



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL
RESMI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
(WWW.JAKARTA.GO.ID)**

SKRIPSI

**RAHMELYA OKTARI
0806347151**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL
RESMI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
(WWW.JAKARTA.GO.ID)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Administrasi**

**RAHMELYA OKTARI
0806347151**


**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPOK
JUNI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Rahmelya Oktari

NPM : 0806347151

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Rahmelya Oktari
NPM : 0806347151
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Transparansi pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)

Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing :
Teguh Kurniawan, S.Sos., M.Sc : (..........)

Penguji :
Defny Holidin, S.Sos., MPM : (..........)

Ketua Sidang :
Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si : (..........)

Sekretaris Sidang :
Nidaan Khafian, S.Sos : (..........)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 27 Juni 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Transparansi pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)” dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan FISIP UI;
2. Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc., selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
3. Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si., selaku Ketua Program Sarjana Reguler dan Paralel Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan selaku ketua sidang skripsi penulis;
4. Achmad Lutfi, S.Sos., M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Pembimbing Akademis;
5. Teguh Kurniawan, S.Sos., M.Sc, selaku Pembimbing Skripsi;
6. Segenap tim penguji Defny Holidin, S.Sos., MPM, dan Nidaan Khafian, S.Sos;
7. Anggota Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta;
8. Anggota Kementerian Komunikasi dan Informasi RI;
9. Anggota Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta;

Akhir kata, penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis memohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Begitu banyak pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, dan tak terlukiskan rasa terima kasih penulis yang begitu besar kepada mereka semua. Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyelesaian penyusunan skripsi ini.

1. Teguh Kurniawan, S.Sos., M.Sc selaku pembimbing skripsi penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga di tengah-tengah kesibukannya untuk membantu dan memberikan bimbingan untuk penulisan skripsi ini.
2. Achmad Lutfi, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing Akademis (PA) yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
3. Prof. Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si., Defny Holiday, S.Sos., MPM., dan Nidaan Khafian, S.Sos., selaku dewan penguji yang telah memberikan banyak saran sebagai bahan masukan bagi perbaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengajar di Departemen Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
5. Bapak Alberto Ali, Syali Gestanon, Imam Priyono, beserta seluruh jajaran staff di Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta yang telah membantu penulis melakukan pengumpulan data dan telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber penelitian ini.
6. Ibu Dewi, Mba Vina, Pak Maruli (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI) yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi dalam penelitian ini
7. Farhan Yunus Basyarahil, selaku Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta yang telah meluangkan waktu untuk menjadi narasumber penelitian ini.
8. Keluarga tercinta, Ayah, Mama, dan Tari atas doa yang tiada henti, dukungan material dan moril serta menjadi motivasi terbesar dan

penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kelulusan ini khusus penulis persembahkan untuk Ayah, Mama dan Tari.

9. Keluarga besar penulis, Kak Sri, Kak Eli, segenap Uwak yang selalu memberikan perhatian kepada penyusunan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Sahabat terbaik di Universitas Indonesia selama hampir empat tahun: Lia, Rina, Andan, Betri, Deasy, Desti, Tia, Tias, Febri dan Nina untuk dukungan dan kenangan indah bersama di masa-masa perkuliahan.
11. Teman-teman satu bimbingan skripsi penulis, Bayu, Riko dan Titik atas segala kerjasama, dukungan, dan dorongan untuk terus menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, serta saling mengingatkan satu sama lain untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan administrasi negara 2008 yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Rekan-rekan seperantauan dan Pondok Sally yang senantiasa berbagi cerita dan berbagi kisah yang menjadi sumber semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Rekan-rekan ARC, FSI dan segenap teman-teman yang selalu saling memberi semangat dan doa kepada penulis.
15. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmelya Oktari
NPM : 0806347151
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Penerapan Transparansi Pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI
Jakarta (www.jakarta.go.id)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 27 Juni 2012

Yang menyatakan,



(Rahmelya Oktari)

ABSTRAK

Nama : Rahmelya Oktari
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Penerapan Transparansi pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya. Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan positivis dengan teknik pengumpulan data kualitatif. Penelitian ini menjelaskan penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dengan menggunakan teori evaluasi transparansi pada portal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik karena dari empat indikator yang digunakan hanya satu yang dikategorikan baik yaitu indikator kemudahan akses informasi pada portal www.jakarta.go.id, sedangkan tiga indikator lainnya yaitu ketersediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id, indikator kesempatan berinteraksi antara masyarakat dan pemerintah pada portal, dan indikator fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum dikategorikan tidak baik karena masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penerapannya. Selain itu, ditemukan pula faktor-faktor yang membuat penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik.

Kata kunci: *e-government*, transparansi, portal pemerintah

ABSTRACT

Name : Rahmelya Oktari
Study Program : Public Administration
Title : *The implementation of transparency in the Portal of Provincial Government DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)*

This research is about the implementation of transparency in the portal of Provincial Government DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) and the factors that influencing its implementation. This descriptive research use positivist approach with qualitative collecting data methods. The writer explains the implementation of transparency in portal www.jakarta.go.id by using the theory of transparency portal evaluation. The result of this research told that the implementation of transparency in portal www.jakarta.go.id was not good because from the four used indicators, only one indicator was categorized as good which is the ease access of information on portal and the other three indicators, such as the availability of information, the opportunity to interact between public and government, and the communication related to public policy and regulation with public were categorized as not good because there are some flaws in its implementation. In addition, also found there are some factors that make the implementation of transparency in portal www.jakarta.go.id being not good.

Keywords : e-government, transparency, government portal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Signifikansi Penelitian	13
1.5 Batasan Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 Kerangka Teori	
2.2.1 Konsep Pemerintah Elektronik	23
2.2.2 Transparansi.....	33
2.2.3 Evaluasi Transparansi Pada Portal Pemerintah	38
2.3. Hipotesis Penelitian	49
2.4. Operasionalisasi Konsep	49
BAB 3 METODE PENELITIAN	54
3.1 Pendekatan Penelitian	54
3.2 Jenis Penelitian	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1 Observasi.....	55
3.3.2 Wawancara Mendalam.....	56
3.3.3 Studi Kepustakaan	57
3.4 Teknik Analisis Data.....	58
3.5 Proses Penelitian	59
3.7 Keterbatasan Penelitian	59
BAB 4 GAMBARAN UMUM PORTAL RESMI DKI JAKARTA	60
4.1 Sejarah Portal Resmi Pemprov DKI Jakarta	60

4.2 Visi dan Misi Portal Resmi Pemprov DKI Jakarta	62
4.3 Bentuk Penerapan Tipe <i>eGovernment</i> pada portal jakarta.go.id	66
4.4 Organisasi Pengelola Portal Resmi Pemprov DKI Jakarta	72
4.5 Pengembangan dan Pengelolaan Portal jakarta.go.id	79

**BAB 5 ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL RESMI
PEMPROV DKI JAKARTA (JAKARTA.GO.ID)**

5.1 Analisis Penerapan Transparansi pada Portal www.jakarta.go.id	93
5.1.1 Ketersediaan Informasi pada Portal jakarta.go.id	93
5.1.2 Kemudahan Akses Informasi pada Portal	113
5.1.3 Kesempatan Berinteraksi antara Pemerintah dan Masyarakat	118
5.1.4 Fasilitas Komunikasi dengan Publik terkait Kebijakan.....	132
5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Transparansi pada Portal www.jakarta.go.id.....	140
5.2.1. Proses Birokrasi dan Koordinasi Antar SKPD masih Lemah	140
5.2.2. Rendahnya Pemahaman SKPD terkait Kriteria Informasi Publik	142
5.2.3. Proses <i>Sharing</i> Data yang Masih Manual	144
5.2.4. Rendahnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat.....	146
5.2.5 Promosi dan Sosialisasi yang Masih Minim	148
5.2.6 Mekanisme Respon yang Belum Berjalan.....	149

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....

6.1 Simpulan	152
6.2 Saran	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

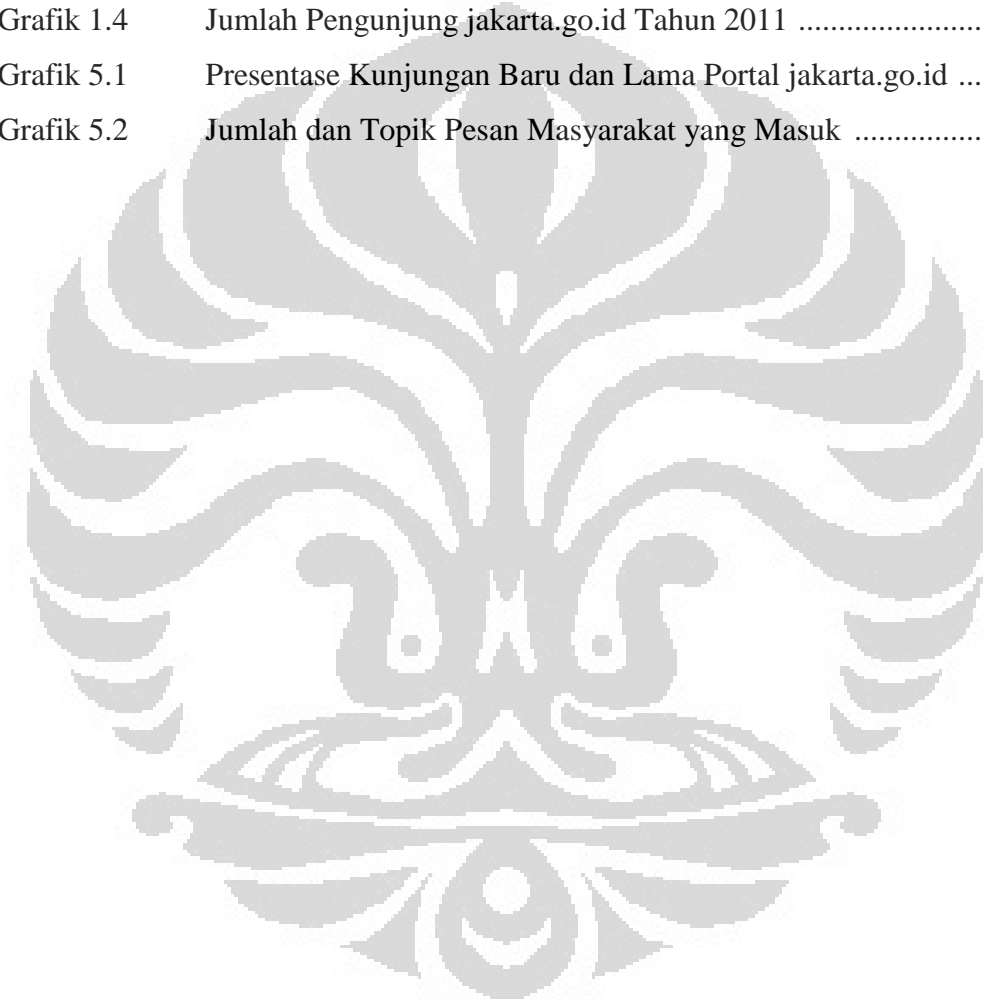
Tabel 1.1	Jumlah dan Jenis Aspirasi yang Masuk	10
Tabel 2.1	Matriks Tinjauan Pustaka.....	20
Tabel 2.2	Subkategori dari <i>e-government</i>	26
Tabel 2.3	Transparansi Informasi Melalui Aplikasi <i>E-Government</i>	41
Tabel 2.4	Operasionalisasi Konsep	50
Tabel 4.1	Konten pada Portal jakarta.go.id yang Paling Banyak Dikunjungi Tahun 2010 dan 2011	71
Tabel 4.2	Persentase Realisasi Anggaran Pengelolaan Portal jakarta.go.id	84
Tabel 4.3	Arsitektur Teknologi Informasi Pembangun Portal jakarta.go.id	90
Tabel 5.1	Hasil Rekapitulasi Ketersediaan Informasi pada Portal jakarta.go.id	110
Tabel 5.2	Hasil Pengamatan Kemudahan Akses Informasi pada Portal jakarta.go.id.....	113
Tabel 5.3	Hasil Pengamatan atas Ketersediaan Fitur Interaksi pada Portal jakarta.go.id.....	118
Tabel 5.4	Jenis Keluhan Masyarakat dan Tindakan Respon.....	128
Tabel 5.5	Persentase Respon atas Aspirasi Masyarakat	130
Tabel 5.6	Fasilitas Komunikasi terkait Kebijakan Publik Pada Portal	132
Tabel 5.7	Rangkuman Analisis Penerapan Transparansi pada Portal www.jakarta.go.id	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kedalaman Implementasi Layanan <i>e-participation</i>	2
Gambar 2.1	Fungsi Portal Pemerintah	31
Gambar 4.1	Tampilan Awal Pengembangan www.jakarta.go.id	64
Gambar 4.2	Tampilan www.jakarta.go.id Versi 2	65
Gambar 4.3	Tampilan www.jakarta.go.id versi jakv1	66
Gambar 4.4	Tampilan Konten Mengenal Jakarta	67
Gambar 4.5	Tampilan Konten Jakarta Kini	68
Gambar 4.6	Tampilan Konten Hidup di Jakarta	69
Gambar 5.1	Tampilan Informasi Profil Pemprov DKI	97
Gambar 5.2	Tampilan Informasi Program Kerja Pemprov DKI Jakarta	98
Gambar 5.3	Tampilan Informasi Anggaran Belanja Langsung	100
Gambar 5.4	Tampilan Neraca Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	102
Gambar 5.5	Tampilan Informasi Pengadaan (LPSE) Provinsi DKI Jakarta	103
Gambar 5.6	Tampilan Aplikasi Produk Hukum	104
Gambar 5.7	Tampilan Daftar Link ke Situs Web	109
Gambar 5.8	Tampilan Balai Warga di Jakarta.go.id	120
Gambar 5.9	Tampilan <i>Facebook</i> Jakarta.go.id	121
Gambar 5.10	Tampilan Portal Pemerintah Columbia	122
Gambar 5.11	Mekanisme Respon Opini Publik	150

