinggi. Demikian halnya dengan sistem pengelolaan informasi,

tingkat apresiasi mendapat nilai 62,16 % yang tergolong tinggi.

Berdasar keempat aspek tersebut, bobot rata-rata adalah 367,75 maka nilai persentase

yang diperoleh adalah 61.20 %, yang berarti tingkat apresiasi tentang kualitas informasi yang disajikan oleh pengelola media ini tergolong tinggi.

Tabel 5. Tampilan *Website*

No	Tampilan <i>Website</i>	Kategori					Bobot
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Penggunaan bahasa	3	32	74	11	-	387
2	Audio dan visualisasi	15	25	48	26	6	377
3	Profil kabupaten/kota	9	42	44	25	-	390
4	Berita daerah	29	69	16	-	6	491
5	Halaman web/situs	-	26	40	20	19	331
6	<i>Up date</i> data	15	46	39	18	2	414

Sumber: Data Diolah. 2014.

Dari enam indikator tampilan *website* pemerintah daerah Jabar, tergambar bahwa sebagian besar berkategori cukup baik, yang menandakan situs ini mempunyai tampilan menarik untuk diakses, dan hanya sebagian kecil saja yang menyatakan tidak baik. Hal ini terlihat dengan rata-rata skor yang diperoleh sebesar 398,33. Setelah dikonsultasikan dan diinterpretasikan mendapat nilai 66,38 %, yang berarti tingkat apresiasi terhadap tampilan *website* adalah baik.

Pada aspek pertama interaksi pengguna melalui media sosial dengan pengelola *website* memperoleh nilai skor 298 dengan persentase 49,66 %, yang berarti tingkat apresiasinya adalah cukup tinggi. Interaksi melalui *email*

atau surat elektronik memperoleh nilai skor 297 dengan nilai 49,5 %, yang berarti tingkat apresiasinya adalah cukup tinggi.

Interaksi melalui jajak pendapat (*polling*) mempunyai bobot 355, dengan 59,16 %, yang berarti tingkat apresiasinya tergolong cukup tinggi, sedangkan yang mengisi melalui buku tamu yang tersedia pada tampilan *web* adalah 260 atau mendapat 43,33 %, dengan tingkat apresiasi cukup tinggi.

Berdasar pada kelima aspek yang dinilai, maka nilai rata-ratanya adalah 290,6 atau mendapat nilai 48,43 %, dan setelah melalui interpretasi maka tingkat apresiasi tentang interaksi dengan masyarakat dalam media ini tergolong cukup tinggi.

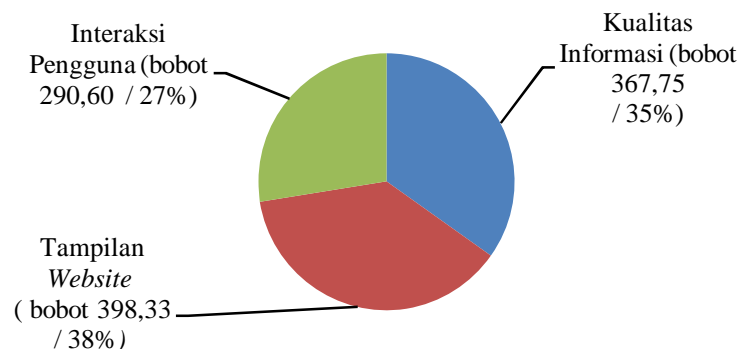


Diagram 2. Apresiasi Penyampaian Informasi dan Komunikasi

Sumber: Data Diolah. 2014.

Berdasarkan diagram 1 dan 2, tergambar tingkat apresiasi masyarakat pada *website* Pemprov Jabar cukup baik, tetapi tidak berbanding lurus dengan Peningkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) Kementerian Komunikasi dan Informatika 2013 lalu sebagai *website* terbaik di Indonesia, ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam penafsiran antara masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai regulator.

Meskipun pihak pemerintah atau lembaga yang kompeten telah menilai atas kriteria baku yang ditetapkan (aspek kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan, di dalamnya berisikan informasi, layanan, profil daerah, ragam dan lainnya), tetapi dari sudut pandang penelitian yang diungkap tidak selaras dengan pernyataan dari masyarakat. Oleh karena itu, upaya yang perlu ditingkatkan adalah sinergitas tampilan, fasilitas dan konten isi agar mampu menciptakan ketertarikan serta memberikan kemudahan dan kepuasan bagi penggunanya dalam memenuhi kebutuhan yang relevan dengan isi *website*. Sebagaimana studi eksperimental yang dilakukan oleh Coleman dkk. (2008), menunjukkan ketika pengguna merasakan kemudahan dan mendapatkan kepuasan dalam mengakses fitur atau fasilitas suatu *website* mereka pengguna memiliki kecenderungan untuk kembali mengakses *website* itu. Sedangkan Bhatnagar (2003) menyatakan perlunya mensosialisasikan fasilitas dan manfaat *website* melalui suatu kampanye dan pendidikan.