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2005-2010	4
Grafik 1.2	Peringkat Indonesia di ASEAN Berdasarkan Jumlah Pengguna Internet	4
Grafik 1.3	Persentase Informasi Kebijakan Online	9
Grafik 1.4	Jumlah Pengunjung jakarta.go.id Tahun 2011	11
Grafik 5.1	Persentase Kunjungan Baru dan Lama Portal jakarta.go.id	111
Grafik 5.2	Jumlah dan Topik Pesan Masyarakat yang Masuk	124



DAFTAR LAMPIRAN

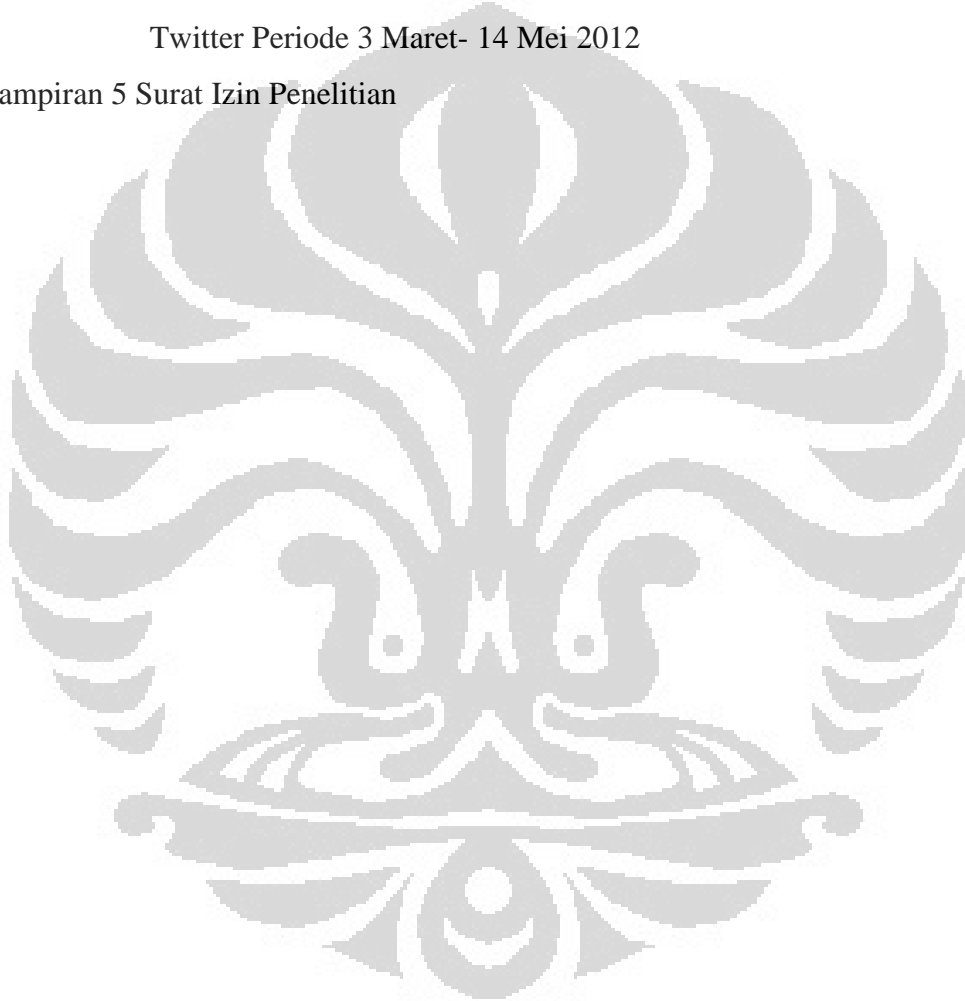
Lampiran 1 Pedoman Pengamatan

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Mendalam

Lampiran 3 Verbatim Wawancara Mendalam

Lampiran 4 Rekapitulasi Jumlah dan Topik Aspirasi Masyarakat melalui Balai Warga dan
Twitter Periode 3 Maret- 14 Mei 2012

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian



BAB 1

PENDAHULUAN

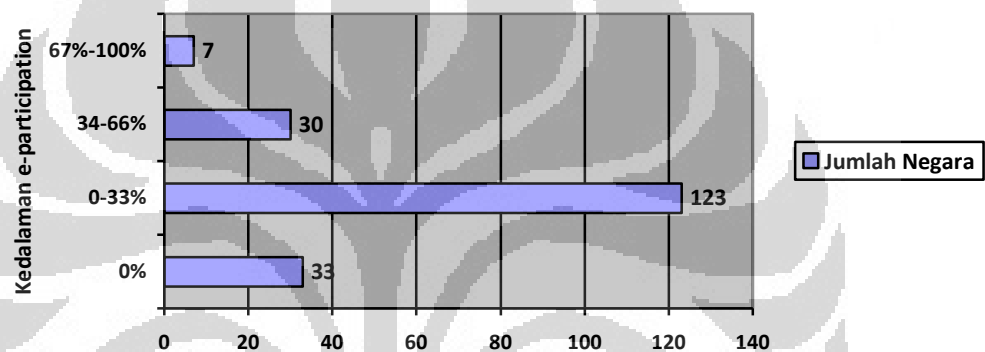
1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet dan penetrasi internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Pada tahun 2002 pengguna internet hanya 10 pengguna per 100 orang menjadi 30 pengguna per 100 orang pada tahun 2010 (www.data.worldbank.org.com, 2012). Internet berkembang semakin pesat karena mampu memfasilitasi komunikasi yang cepat atas berbagai jenis informasi dan mudah digunakan (West, 2005:3). Perkembangan internet telah membawa pada era baru pemerintahan demokratis dan pemberdayaan masyarakat melalui penyediaan layanan yang lebih akuntabel dan responsif atas kebutuhan publik serta mendesentralisasikan pengambilan keputusan kolektif (Zinnbauer, 2009: 1566).

Tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat pesat. Menurut Aikin & Krane (2010), penggunaan teknologi internet sangat dipercaya dan menjanjikan untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemerintahan demokratis melalui penyediaan akses masyarakat terhadap informasi publik dan berinteraksi dengan pejabat pemerintah (Widaningrum & Utomo, 2009:4). Hal ini didukung dengan fakta semakin banyak pemerintah di belahan dunia yang memanfaatkan teknologi internet dalam rangka meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat atau dikenal dengan istilah *e-participation*. *E-participation* mencakup aspek *e-information*, *e-consultation* dan *e-decision making*. Hal ini mencakup bagaimana pemerintah menyediakan informasi dan pengetahuan, serta bagaimana pemerintah berkonsultasi dengan masyarakat untuk memperoleh tanggapan dan pendapat

mereka serta mengambil keputusan atas pendapat masyarakat tersebut (UNDESA, 2010:85).

Banyak negara di berbagai belahan dunia yang telah mempublikasikan sejumlah besar informasi secara *online* dan secara aktif memenuhi kepuasan masyarakat melalui poling *online*, blog, survei *online*, dan *chat rooms*. Hal ini menunjukkan semakin banyaknya negara yang menyadari akan pentingnya tanggapan masyarakat via internet dan mengambil keuntungan dari jejaring sosial (UNDESA, 2010:61). Akan tetapi, sebagian besar negara baru menyediakan sepertiga dari layanan *e-participation* yang dinilai.



Gambar 1.1. Kedalaman Implementasi Layanan *e-participation*

Sumber: UNDESA, 2012: 45

Walaupun *e-participation* telah banyak diadaptasi di berbagai negara, hanya ada tujuh negara saja yang telah mampu mendapatkan skor 70% layanan *e-participation*. Meskipun *e-consultation* telah menyebar luas di seluruh dunia, implementasinya masih dangkal. Republik Korea dan Uni Emirat Arab merupakan dua negara yang dinilai mendapatkan skor 100% dalam hal pemerintah mengakomodasi pendapat masyarakat dalam pengambilan keputusan (UNDESA, 2012: 45).

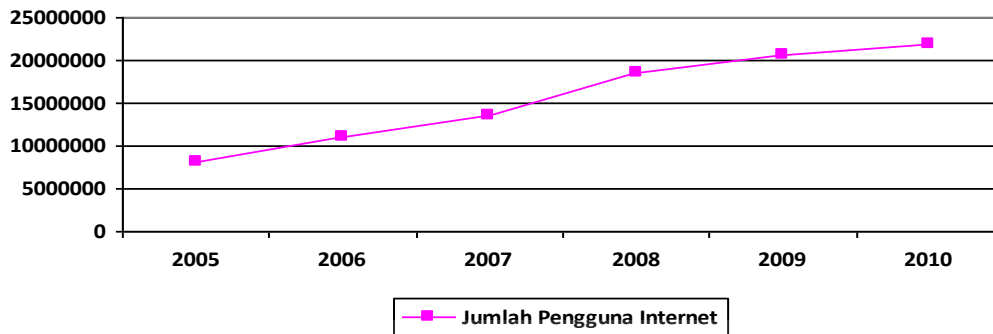
Peringkat *e-participation* pertama dunia tahun 2012 adalah Belanda, disusul Republik Korea dengan nilai indeks 1,0. Indonesia menempati posisi 24 dari 32 negara dengan skor 0,2105. Terlepas dari metode penelitian yang kadang menjadi perdebatan kalangan akademis, posisi Indonesia tersebut cukup mengkhawatirkan.

Universitas Indonesia

Posisi Indonesia di lingkungan ASEAN pun masih berada pada posisi setelah Singapura (peringkat ke-3), Malaysia (peringkat ke-14), Thailand (peringkat ke-20). Hal ini tentu memerlukan suatu perhatian serius dari pemerintah. Dibutuhkan usaha yang lebih keras dari pemerintah Indonesia untuk mengembangkan kualitas pemanfaatan *e-participation* di Indonesia guna mensejajarkan diri di tingkat internasional.

Penggunaan internet dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan (*governance*) sesungguhnya telah menjadi perhatian banyak pihak, termasuk pemerintah sendiri. Hal ini dibuktikan melalui peningkatan anggaran yang dialokasikan untuk membuat *website* atau membangun jaringan internet antarinstansi. Pemerintah pusat dalam hal ini menetapkan Kerangka Kebijakan Pengembangan dan Pendayagunaan Teknologi Telematika di Indonesia yang menegaskan bahwa pemerintah perlu meningkatkan hubungan kerja antarinstansi serta menyediakan pelayanan bagi masyarakat serta dunia usaha secara efektif dan transparan. Pemanfaatan internet dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Sumarto, 2009:115).

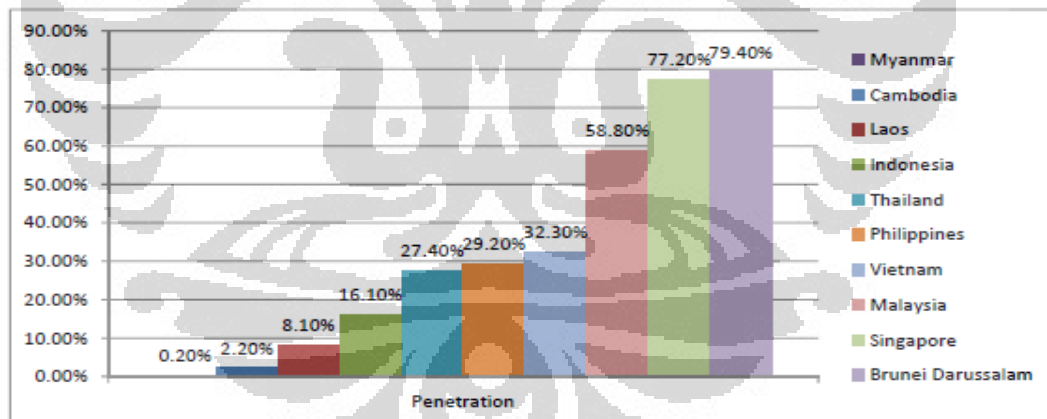
Hal ini semakin perlu mendapatkan perhatian mengingat jumlah pengguna internet di Indonesia menempati posisi ke-4 di Asia dan ke-2 di ASEAN. Jumlah pengguna jejaring sosial seperti *twitter* di Indonesia berada pada posisi ke-5 di dunia. Dilihat dari lingkup Asia saja, pengguna *twitter* di Indonesia berkontribusi sekitar 54,6 persen dari total *tweet* di Asia (www.tekno.kompas.com, 2012). Hal ini memperlihatkan antusiasme masyarakat atas perkembangan teknologi internet dan masyarakat Indonesia sudah mulai melek internet. Berikut grafik yang menunjukkan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dalam kurun waktu 2005 hingga 2010.



Grafik 1.1. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2005-2010

Sumber: www.data.worldbank.org, 2012

Pada tahun 2005 pengguna internet di Indonesia baru mencapai 4.674.320 pengguna, sedangkan pada tahun 2010 pengguna internet mencapai 21.828.255 pengguna. Peningkatan terjadi sebesar 20% dalam kurun waktu lima tahun. Akan tetapi, merujuk kepada data *Internet World Stats* edisi Q1 2011, penetrasi pengguna internet di Indonesia merupakan salah satu yang terendah di negara ASEAN (16,1%).



Grafik 1.2. Peringkat Indonesia di ASEAN Berdasarkan Jumlah Pengguna Internet

Sumber: Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, 2012

Walaupun pengguna internet meningkat dengan cepat, penetrasi internet ke daerah masih rendah. Penetrasi internet yang tidak merata disebabkan masih minimnya sarana infrastruktur jaringan dan komputer di daerah. Pengguna

Universitas Indonesia

internet terbanyak tersebar di ibukota Jakarta dengan jumlah yang sangat tinggi bila dibandingkan dengan daerah lain. Jumlah pelanggan data di Indonesia terbesar berada di Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. (Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, 2012). Selain dimanfaatkan untuk akses internet oleh masyarakat pada umumnya, aplikasi layanan data tersebut juga dapat dimanfaatkan pula untuk program *e-government*, khususnya *e-information* dan *e-participation*. Menurut Wescott (2001), dari berbagai langkah dan strategi yang dilaksanakan oleh pemerintah, secara umum tahapan pelaksanaan *e-government* yang biasanya dipilih adalah (1) Membangun sistem *e-mail* dan jaringan; (2) Meningkatkan kemampuan organisasi dan publik dalam mengakses informasi; (3) Menciptakan komunikasi dua arah antar pemerintah dan masyarakat; dan (5) Menyiapkan portal yang informatif (Annisa, 2011: 7).

Menyiapkan portal yang informatif merupakan salah satu bentuk akselerasi keterbukaan dan transparansi. Pembangunan *website* dan portal yang demikian merupakan salah satu track rencana aksi pemerintah terkait dengan bergabungnya Indonesia dalam *Open Government Partnership* (OGP). Tujuan besar dari OGP diantaranya yaitu meningkatkan ketersediaan data tentang penyelenggaraan pemerintahan dan mendukung partisipasi publik, serta meningkatkan akses atas teknologi baru untuk mendukung keterbukaan dan akuntabilitas (www.hukumonline.com, 2012).

Pengembangan portal keterbukaan informasi menjadi salah satu upaya yang dapat mendukung terwujudnya keterbukaan informasi publik dan perlu diarahkan mendorong terciptanya publikasi informasi secara proaktif dari badan publik (ICW et al., 2012:6). Pengembangan prinsip-prinsip penyediaan informasi publik harus selaras dengan prinsip hak “publik untuk tahu”, khususnya pada prinsip proses untuk memfasilitasi akses terhadap informasi. Pemerintah harus mampu menjamin bahwa masyarakat mendapatkan akses yang mudah terhadap informasi publik dan lebih lanjut meningkatkan partisipasi masyarakat.

Layanan informasi publik berbasis portal menjadi satu pilihan media yang dinilai mampu memenuhi hal tersebut. Hal ini didukung oleh beberapa pendapat para ahli yang menyatakan bahwa portal pemerintah telah menjadi salah satu

channels yang paling penting untuk pemberian dan pengadaan pelayanan publik dan interaksi masyarakat dengan pemerintah (Liu, n.d:881). Salah satu pelayanan yang paling menjanjikan adalah internet portal (Liu et al., 2009:52).

Melihat berbagai potensi tersebut, pemerintah mulai membangun *website* untuk menyediakan kemudahan dalam akses bagi publik. Setiap instansi pemerintah diharuskan untuk membangun portal yang menyediakan fasilitas *download* yang cepat, proses informasi yang mudah, kejelasan prosedur serta *contact person* (Sumarto, 2009:115). Salah satunya adalah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah pengguna internet terbanyak dan selaku badan publik sudah selayaknya dan harus mampu menyediakan portal keterbukaan informasi. Informasi yang ada dalam situs *web* pemerintah tersebut seharusnya bermanfaat sebagai sarana publikasi pemerintah daerah yang bersangkutan pada satu sisi (dalam konteks pelayanan informasi publik), serta memberi kesempatan pada masyarakat luas untuk mengetahui dan mencari informasi yang diinginkan secara lebih terbuka dan bebas tanpa perlu melalui birokrasi (Sosiawan, n.d:2).

Pengembangan dan pemanfaatan portal pun saat ini semakin mendapat perhatian pemerintah dengan ditetapkannya Undang-undang No. 14 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Berdasarkan UU tersebut, seluruh badan publik diwajibkan untuk secara terbuka menyediakan informasi publik, terutama jenis informasi berkala. Hasil pemantauan terhadap kepatuhan penyediaan informasi berkala menunjukkan bahwa hampir sebagian besar Kementerian/Lembaga belum melakukan penyesuaian isi *website* mereka berdasarkan jenis-jenis informasi berkala yang telah diatur oleh UU KIP dan Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Hanya sembilan Kementerian/Lembaga yang mencapai skor 50% untuk penyediaan informasi berkala. Sementara itu hanya tujuh dari 33 Pemerintah Provinsi yang mencapai skor di atas 50% untuk kategori penyediaan informasi berkala. Hal ini menunjukkan masih lemahnya komitmen pemerintah daerah dalam menjalankan keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan (ICW et al., 2012:4).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta selaku badan publik harus mampu menyediakan informasi publik secara terbuka, mudah diakses oleh masyarakat, tepat waktu, biaya ringan dan dengan cara yang sederhana. Kepala Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan Kuntoro Mangkusubroto menyatakan Pemerintah Daerah DKI Jakarta belum bisa memberikan layanan yang baik dalam keterbukaan informasi perizinan (www.antarajatim.com, 2012). Transparansi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga terus mendapatkan sorotan dari berbagai pihak, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dinilai tidak transparan terkait masalah Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Hasil survei terakhir yang diadakan di Jakarta menunjukkan bahwa sebanyak 92% persen warga DKI Jakarta tidak mengetahui total APBD yang diperuntukkan untuk Kota Jakarta. Hal ini disinyalir akibat minimnya akses publik untuk mengetahui data dan peruntukan anggaran publik (www.megapolitan.kompas.com, 2012).

Berdasarkan data Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta, pada tahun 2012 terdapat sebanyak 71 permohonan penyelesaian sengketa informasi di lingkungan Pemprov DKI Jakarta. Sebagai besar alasan pengajuan sengketa informasi disebabkan oleh tidak ditanggapinya permintaan informasi masyarakat. Sejumlah besar informasi yang diminta adalah informasi terkait salinan dokumen pertanggungjawaban dana Bantuan Operasional Sekolah, salinan dokumen bantuan anggaran belanja pemerintah pusat, laporan tahunan dan rincian penggunaan anggaran dinas, dan salinan dokumen daftar peralatan dinas. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi khususnya informasi anggaran di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masih sulit untuk diakses oleh masyarakat. Penyediaan informasi publik sesuai dengan UU KIP wajib dilaksanakan oleh pemerintah demi menunjang transparansi kegiatan pemerintahan.

Sehubungan dengan implementasi UU KIP, setiap badan publik wajib menjamin setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh publik dan diamanatkan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di masing-masing satuan kerja. Saat ini, Pembentukan PPID masih dalam

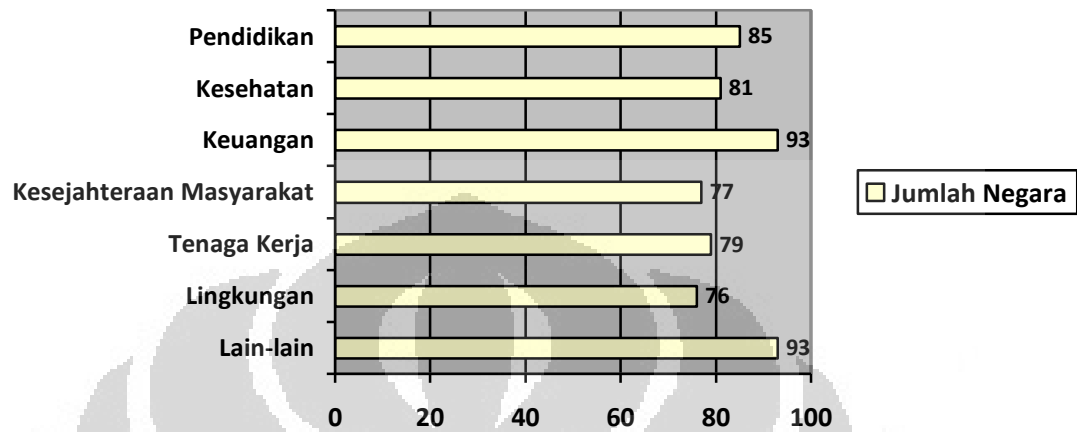
tahap persiapan. PPID Pemprov DKI Jakarta saat ini masih terpusat dan dipegang oleh Cucu Ahmad Kurnia, Kepala Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfo) DKI Jakarta. Hal ini menyebabkan penyediaan layanan informasi publik seperti permintaan dan pengaduan layanan informasi masih ditanggung sepenuhnya oleh Diskominfo DKI Jakarta.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak menutup mata atas tuntutan keterbukaan informasi dan selama ini telah menyediakan layanan portal sebagai media penyedia informasi dan media interaksi dengan masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan portal yang beralamatkan *www.jakarta.go.id*. untuk menciptakan layanan pemerintah *online*, pemerintah “tanpa kertas”, pemerintah berbasis pengetahuan, dan pemerintah yang transparan (Diskominfo DKI Jakarta, 2010). Berdasarkan tujuan tersebut, jelas bahwa portal *www.jakarta.go.id* dikembangkan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik dan mewujudkan pemerintah yang transparan. Dalam mencapai tujuan tersebut, Pemprov DKI Jakarta dituntut untuk membangun sistem informasi dan dokumen elektronik secara baik dan efisien sehingga informasi publik dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat pengguna. Hal ini pula yang menjadi dasar dan dorongan bagi Pemprov DKI Jakarta untuk terus mengembangkan dan menggunakan media portal sebagai sistem layanan informasi publik.