Dalam mewujudkan transparansi dan partisipasi penyelenggaraan pemerintahan tetap harus dikembangkan. Upaya melalui media ini hanyalah alternatif yang disediakan bagi warga dan pemangku kepentingan yang memiliki kapasitas dan peluang untuk

mengakses internet. Lebih penting dari itu, pengembangan *website* dan berbagai upaya lainnya dilakukan bersama untuk saling mendukung.

Kurang optimalnya tingkat apresiasi dalam pemanfaatannya dipengaruhi oleh faktor konten informasi yang disajikan, yakni: (1). Struktur informasi situs masih belum mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* dan belum ada keberanian pihak pemerintah daerah untuk menampilkan informasi yang sebenarnya (kurang transparan dan statis); (2). Tingkat perubahan bentuk informasi (*information changes*) yang disajikan bersifat statis, terlambat dalam *updating* data, seperti dalam profil daerah, sumber daya daerah, dan infrastruktur daerah; (3). Belum adanya perubahan budaya teknologi dari tradisional ke arah teknologi modern, terbukti pada masyarakat kita masih banyak yang belum memanfaatkan komputer menjadi perangkat aktivitas multimedia sehari-hari. Masih lemahnya organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, serta organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola *website* di pemerintah, menyebabkan intensitas penggunaan oleh masyarakat belum optimal. Disamping itu semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet perlu diperhatikan lagi, terutama dalam menciptakan interaktif informasi dan komunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat apresiasi masyarakat terhadap media *website* Pemprov Jabar berdasarkan aspek intensitas mengakses, ketertarikan konten, dan transparansi informasi dalam

perspektif keterbukaan informasi publik adalah cukup tinggi, dan tidak berbanding lurus dengan predikatnya sebagai *website* terbaik se-Indonesia oleh PeGI Kemenkominfo. Hal ini ada perbedaan tingkat apresiasi antara masyarakat sebagai pengguna dengan pemerintah sebagai regulator.

Pandangan masyarakat terhadap pengelola *website* resmi pemerintah berdasarkan aspek kualitas informasi yang disajikan, tampilan, dan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah atau *stakeholders* lainnya mendapat apresiasi tinggi.

Dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era KIP, hendaknya pemerintah daerah tidak hanya terpaku pada kriteria baku yang ditetapkan dalam mengelola media *website*, tetapi melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dalam menciptakan suatu penyajian informasi yang menarik, baik dari aspek materi informasi, aktualisasi berita, transparansi, dan proses interaksi antara masyarakat dan pengelola *website*.

Keterpaduan sistem *e-Government* dalam rangka penyampaian dan pemanfaatan *website* yang apresiatif dari masyarakat, hendaknya Kemenkominfo berkoordinasi secara sinergi dengan terkoordinasi dengan Dinas Kominfo yang mengelola *website* resmi pemerintah daerah dalam memberikan penataan dan bimbingan konsep KIP secara 47 periodik, baik berbentuk perangkat keras (*hardware*) maupun lunak (*software*) yang diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Firmansyah, A. (2013). *Implementasi UU No. 14 Tahun 2008 Tentang KIP Dalam Mendorong Terciptanya Good Governance di Pemprov Bengkulu*. Undergraduated Thesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bandung: UNIB.

Harimurti, A. (2007). *Kumpulan Karya Ilmiah Peneliti IX : Peningkatan Peran SDM Peneliti Komunikasi dan Informatika Dalam Mendukung Masyarakat Informasi, Badan Litbang SDM, Jakarta*.

Hilman. (2009). *Apresiasi Berdasar Referensi*. Diakses pada 4 Februari 2014 dari <http://www.hilman2009.wordpress.com/2009/06/19/apresiasi/>

Im, B. & Jung, J. (2010). *Using ICT's to Strengthen Government Transparency and Relations with Citizens in Korea, The Case Study Contributes to the Work Undertaken by The PUMA Working Group on Strengthening Government Citizen Connections*. OECD.

Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.

Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) tahun 2013-2018. *Program Pembangunan Daerah Propinsi Jawa Barat*

Saifullah. (2014). *Tipe Relasi situs E-Government di Jawa Barat dan Daerah Lainnya*. Diakses pada 15 Februari 2014

dari [http://www.saifullah102194
Wordpress.com](http://www.saifullah102194.wordpress.com).
Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang
Keterbukaan Informasi Publik

Zhang, J. (2008). *Will The Government Serve
the People: Tehe Development of
Chinese E-Government*. New Media
Society. Volume 4.