Media portal dan jejaring sosial di beberapa negara telah sukses digunakan dalam rangka penyediaan informasi publik dan sebagai media interaksi. Peran portal telah terbukti mampu mendukung terlaksananya prinsip transparansi. Hal ini dibuktikan melalui survei yang dilakukan oleh UNDESA bahwa sejumlah besar negara telah menyediakan informasi kebijakan dan hukum pada *website* mereka. Pemerintah yang telah menyediakan informasi mengenai keuangan mencapai 93% dan yang paling rendah adalah menyediakan informasi mengenai kesejahteraan sosial mencapai 77% (2012:59).

Hal ini memperlihatkan bahwa *website* pemerintah telah dimanfaatkan dalam menyediakan berbagai informasi kepada masyarakat, meliputi informasi mengenai keuangan, pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, kesejahteraan

masyarakat dan lingkungan. Informasi mengenai keuangan merupakan informasi yang paling banyak diakses dan disediakan oleh pemerintah. (UNDESA, 2012: 59).



Grafik 1.3. Persentase Informasi Kebijakan Online

Sumber: UNDESA, 2012: 59

Fakta ini dapat menjadi suatu dorongan bagi Pemprov DKI Jakarta dalam mengembangkan portal yang mampu mewujudkan pemerintah yang transparan. Pada perkembangannya, portal Pemprov DKI Jakarta berhasil menyanggah predikat Juara I Lomba Anugrah Media Humas tahun 2010 Kategori Website Pemerintah Daerah. Selain itu, pada ajang yang sama pada tahun 2011, portal Pemprov DKI Jakarta menyanggah predikat Juara I Kategori Pelayanan Informasi Melalui Internet (www.bakohumas.kominfo.go.id, 2012). Akan tetapi, pada praktiknya, layanan portal www.jakarta.go.id masih belum memuaskan masyarakat.

Terdapat pendapat masyarakat bahwa portal www.jakarta.go.id masih kurang informatif karena hanya menayangkan informasi umum seperti profil pemerintahan dan tidak banyak informasi yang disediakan khusus untuk komunitas bisnis (www.creativesolutionaward.com, 2011). Lebih lanjut anggota Komisi A DPRD DKI, Taufiqurrahman menyatakan bahwa Pemerintah DKI Jakarta dinilai kurang transparan, terutama tentang Anggaran Pemerintah dan Belanja Daerah (APBD) Tahun 2011. Perda APBD 2011 yang dicantumkan

Universitas Indonesia

dalam portal *www.jakarta.go.id* menghilangkan lampiran berisi anggaran yang diperuntukkan bagi warga di Jakarta. Selain itu, pemda selalu telat memuat anggaran, misalnya anggaran tahun 2007 baru di muat pada portal *www.jakarta.go.id* pada tahun 2009 (www.hukumonline.com, 2011).

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam menggunakan portal *jakarta.go.id* juga masih minim. Hal ini diperlihatkan dengan jumlah aspirasi yang masuk melalui berbagai media interaksi yang disediakan oleh Pemprov DKI Jakarta, dalam hal ini dikelola oleh Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan DKI Jakarta.

Tabel 1.1. Jumlah dan Jenis Aspirasi yang Masuk

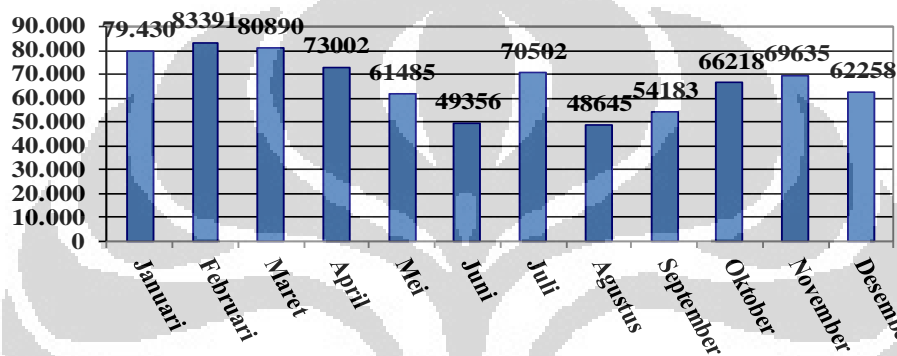
Bulan	Jenis Aspirasi					Jumlah
	Email	SMS	Balai Warga	Twitter	Facebook	
Januari	34	23	39	-	-	96
Februari	26	2	45	-	-	73
Maret	42	0	32	-	-	74
April	15	4	20	-	-	39
Mei	11	28	22	-	-	61
Juni	9	46	28	-	-	83
Juli	24	32	31	-	-	87
Agustus	23	34	31	23	-	111
September	21	20	21	23	-	85
Oktober	27	30	13	15	1	86
November	21	40	15	15	-	91
Desember	20	53	25	11	-	109
Jumlah	273	312	322	87	1	Total: 995

Sumber: Seksi Data dan Informasi, 2011

Berdasarkan tabel 1.1., terlihat bahwa dalam kurun satu tahun total aspirasi yang masuk hanya mencapai 995 aspirasi. Balai warga merupakan media interaksi yang tersedia pada portal *www.jakarta.go.id*. Jumlah aspirasi masyarakat yang masuk paling banyak adalah melalui balai warga. Akan tetapi, aspirasi masyarakat yang masuk melalui balai warga hanya berjumlah 322 aspirasi dalam satu tahun. Member yang terdaftar pada aplikasi balai warga baru mencapai 1147 member aktif.

Universitas Indonesia

Selain itu, Gubernur DKI Jakarta secara terbuka menyatakan bahwa portal jakarta.go.id disinyalir belum digunakan secara maksimal oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemprov DKI Jakarta, sehingga banyak masyarakat dan pihak lain yang tidak mengetahui informasi terkait kegiatan pemerintahan (www.fauzibowo.com, 2010). Hal ini didukung dengan jumlah pengunjung portal yang tidak mengalami peningkatan secara signifikan sebagaimana ditunjukkan pada grafik berikut ini:



Grafik 1.4. Jumlah Pengunjung jakarta.go.id Tahun 2011

Sumber: Telah Diolah Kembali, 2012

Berdasarkan grafik 1.4., terlihat bahwa jumlah pengunjung hanya berkisar antara 48.645 pengunjung sampai dengan 83.391 pengunjung per bulan. Jumlah pengunjung *website* cenderung mengalami penurunan dan hanya meningkat dengan jumlah yang sedikit. Jumlah ini masih sangat kecil bila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet yang ada di wilayah DKI Jakarta. Berdasarkan survei MarkPlus Insight, penetrasi pengguna internet di Jakarta pada tahun 2010 mencapai 33,4% dan meningkat pada tahun 2011 menjadi 42,7%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah penduduk Jakarta menggunakan internet. Pada tahun 2011 saja, penduduk Jakarta mencapai 8.522.427 jiwa (www.kependudukancapil.go.id, 2011). Jadi, pengguna internet di Jakarta mencapai hampir 4 juta jiwa pada tahun 2011 (www.tekno.kompas.com, 2011). Hal ini memperlihatkan masih minimnya jumlah pengunjung portal jakarta.go.id.

Mencermati fenomena tersebut, muncul pertanyaan apakah portal jakarta.go.id belum menyediakan informasi publik secara komprehensif. Apakah portal Pemprov DKI Jakarta masih minim dalam membangun interaksi dengan masyarakat padahal prinsip transparansi adalah terpenuhinya hak masyarakat atas akses informasi dan komunikasi publik oleh pemerintah. Untuk menjawab hal itu, maka perlu diketahui lebih jauh mengenai penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta (www.jakarta.go.id).

1.2 Rumusan Masalah

Undang-undang No. 14 tentang Keterbukaan Informasi Publik mulai efektif diberlakukan pada tahun 2010 dan semakin menuntut Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk semakin terbuka dan transparan kepada publik. Berkembangnya semangat keterbukaan dalam masyarakat diiringi dengan berkembangnya pemanfaatan internet dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi di bidang pemerintahan dan semakin mudah dalam menyalurkan aspirasi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan layanan portal www.jakarta.go.id.

Hal ini diperkuat oleh Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang menyatakan bahwa tujuan dari adanya portal www.jakarta.go.id adalah untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sehingga Pemprov DKI Jakarta dapat akuntabel, transparan, dan melalui portal www.jakarta.go.id Pemprov DKI Jakarta diharapkan mempertanggungjawabkan kinerja dan apa yang telah dilaksanakan selama ini. Akan tetapi, bila dilihat pada praktiknya, jumlah kunjungan portal yang cenderung semakin menurun, jumlah aspirasi yang masuk masih minim, dan masih adanya keluhan masyarakat dan anggota DPRD DKI Jakarta atas tidak transparannya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat pokok permasalahan penelitian sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (*www.jakarta.go.id*)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (*www.jakarta.go.id*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (*www.jakarta.go.id*).
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (*www.jakarta.go.id*).

1.4 Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dari penelitian ini adalah untuk mencari manfaat secara akademis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat akademis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan dan memberikan informasi secara umum mengenai kajian implementasi transparansi melalui *e-government* di lingkungan pemerintah daerah.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan masukan bagi instansi terkait yaitu Pemerintah Provinsi DKI Jakarta maupun pemerintah daerah lainnya di Indonesia dalam hal meningkatkan penerapan transparansi melalui media portal/*website* pemerintah.

1.5 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memberikan batasan yang difokuskan kepada penerapan transparansi pada portal *www.jakarta.go.id* dilihat dari segi layanan fitur dan konten yang disediakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan pendahuluan bagi penelitian yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini memaparkan sejumlah penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakannya sebagai acuan atau pemetaan penelitian. Pada bagian ini juga terdapat rincian teori yang peneliti gunakan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, peneliti memberikan penjelasan tentang bagaimana metode penelitian yang peneliti gunakan serta alasan pemilihan metode tersebut.

BAB 4 GAMBARAN UMUM PORTAL WWW.JAKARTA.GO.ID

Gambaran umum objek penelitian yang penulis gunakan adalah gambaran umum mengenai portal resmi Pemprov DKI Jakarta dan profil pengelola portal resmi Pemprov DKI Jakarta, serta pengembangan dan pengelolaan portal resmi Pemprov DKI Jakarta.

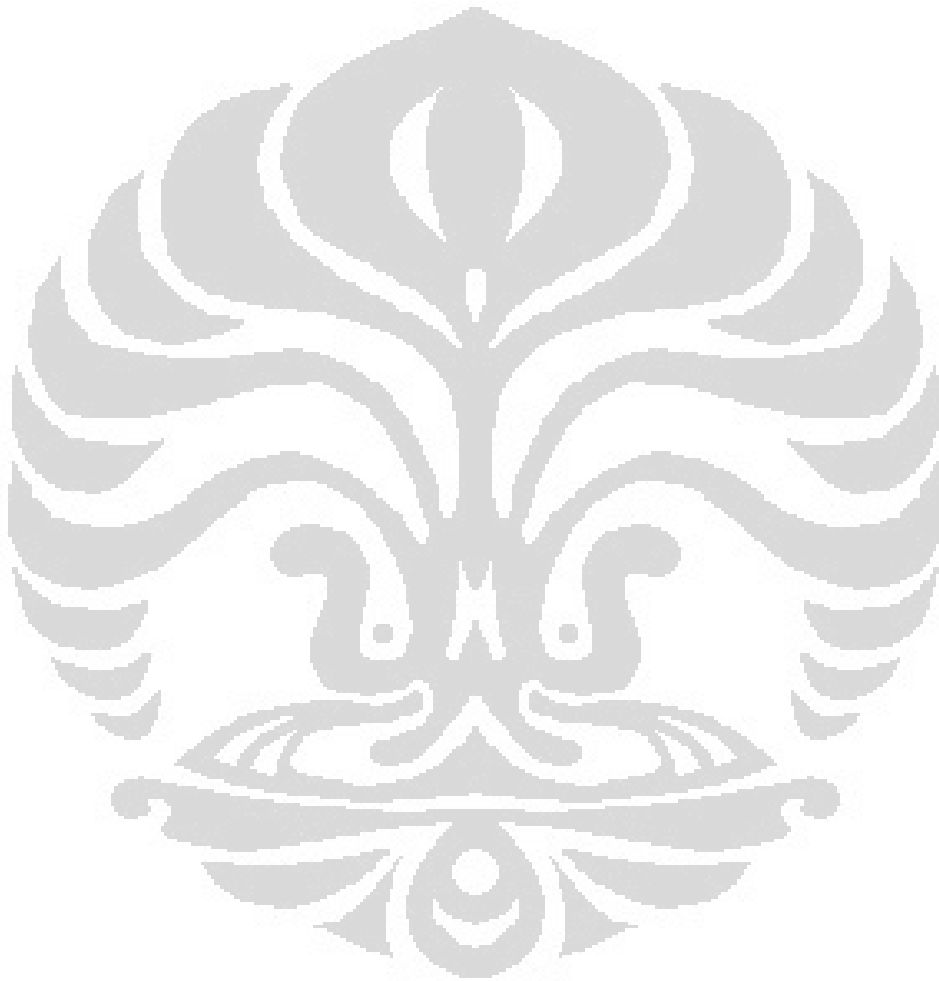
BAB 5 ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL RESMI PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA (WWW.JAKARTA.GO.ID)

Bab ini berisikan uraian mengenai variabel penelitian yang peneliti gunakan dengan terlebih dahulu membandingkan antara teori dengan hasil di lapangan. Bab ini menganalisis penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id.

Universitas Indonesia

BAB 6 PENUTUP

Bagian ini merupakan bagian akhir dari penelitian. Pada bagian ini, peneliti menarik kesimpulan dengan melakukan tinjauan terhadap bagian pembahasan dan analisis sehingga pertanyaan atau permasalahan penelitian dapat terjawab. Peneliti juga memberikan masukan baik dari segi akademis maupun praktis yang membangun guna mengatasi masalah tersebut pada bagian saran.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian mengenai “*Analisis Penerapan Transparansi pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)*”, peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Peneliti memilih tiga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *e-government* dan keterbukaan informasi publik sebagai bahan pembandingan dan referensi.

Penelitian pertama adalah skripsi yang berjudul “*Analisis Penerapan E-government di Provinsi DKI Jakarta*”, karya Muhammad Husni, program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tahun 2006. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan *e-government* di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat *e-government*, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan penerapan *e-government* di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian Muhammad Husni menggunakan pendekatan kualitatif dengan topik penelitian yang diangkat berdasarkan studi kasus (*case study*) yang terjadi di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian pustaka (*library research*). Penelitian lapangan dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Sekretariat Kantor Pengelola Teknologi Informasi Provinsi DKI Jakarta dan Kepala Bidang Sistem Informasi Pemerintahan, Aparatur dan Keuangan. Sedangkan penelitian pustaka dilakukan dengan melihat kajian-kajian dari buku, majalah, surat kabar, jurnal penelitian yang terkait dengan pembahasan penelitian.

Kesimpulan dalam penelitian Muhammad Husni menyatakan bahwa berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat *e-government*, Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan *e-government* dengan cukup baik. Menghadirkan sebuah bentuk

interaksi baru yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dan para pelaku bisnis guna mengantarkan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel dan efisien. Penerapan *e-government* di Provinsi DKI Jakarta telah sampai pada level dimana para stakeholder dapat berinteraksi melalui media internet. Sebagai ibukota, DKI Jakarta mempunyai kelebihan di segi pendanaan dan infrastruktur teknologi informasi yang menjadi unsur penting dalam suksesnya proyek *e-government* di Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *e-government* di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Selain itu, berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa belum tersentuhnya *demand-side* (masyarakat dan mereka yang berkepentingan) dalam upaya mengembangkan *e-government* di DKI Jakarta. Kelemahan penelitian Muhammad Husni adalah teori yang digunakan masih sangat umum seperti tipe *e-government* dan jenis-jenis proyek *e-government* yang dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu *publish*, *interact*, dan *transact*. Penelitian ini hanya memiliki tiga informan dari dalam Pemprov DKI Jakarta dan tidak menyertakan informan dari kalangan masyarakat sebagai pengguna *e-government* Pemprov DKI Jakarta, serta tidak menyertakan tinjauan pustaka.

Penelitian Muhammad Husni memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama membahas penerapan *e-government* di Pemprov DKI Jakarta. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Penelitian Muhammad Husni hanya berupaya menjelaskan gambaran keseluruhan menyangkut penerapan *e-government* di Pemprov DKI Jakarta, sedangkan penelitian peneliti lebih fokus pada penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta (www.jakarta.go.id).

Referensi yang kedua diambil dari skripsi karya Asri Simanjuntak, jurusan Ilmu Administrasi Negara, Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Indonesia (UI), tahun 2011 yang berjudul “Peran *E-government* dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus: Portal Kementerian Luar Negeri)”. Penelitian Asry

Simanjuntak tersebut merupakan penelitian deskriptif dan bertujuan untuk menggambarkan peranan *e-government* (portal) serta menemukan kendala yang dihadapi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kementerian Luar Negeri.

Penelitian tersebut menggunakan pendekatan positivis karena menjadikan teori sebagai dasar analisis dalam penelitian. Dalam mengumpulkan data primer, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada pejabat di Direktorat Informasi dan Media Kementerian Luar Negeri. Sedangkan dalam mengumpulkan data sekunder, peneliti melakukan *desk research* (studi kepustakaan) dari berbagai literatur, buku, peraturan perundang-undangan, program dan kebijakan pemerintah serta informasi yang berkaitan dengan penelitian.

Kesimpulan dalam penelitian Asry Simanjuntak menyatakan bahwa peranan *e-government* melalui portal Kementerian Luar Negeri sudah cukup berperan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Hal ini terlihat dari akses layanan yang diberikan oleh Kementerian Luar Negeri kepada masyarakat untuk bisa memperoleh informasi serta bisa berinteraksi atau berkomunikasi melalui layanan yang disediakan. Namun demikian, hal ini tidak terlepas dari kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi, seperti ketepatan waktu dalam penyampaian informasi, adanya mutasi pegawai yang menimbulkan kekosongan jabatan, informasi yang disampaikan belum spesifik, serta pengetahuan masyarakat untuk bisa masuk dan mengakses informasi yang telah disediakan.

Penelitian ketiga diambil dari skripsi Muhammad Arifin Wibisono, dengan judul “Penerapan Portal Mahkamah Agung RI untuk Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik”, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tahun 2012. Skripsi M. Arifin Wibisono ini memiliki tujuan yaitu untuk menganalisis bagaimana penerapan portal Mahkamah Agung RI untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik. Penelitian M. Arifin Wibisono menggunakan pendekatan positivis dengan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu wawancara mendalam dan studi dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian M. Arifin Wibisono ditemukan bahwa penerapan portal Mahkamah Agung RI untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik dari segi bentuk praktik relasi *e-government*-nya belum berjalan baik seperti pada hubungan interaksi *Government to citizen* yang menunjukkan adanya kesulitan masyarakat terutama wartawan dalam mengakses informasi putusan kasus tertentu serta pada interaksi relasi *Government to Bussiness* yang masih menggunakan cara manual untuk proses pendaftaran pelelangan. Sedangkan dari segi peningkatan transparansi masih terdapat kekurangan mengenai ketidakjelasan tindak lanjut keluhan dan pengaduan, masalah keterkinian berita atau informasi serta sulitnya mengakses beberapa perkara tertentu. Serta terdapat beberapa kendala seperti masalah kelembagaan dalam operasionalisasi, format *website* yang belum *user friendly*, akurasi data dan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, perencanaan anggaran yang belum maksimal, serta kurangnya pengetahuan dan kepercayaan masyarakat.

Penelitian Asry dan M. Arifin memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena sama-sama meneliti portal pemerintah tetapi terdapat perbedaan yaitu penelitian Asry dan M. Arifin berupaya menggambarkan peran dan penerapan portal resmi lembaga negara di tingkat pusat dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik, sedangkan penelitian peneliti lebih menekankan bagaimana penerapan transparansi pada portal pemerintah di tingkat daerah dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal pemerintah di tingkat daerah.

Tabel 2.1. Matriks Tinjauan Pustaka

	Muhammad Husni	Asry Simanjuntak	M. Arifin Wibisono	Rahmelya Oktari
Judul Penelitian	Analisis Penerapan <i>E-government</i> di Provinsi DKI Jakarta	Peran <i>E-government</i> dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus: Portal Kementerian Luar Negeri)	Penerapan Portal Mahkamah Agung RI untuk mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik	Analisis Penerapan Transparansi pada Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)
Tujuan Penelitian	Mengidentifikasi penerapan <i>e-government</i> di Provinsi DKI Jakarta berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat <i>e-government</i> serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan penerapan <i>e-government</i> di Provinsi DKI Jakarta	Mengambarkan peranan <i>e-government</i> (portal) serta menemukan kendala yang dihadapi dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik di Kementerian Luar Negeri	Menganalisis bagaimana penerapan Portal Mahkamah Agung RI untuk mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik	1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id). 2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id)
Pendekatan Penelitian	Kualitatif	Positivis	Positivis	Positivis
Jenis Penelitian	Dskriptif	Deskriptif	Deskriptif	Deskriptif

	Muhammad Husni	Asry Simanjuntak	M. Arifin Wibisono	Rahmelya Oktari
Metode Pengumpulan data	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara Mendalam • Studi Dokumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara Mendalam • Studi Dokumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara Mendalam • Studi Dokumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wawancara Mendalam • Observasi • Studi Kepustakaan
Hasil	<p>Berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat <i>e-government</i>, Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan <i>e-government</i> dengan cukup baik. Sebagai ibukota, DKI Jakarta mempunyai kelebihan di segi pendanaan dan infrastruktur teknologi informasi yang menjadi unsur penting dalam suksesnya proyek <i>e-government</i> di Provinsi DKI Jakarta.</p>	<p>Peranan <i>e-government</i> melalui portal Kementerian Luar Negeri sudah cukup berperan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi, seperti ketepatan waktu dalam penyampaian informasi, adanya mutasi pegawai yang menimbulkan kekosongan jabatan, informasi yang disampaikan belum spesifik, serta pengetahuan masyarakat untuk bisa masuk dan mengakses informasi yang telah</p>	<p>Penerapan portal Mahkamah Agung RI untuk mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik dari segi bentuk praktik relasi <i>e-government</i>-nya belum berjalan baik seperti pada hubungan interaksi <i>Government to citizen</i> yang menunjukkan adanya kesulitan masyarakat terutama wartawan dalam mengakses informasi putusan kasus tertentu serta pada interaksi relasi <i>Government to Bussiness</i> yang masih menggunakan cara manual untuk proses pendaftaran pelepasan. Sedangkan dari segi peningkatan transparansi</p>	<p>1. Penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) dikategorikan tidak baik karena dari empat indikator yang digunakan hanya satu yang dikategorikan baik yaitu indikator kemudahan akses informasi pada portal www.jakarta.go.id, sedangkan tiga indikator lainnya yaitu ketersediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id, indikator kesempatan berinteraksi antara masyarakat dan pemerintah pada portal, dan indikator fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum dikategorikan tidak baik karena masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penerapannya.</p>

		disediakan.	masih terdapat kekurangan mengenai ketidakjelasan tindak lanjut keluhan dan pengaduan, masalah keterkinian berita atau informasi serta sulitnya mengakses beberapa perkara tertentu. Serta terdapat beberapa kendala seperti masalah kelembagaan dalam operasionalisasi, format website yang belum <i>user friendly</i> , akurasi data dan informasi, keterbatasan sumber daya manusia, perencanaan anggaran yang belum maksimal, serta kurangnya pengetahuan dan kepercayaan masyarakat.	2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id , yaitu terdiri dari (1) proses birokrasi dan koordinasi antar SKPD yang masih lamban, (2) masih rendahnya pemahaman SKPD terkait kriteria informasi publik, (3) proses <i>sharing</i> data yang masih manual, (4) rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, (5) promosi dan sosialisasi yang masih minim dan (6) mekanisme respon opini publik yang belum berjalan, turut berkontribusi dalam menyumbang predikat tidak baik dalam penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id
--	--	-------------	---	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2012

2.2. Kerangka Teori

2.2.1 Pemerintah Elektronik (*Electronic Government*)

Konsep mengenai pemerintah elektronik atau disebut *electronic government* (*e-government*) tercipta karena berbagai penyebab, seperti prioritas kebijakan, tujuan, keinginan pembuat kebijakan dan latar belakang sosial dan ekonomi suatu negara (Young-Jin & Seang-tae, 2007:342). Pada perkembangannya, *e-government* telah menjadi salah satu elemen paling penting dalam agenda reformasi sektor publik saat ini (Anttiroiko, 2008:xii). Oleh karena itu, pembahasan mengenai *e-government* mulai menarik perhatian berbagai pakar.

Definisi mengenai *e-government* banyak dikemukakan oleh para ahli maupun suatu institusi. Fountain (2002) mendefinisikan pemerintah digital atau juga disebut juga *e-government* atau *virtual government* sebagai berikut: “*Digital government is typically defined as the production and delivery of information and services inside government and between government and the public using a range of information and communication technologies*” (Gronlund, 2007: 637).

Sementara itu, Bank Dunia mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

“E-governmet refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Adanya *e-government* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi dan meningkatkan transparansi.

Senada dengan definisi diatas, Holmes (2001:2) menyatakan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi khususnya internet untuk memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, berorientasi pada masyarakat, efektif biaya

dan dengan cara yang berbeda dan yang lebih baik. *E-government* dapat mempengaruhi cara agensi pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat, bisnis, dan agensi lainnya (Holmes, 2001:2).

Definisi lain mengenai *e-government* juga dijabarkan oleh Chen *et al* (2008:6), yaitu “*entails the digitised coding, processing, storage and distribution of data relating to three key aspects of governing societies: the representation and regulation of social actors; the delivery of public services; and the generation and circulation of official information*”. Salah satu aspek kunci dari *e-government* adalah sirkulasi informasi pemerintah. Hal ini senada dengan pernyataan Bhatnagar (2009:3) bahwa “*e-government is about a process of reform in the way governments work, share information and deliver services to external and internal clients*”.

E-government merupakan proses reformasi berbagi informasi pemerintah kepada masyarakat. Selain sebagai penyedia informasi, *e-government* dapat menjadi media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagaimana, definisi *e-government* menurut *The Organization for Economic Corporation and Development* (OECD, 2003) sebagai berikut: “*.the use of ICT, and particularly the Internet, as simply a tool to achieve a better level of government; that is, e-government is more about government than about “e.” It enables better policy outcomes, higher quality services and greater engagement with citizens*” (Anttiroiko & Malkia, 2008:35).

E-government lebih menekankan aspek pemerintah dibandingkan aspek teknologi semata dan mampu meningkatkan hubungan dengan masyarakat. *E-government* adalah perkembangan terakhir teknologi informasi di bidang pemerintahan. Okot-Uma menjelaskan *e-government* sebagai berikut “*seek to realise process and structures for harnessing the potentialities of information and communication technologies (ICTs) at various levels of government and the public sector and beyond, for the purpose of enhancing Good Governance*” (Ndraha, 2003: 543-544).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap

informasi, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, mentransformasi hubungan pemerintah dengan masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sementara itu, menurut Reddick & Turner (2012) “*one of the original visions for the development of e-government was to create a more citizen-focused government*” (Reddick & Turner, 2012:1). Dengan demikian, *e-government* diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pemerintah, baik dari segi akses informasi maupun berkomunikasi.

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, *e-government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, pada hakekatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan pada setiap elemen-elemen administrasi pemerintahan. Secara sederhana, proses administrasi dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu internal dan eksternal organisasi. Aspek internal adalah proses administrasi di dalam organisasi (dalam hal ini pemerintah kota). Sementara itu, dimensi eksternal administrasi diartikan disini sebagai hubungan antara pemerintah dengan warga kota. Hubungan ini biasanya bersifat satu arah dari pihak pemerintah, namun bisa pula hubungan dua arah (komunikasi, transaksi dan partisipasi) (Wibawa, 2004:224-225).

Apabila pembagian diatas lebih didasarkan kepada lingkungan organisasi, maka terdapat pembagian *e-government* berdasarkan jenis pelayanannya. Berdasarkan tabel 2.2 di bawah terlihat bahwa terdapat lima subkategori dari *e-government* dan karakteristik masing-masing. Salah satunya adalah situs web pemerintah. Situs web pemerintah dapat digunakan dalam hal mewujudkan kelima bentuk komunikasi, yaitu G2G, G2C, G2B, G2SC, dan C2C.

Tabel 2.2. Subkategori dari *E-government*

Bentuk Komunikasi	Konten	Karakteristik Dominan	Definisi	Contoh
<i>Government to Government (G2G)</i>	Informasi pemerintah dan pelayanan	komunikasi, koordinasi, standarisasi informasi dan pelayanan	<i>e-administration</i>	menciptakan dan menggunakan data warehouse
<i>Government to Citizen (G2C)</i>		Transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, standarisasi informasi dan pelayanan, produktivitas	<i>e-government</i>	Website pemerintah, komunikasi email antara masyarakat dengan pemerintah
<i>Government to Bussiness (G2B)</i>		Komunikasi, Kolaborasi, perdagangan,	<i>e-government, e-commerce, e-collaboration</i>	mempublikasikan pelelangan melalui website
<i>Government to Civil Society (G2CS)</i>		Komunikasi, koordinasi, transparansi, akuntabilitas	<i>e-governance</i>	komunikasi elektronik, upaya koordinasi setelah bencana
<i>Citizen to citizen (C2C)</i>		Komunikasi, koordinasi, transparansi, akuntabilitas, organisasi <i>grassroot</i>	<i>e-governance</i>	Forum diskusi elektronik mengenai pemerintahan

Sumber: Yildiz, 2007: 651

Selain dikategorikan berdasarkan bentuk komunikasi, *e-government* dikategorikan kedalam empat tahapan. Menurut *United Nations-Division for Public Economics and Public Administration (UN-DPEPA)* dan *American Society for Public Administration (ASPA)*, tahapan pertama adalah *emerging presence*, ditandai dengan adanya kemauan untuk menjadi pengguna *e-government* dan telah adanya web formal. Melalui website tersebut pemerintah menyediakan

Universitas Indonesia

informasi mengenai organisasi dan politik, serta menyediakan *contact information*. Tahap kedua adalah *enhanced presence*, konten website mulai menyediakan informasi yang lebih dinamis dan khusus yang secara teratur terus di-update, *site* menyediakan link ke website resmi pemerintah lainnya, serta publikasi pemerintah, legislasi, *newsletter* tersedia.

Tahap ketiga adalah *interactive presence*, penggunaan internet semakin luas, dalam hal mengakses berbagai macam pelayanan publik. Tingkatan yang lebih canggih dari interaksi antara masyarakat dan penyedia pelayanan ditunjukkan melalui *email* dan *area post comment*. Selain itu, juga sudah tersedia pencarian database khusus dan dapat mengunduh berbagai formulir dan aplikasi dan dapat mengirimnya langsung secara on-line. Tahap terakhir yaitu *seamless or fully integrated*, kapasitas untuk dapat mengakses berbagai pelayanan dalam satu paket terintegrasi dan pada tahap ini adanya integrasi secara menyeluruh antara para penyedia pelayanan di berbagai departemen dan badan (Prasojo, 2007: 98-99).

Menurut Layne & Lee (2001:123), terdapat empat tahapan model pertumbuhan *e-government*. Tahap pertama adalah katalog (*cataloguing*), menyediakan informasi pemerintahan melalui web site pemerintah. Pada tahap pertama ini, pemerintah menciptakan sebuah *website* statis dan pemerintah tidak memiliki cukup ahli internet dan memilih untuk meminimalisasi resiko dengan melakukan proyek kecil (Layne & lee, 2001:126). Tahap kedua adalah transaksi (*transaction*). Badan pemerintah pada tahap ini menyediakan transaksi *online*. Tahap kedua ini merupakan permulaan bagi *e-government* sebagai suatu revolusioner dalam mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintahnya (Layne & Lee, 2001:128). Hal ini memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Tahap ini mendukung masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintah secara *online* kapan saja, menghemat waktu dan lebih nyaman.

Tahap ketiga adalah integrasi vertikal (*vertical integration*). Beberapa agensi dan badan-badan pemerintahan yang berada pada area fungsional yang sama mengintegrasikan operasional dan pelayanan *online* mereka. Selanjutnya

tahap terakhir yaitu integrasi horisontal (*horizontal integration*). Tahap ini adalah dimana area fungsional yang berbeda diintegrasikan dalam sebuah sistem elektronik yang sama dan dapat diakses melalui satu portal utama (Layne & Lee, 2001:130).

Model tahapan *e-government* UN-ASPA sama dengan model Layne & Lee. Tahapan *emerging* dan *enhanced* pada model UN-ASPA selaras dengan tahap *cataloguing* Layne & Lee. Sedangkan tahap *interactive* dan *transactional* sebanding dengan tahap *transaction* Layne & Lee. Tahap *seamless* mencakup baik *vertical* dan *horizontal integration*. Tahap katalog (*cataloguing*) dan tahap transaksi merupakan tahapan awal dimana *website* dijadikan alat utama untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, serta sebagai alat interaksi dengan pemerintah. Portal pemerintah merupakan salah satu bentuk penerapan layanan pemerintah berbasis teknologi informasi, khususnya internet. Selanjutnya, dijelaskan mengenai layanan portal pemerintah.

2.2.1.1 Definisi Layanan Portal Pemerintah

Website sebagai salah satu perkembangan terkini teknologi merupakan alat utama untuk komunikasi dan pengadaan pelayanan kepada beragam konstituen (Scott, 2005:151). Menurut Roy (2003:393) wajah dari *e-government* identik dengan *website*, dan portal adalah sebuah situs yang kaya. Roy menjelaskan perbedaan *website* dengan portal sebagai berikut: “*A web page provides information in a digital format; a portal is a port of entry into a widening set of possibilities to complete transactions, learn about what government can offer, and even participate in its decision-making processes....More advanced forms of Web sites are portals*” (Roy, 2003:393).

Portal merupakan situs web yang sudah maju. Portal merupakan suatu pintu masuk untuk menuju konten yang ada pada website. Fungsi portal berbeda dengan *website*. *Website* hanya menyediakan layanan statis seperti penyediaan informasi dasar pemerintah, sedangkan portal menyediakan layanan transaksi (interaksi) dan dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Keberadaan portal menjadi sangat penting dalam menunjang pengembangan *e-government*. Detlor &

Finn (2002) menyatakan bahwa pemerintah saat ini fokus kepada pengembangan portal sebagai komponen utama infrastruktur pelayanan elektronik pemerintah (p. 99). Oleh karena itu, pembahasan mengenai portal sangat menarik untuk diangkat. Hal ini didukung oleh beberapa pendapat para ahli yang menyatakan bahwa portal pemerintah telah menjadi salah satu *channels* yang paling penting untuk pemberian dan pengadaan pelayanan publik dan interaksi masyarakat dengan pemerintah (Liu, n.d: 881). Salah satu pelayanan yang paling menjanjikan adalah internet portal (Liu et al, 2009: 52). Oleh karena itu, pemanfaatan portal yang efektif sangat penting demi mencapai tujuan *e-government*.

Menurut Detlor & Finn, portal adalah *“are single-point web browser interfaces used to promote the gathering, sharing and dissemination of information as well as the provision of services to communities of interest”* (2002:100). Hal ini tidak jauh berbeda dengan pengertian lainnya. Menurut Bhattacharya *et al* (2010) *“Portals are very powerful window available to government to route all services from different disciplines of science and management today to various users and stakeholders”* (p.278). Berdasarkan dua pengertian tersebut dapat diketahui bahwa portal digunakan untuk mengumpulkan, membagi dan menyebarkan informasi kepada berbagai macam pengguna dan *stakeholder*. Hal ini didukung dengan pendapat Yong (2003) yang menyatakan bahwa ide utama adanya portal adalah *“to aggregate information from different sources and create a single point of access to that information”* (p. 302).

2.2.1.1 Tingkat Layanan Portal Pemerintah

Menurut Liu *et al* (2009:52) portal pemerintah merupakan portal horisontal yang menyediakan berbagai macam konten informasi untuk sejumlah besar pengguna. Fungsi portal pemerintah lebih kompleks dibandingkan dengan portal swasta. Portal pemerintah telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, dari penyediaan informasi dan data yang satu arah kepada masyarakat menjadi lebih interaktif (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S73).

Menurut Gant dan Gant (2002), terdapat level dari fungsi portal pemerintah. Web portal yang berfungsi tinggi didesain untuk mencari, mengklasifikasikan dan mengintegrasikan informasi-informasi yang relevan. Web portal yang sampai pada level ini harus mampu:

- a. Mempublikasikan informasi;
- b. Menyediakan transaksi satu pintu;
- c. Menyediakan transaksi dari berbagai dinas;

Tingkat layanan portal merupakan konsep yang dapat digunakan untuk mengukur sejauhmana tingkat pemanfaatan teknologi portal dalam kegiatan pemerintahan. Portal tidak hanya sebatas digunakan sebagai media publikasi informasi dan transaksi semata. Di era demokrasi, pemerintah dituntut untuk lebih terbuka kepada masyarakat. Jika masyarakat mendapatkan informasi dengan baik, mereka dapat memainkan peran aktif dalam pemerintahan. Konsep *digital democracy* adalah masyarakat menyampaikan aspirasi dengan mengirim *e-mail* kepada pembuat kebijakan dan mampu berdiskusi melalui konferensi virtual (Seung-Yong Rho, 2008: 353)

Pengembangan portal dalam rangka menuju masyarakat transparan dan partisipatif dapat diidentifikasi menjadi empat tahapan (Seung-Yong Rho, 2008: 353) :

1. Tahap Akuisisi Informasi (*Information Acquisition*)

Sesuai dengan tahapan dari *digital deliberative democracy*, tahap akuisisi informasi selaras dengan *read-only* web site. Pada tahap ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkait kebijakan dan program pemerintah dan informasi relevan lainnya yang harus disediakan pada situs web pemerintah.

2. Tahap Komunikasi dan Konsultasi (*Communication and Consultation*)

Pada tahap ini, portal menyediakan komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pegawai pemerintah, melalui *e-mail* dan masyarakat dapat berlangganan setiap *update* berita lokal dan informasi pemerintah

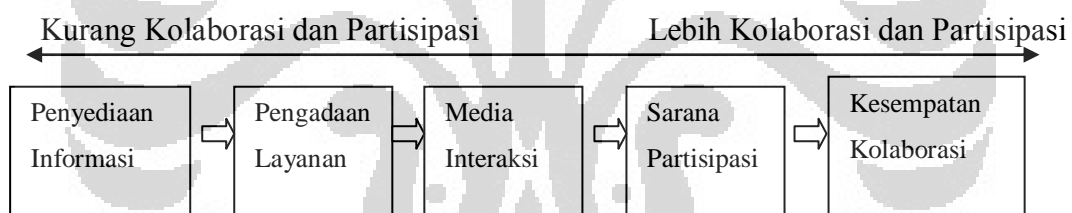
3. Tahap Partisipasi Masyarakat (*Citizen Participation*)

Pada tahap ini, masyarakat dapat berpartisipasi pada proses pengambilan keputusan melalui penyediaan polling *online* dan tersedianya fitur untuk menyampaikan pesan dan rekomendasi.

4. Tahap Deliberasi Publik (*Public Deliberation*)

Tahap akhir dari *digital deliberative democracy* dimana portal telah menyediakan layanan seperti forum kebijakan, voting *online*. Pada tahap ini, peran pemerintah merupakan kunci utama dalam menanggapi dan mengakomodasi pesan yang disampaikan oleh masyarakat.

Lebih lanjut, Sandoval-Almazan & Gil Garcia menyatakan bahwa pendekatan evolusioner dalam memahami *website* pemerintah berguna untuk mengukur sejauh mana tingkat inovasi dan menyediakan arahan dalam pengembangan dan peningkatan kedepan. Komponen berikut ini dapat digunakan mengkarakteristikan pengembangan portal pemerintah:



Gambar 2.1 Fungsi Portal Pemerintah

Sumber: Sandoval-Almazan & Gil-Garcia (2011:S74)

Karakteristik pengembangan portal pemerintah terbagi atas lima fungsi, yaitu:

1. Penyediaan Informasi (*Information display*)

Fungsi dasar dari sebuah portal pemerintah adalah menampilkan informasi publik. Terdapat beberapa faktor penting dalam kesuksesan suatu website, salah satunya adalah format penyajian informasi pemerintah. Penyediaan informasi terkait langsung dengan struktur *back-office* dari pemerintah lokal. Penyediaan informasi yang *up-to-date* dan akurat berhubungan dengan

efisiensi internal dan desain organisasi untuk menjamin informasi tetap *up-to-date*.

2. Pengadaan layanan (*Provision of service*)

Website pemerintah yang memperkenalkan pelayanan online dapat dianggap sukses. Bagaimanapun, hanya terdapat sedikit jenis pelayanan yang dapat dilaksanakan total secara *online*. Kebanyakan layanan masih membutuhkan langkah tambahan atau kehadiran langsung ke kantor pemerintah. Penyediaan layanan dapat berupa formulir yang dapat diunduh, katalog layanan *online*, transaksi (pembayaran secara *online*), layanan dengan transfer melalui bank, ada *link* untuk pencarian lowongan pekerjaan.

3. Media Interaksi (*Tools for interaction*)

Portal pemerintah lokal telah mulai menggunakan web 2.0, tetapi masih sedikit yang mampu menghadirkan suatu strategi interaksi yang jelas. Kunci dari memperkenalkan alat ini pada *website* adalah kejelasan strategi dan upaya untuk terus meningkatkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah

4. Saluran Partisipasi (*Channels for participation*)

Masyarakat dapat ikut serta dalam pemerintahan melalui berbagai saluran. Penelitian terdahulu telah mengindikasikan bahwa *website* pemerintah dapat menjadi pintu masuk dan sebagai saluran partisipasi, melalui survei online, forum dan aplikasi lainnya. Hal penting pada tahap ini adalah penggunaan teratur dan update saluran. Kurangnya aktivitas dan informasi yang *outdate* dapat mengakibatkan masyarakat menghindari portal pemerintah. Media partisipasi lainnya adalah blog. Media blog menampilkan sisi manusiawi pada *website* dan meningkatkan keterlibatan masyarakat karena blog menyediakan opini pejabat publik dan masyarakat dapat lebih memahami keputusan mereka.

5. Kesempatan untuk Kolaborasi (*Opportunities for Collaboration*)

Tahap ini selaras dengan tahap empat pada tingkat *digital deliberate democracy*. Kolaborasi merupakan tahap terakhir dimana diharapkan melalui portal, masyarakat dapat berkolaborasi dengan pemerintah. Biasanya

masyarakat mengakses *website* untuk mendapatkan informasi dan data untuk pengambilan keputusan, hanya sedikit yang secara eksplisit ingin berkolaborasi dengan pemerintah. Kolaborasi terwujud apabila portal pemerintah mampu menyediakan masyarakat berbagai saluran untuk mengakses informasi dalam rangka pengambilan keputusan dan masing-masing pihak berkolaborasi untuk memecahkan permasalahan yang darurat.

2.2.2 Transparansi

Administrasi publik sudah seharusnya mendukung hak publik untuk tahu (*right to know*) karena tiga prinsip yang harus dijunjung, yaitu pemerintahan sistemik, keterwakilan demokrasi dan perlindungan hak individu (Van Wart, 1998: 148). Transparansi merupakan hal yang harus dilaksanakan oleh pemerintah demi menunjang terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dan Departemen Dalam Negeri (2002) mendefinisikan transparansi yaitu prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai (Krina P, 2003:14).

Transparansi merupakan salah satu prinsip administratif dari model *new public management*. Teixeira (2004) menjelaskan konsep transparansi yang ditawarkan oleh Bank Dunia sebagai berikut:

“It is supported on condition of access to all information about how government works. Transparency means that the city government operates in an open manner, based on ethical principles, and can be challenged at any time, depending on the facility which citizens and other stakeholders can access information....”(Ribeiro et al., 2011:8)

Lebih lanjut Krina P (2003:15) menjelaskan indikator untuk mengukur transparansi yaitu sebagai berikut:

1. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab;
2. Kemudahan akses informasi;

3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap;
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah;

Transparansi sangat erat hubungannya dengan ketersediaan informasi. Transparansi sendiri bermakna tersedianya informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu tentang kebijakan publik dan proses pembentukannya. Lebih lanjut, transparansi menurut Solihin (2006:11) berarti akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan berbagai kebijakan publik. Menurut Solihin (2006:11) indikator minimal transparansi antara lain:

- Tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan
- Adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu

Lebih lanjut Bhatnagar menjelaskan bahwa transparansi tercapai dengan ukuran pencapaian sebagai berikut (2009:50):

- Masyarakat dapat mengakses dan memahami peraturan dan prosedur pemerintah untuk mendapatkan pelayanan;
- Keterbukaan aset publik, anggaran pemerintah, dan informasi pengadaan;
- Masyarakat dapat mengakses keputusan-keputusan pemerintah.

Salah satu bentuk keterbukaan tersebut adalah melalui penyediaan informasi publik. Menurut Eschenfelder & Miller (2007:67) penyediaan informasi tanpa biaya oleh pemerintah kepada masyarakat umum merupakan fondasi dari kehidupan masyarakat demokratis. Tujuan dasar adanya upaya penyediaan informasi publik adalah demi mewujudkan pemerintahan yang transparan dan terbuka. Selain mencapai transparansi, penyediaan informasi publik juga penting demi meningkatkan partisipasi masyarakat sebagaimana dijelaskan oleh Terry Cooper berikut *“communicating substantive information to the public is essential*

if selfgovernment is to be approximated". Penyediaan informasi kepada publik menjadi sangat penting demi tercapainya prinsip-prinsip demokrasi.

"Yet information is not enough for democracy to work well, with voter making informed choices and elected representative making enlightened policy, if those with information do not also seek to assist citizens and representatives to understand the information. That is to say , public organizations with their expertise and enormous data sets, must not only provide information, they must also seek to educate those with a need to know" (Van Wart, 1998: 148).

Untuk memenuhi hak masyarakat untuk tahu, pemerintah tidak hanya harus menyediakan informasi melainkan juga harus mampu memberikan edukasi kepada masyarakat. Hal-hal penting yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam menyediakan informasi dilihat dari dua perspektif. Perspektif tradisional dan lebih teknikal memandang bahwa administrator publik harus memberikan dan menyediakan informasi dan edukasi kepada masyarakat terkait pembuatan kebijakan (*policy formation*), isu-isu kebijakan (*policy issues*), dan permasalahan eksekusi kebijakan (*excecution problems*).

Informasi lainnya yang harus disediakan adalah "*policy design, legislative review committees, budget process, special reviews and audits, legislative constituent casework, special report to legislative*" (Van Wart, 1998:148). Walaupun semua informasi di atas sudah tersedia maka yang harus diperhatikan adalah kampanye edukasi agar dapat mendidik masyarakat mengenai tanggung jawab mereka sehingga mereka mampu menaati peraturan dan perundangan yang ada.

Perspektif penyediaan informasi oleh administrator publik yang terbaru lebih aktivis. Informasi utama dan edukasi adalah mempublikasikan hasil kinerja agensi dan organisasi (*external evaluation*), survei perbandingan (*comparative survey*), pihak pengaduan (*ombudspersons*), akses mudah atas informasi (*access to user-friendly information and forms*), and kampanye pengajaran untuk menjelaskan kepada masyarakat tentang apa yang menjadi hak-hak mereka. Masyarakat harus mendapatkan sebanyak mungkin informasi kinerja seperti halnya para wakil rakyat terpilih. Menurut Van Mart (198:148), sebagian besar informasi yang disediakan masih jauh dari kemampuan publik untuk

memahaminya. Selain itu selama ini, informasi umum mengenai agensi pemerintahan lebih banyak disediakan dibandingkan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan kinerja pemerintah. Penyediaan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan pemerintah sesungguhnya dapat meningkatkan kedekatan dan hubungan dengan publik.

Dengan demikian, prinsip penting penyediaan informasi publik dalam rangka mewujudkan transparansi adalah dibuka dan disajikannya informasi mengenai peraturan, prosedur pelayanan pemerintah, aset publik, anggaran, informasi mengenai pembuatan kebijakan, implementasi kebijakan pemerintah, informasi mengenai kinerja, dan informasi mengenai kelemahan dan kekuatan pemerintah.

Proses penyediaan informasi merupakan suatu hal yang kompleks. Salah satu proses penting dalam penyediaan informasi adalah disseminasi informasi publik. Menurut Van Mart proses disseminasi informasi merupakan tahapan yang mahal. Disseminasi informasi merupakan proses penyebaran informasi. (1998:149). Administrator publik harus bekerja keras menyebarkan informasi seluas-luasnya kepada *individual users*, *individual users* tidak seharusnya mengalami kesulitan untuk menemukan informasi dan mudah dipahami. Kemudahan akses terhadap informasi juga didukung adanya kemudahan untuk memahami tata cara mendapatkan informasi tersebut oleh publik. Transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai (LAN, 2004:24).

Transparansi cenderung didefinisikan sebagai ketersediaan informasi semata, padahal transparansi lebih luas dari hal tersebut. Menurut Widodo, keterbukaan mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah (Widodo, 2001:28). Kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan akan terwujud apabila terjadi interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Interaksi yang dimaksud adalah adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam proses pemerintahan. Tujuan dari komunikasi dua arah adalah agar organisasi dan

publik saling menyesuaikan dan beradaptasi satu sama lain. Dengan adanya komunikasi diharapkan organisasi pemerintah tidak memaksakan tujuannya kepada *stakeholder*. Hal ini selaras dengan makna keterbukaan itu sendiri.

Lebih lanjut Van Wart (1998:149) menyatakan bahwa administrasi publik sudah seharusnya mendukung hak masyarakat untuk terlibat (*right to be involved*). Keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan penting demi terwujudnya transparansi dalam proses pemerintahan. Keterlibatan masyarakat dapat terlihat dari adanya interaksi dan komunikasi masyarakat dengan pemerintah melalui media interaksi yang ada. *United Nations Development Programme* (1997) menegaskan salah satu prinsip *good governance* adalah transparansi. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Informasi mengenai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kerja lembaga dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi tersebut harus dapat dipahami dan dapat dipantau (LAN, 2004:23). Hal ini senada dengan pernyataan Widodo bahwa transparansi lebih mengarah kepada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah (2001:28).

Pemerintah harus menyediakan fasilitas komunikasi yang menginformasikan kepada masyarakat proses setiap kebijakan yang akan ditetapkan. Fasilitas komunikasi dengan pemerintah tidak hanya dapat mendukung pemerintahan yang transparan, melainkan juga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat. Fasilitas komunikasi tidak hanya sebatas berbentuk media namun lebih jauh mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara luas. Partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dapat diklasifikasikan menjadi enam tahap berdasarkan bentuk aktivitas yang dilaksanakan, yaitu (1) Partisipasi dalam atau melalui kontak dengan pihak lain; (2) Partisipasi dalam memperlihatkan atau menyerap dan memberi tanggapan terhadap informasi; (3) Partisipasi dalam perencanaan pembangunan termasuk pengambilan keputusan; (4) Partisipasi dalam pelaksanaan operasional pembangunan; (5) Partisipasi dalam menilai pembangunan, yaitu keterlibatan anggota masyarakat dalam menilai

sejauh mana pelaksanaan pembangunan sesuai dengan rencana (Cohen & Uphoff dalam Tangkilisan, 2005: 323).

Dalam rangka mendukung partisipasi publik maka pemerintah harus mampu menyediakan fasilitas atau media yang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembuatan kebijakan dan pada tahap implementasi kebijakan. Pandangan tradisional mengenai penglibatan masyarakat lebih menekankan kepada adanya voting masyarakat, diskusi terbuka (*legislative open hearing*), komunikasi dengan pejabat pemerintahan terpilih selama proses kebijakan (Van Wart, 1998:149). Sudah menjadi hal yang jelas bahwa peran administrator publik adalah untuk memastikan bahwa baik perwakilan dan pimpinan yang terpilih dan masyarakat yang mereka layani difasilitasi dalam interaksi yang tepat dengan organisasi publik (Van Wart, 1998:150).

Partisipasi masyarakat diwujudkan dengan adanya interaksi dalam hal pembuatan kebijakan dan dalam hal implementasi kebijakan, serta adanya interaksi dengan pejabat terpilih. Lebih lanjut, jelaskan bahwa prinsip untuk menjamin partisipasi masyarakat adalah dengan menyediakan media interaksi yang mudah diakses oleh masyarakat. Media interaksi saat ini sangat beragam dan yang paling mudah digunakan dan diakses dengan cepat adalah media internet. Walaupun media internet (*e-government portal*) bukan merupakan satu-satunya media dalam mewujudkan pemerintahan partisipatif, hal ini tetap penting diperhatikan mengingat keberadaan dan perkembangan penggunaan internet yang semakin luas di masyarakat (Widaningrum & Utomo, 2009:12).

2.2.3 Evaluasi Transparansi Pada Portal Pemerintah

Menurut Laporte et al (2000) transparansi pada portal didefinisikan sebagai usaha pemerintah dalam menyediakan informasi publik pada portal dan informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui portal pemerintah (Ribeiro et al., 2011:11). Pemerintah harus menegaskan hak publik atas ketersediaan informasi dan menciptakan cara bagi masyarakat untuk mengakses informasi tersebut, yaitu dengan cara yang jelas dan mudah. Pemerintah tidak hanya

mempromosikan transparansi melalui ketersediaan informasi tetapi harus menyediakan informasi tersebut dengan cara yang jelas.

Lebih lanjut Sandoval-Almazan et al (2011:108) menyatakan bahwa fungsi dasar dari portal pemerintah adalah menampilkan informasi publik. Akan tetapi, pemerintah yang menyediakan informasi pada portal tidak akan lebih transparan apabila informasi sulit ditemukan dan tidak di-update secara teratur (Laporte et al dalam Ribeiro et al., 2011:11). Lebih lanjut Laporte et al menjelaskan bahwa pemerintah transparan adalah yang menyediakan informasi, meng-*update* informasi tersebut dan menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk mengaksesnya. Informasi yang dipublikasikan harus komprehensif dan secara luas dapat diakses. Berdasarkan penjabaran di atas dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai bagaimana mengevaluasi transparansi pada portal pemerintah, yaitu berdasarkan ketersediaan informasi pada portal dan kemudahan untuk mengakses informasi tersebut melalui portal.

Lebih lanjut Eschenfelder & Miller (2005) menawarkan suatu metode evaluasi transparansi pada portal pemerintah. Metode tersebut dijelaskan oleh Eschenfelder & Miller sebagai berikut:

“..for evaluating the “openness” of government websites that takes into account the social and political context of the information and its significance for citizen oversight of, or participation in, governance. We refer to the draft methodology as the socio-technical website evaluation toolkit” (2005:1)

Socio-technical government website evaluation merupakan evaluasi transparansi portal yang terdiri dari ketersediaan informasi, kesempatan berinteraksi dengan masyarakat dalam hal merespon pesan dan tanggapan masyarakat dan menyediakan fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan (Eschenfelder & Miller, 2005:2)

Dalam melakukan penilaian atas transparansi melalui portal, penelitian ini menggunakan evaluasi transparansi portal oleh Eschenfelder dan Miller karena lebih komprehensif dan tidak hanya sekedar menjelaskan transparansi dari sudut pandang ketersediaan informasi semata. Akan tetapi, untuk semakin melengkapi

analisis terkait transparansi melalui portal pemerintah, maka akan ditambahkan satu indikator dari evaluasi transparansi Laporte et al yaitu terkait kemudahan untuk mengakses informasi. Berdasarkan penjabaran di atas, evaluasi transparansi melalui portal pemerintah dapat dilakukan dengan menilai empat indikator yang ditawarkan oleh Eschenfelder & Miller yang dikombinasikan dengan evaluasi Laporte et al. Berikut penjelasan indikator-indikator dalam menilai transparansi pada portal pemerintah yang digunakan dalam penelitian ini.

2.2.3.1 Ketersediaan Informasi pada Portal

Menurut Eschenfelder & Miller (2005:8-9), indikator ketersediaan informasi mengacu kepada jumlah informasi dan jenis informasi yang tersedia pada portal pemerintah. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Maheswari et al., ketersediaan dari sejumlah informasi dalam sebuah portal pemerintah dapat membuat para stakeholder menganggap portal tidak efektif apabila hal-hal tersebut tidak tersedia dalam portal (p.261). Ketersediaan mengacu kepada tipe, level dan jumlah dari informasi dan pelayanan yang ditawarkan portal pemerintah (Maheshwari et al, 2009:261). Ada tiga hal penting dalam penyediaan informasi pada portal pemerintah, yaitu mengenai volume informasi dan pelayanan informasi apa saja yang terdapat pada portal dan bagaimana cara portal memberikan sumber informasi dan pelayanan kepada pengguna individu serta bagaimana portal melayani kebutuhan informasi seluruh komunitas dari pengguna dalam masyarakat (Bertot & Jaeger, 2006:164).

Lebih lanjut Laporte et al menjelaskan bahwa pemerintah transparan adalah yang menyediakan informasi, meng-update informasi tersebut dan menyediakan fasilitas bagi masyarakat untuk mengaksesnya. Informasi yang dipublikasikan harus komprehensif dan secara luas dapat diakses merupakan indikator perilaku suatu agensi terhadap transparansi (Ribeiro et al., 2011:11). Informasi yang komprehensif dinilai dari kesesuaian dengan suatu standar yang telah ditetapkan. Standar ketersediaan informasi publik pada portal dalam menunjang transparansi, yaitu selayang pandang, profil kepala daerah, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), penyelenggara pemerintah daerah, pegawai negeri sipil, keuangan

daerah, kependudukan, informasi dasar kewilayahan, produk hukum, potensi investasi daerah, informasi pengadaan, berita aktual, dan buku tamu (Sulistiyo K., et al., 2008:59). Berdasarkan panduan pengembangan situs web pemerintah daerah peserta *Urban Sector Development Reform Project* (USDRP), dijelaskan minimum informasi yang harus tersedia pada situs web pemerintah daerah, meliputi:

- a. Program/kegiatan pembangunan, yaitu dokumen rencana kegiatan pembangunan daerah (RKPD) kota yang telah dihasilkan
- b. Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)
- c. Ringkasan APBD, laporan ringkasan APBD kota dan perubahan yang telah dihasilkan
- d. Laporan audit tahunan, laporan hasil pemeriksaan atas pencatatan pembukuan dan data-data yang terkait di dalam pelaksanaan suatu proyek atau kegiatan pemda yang dianggarkan selama satu periode satu tahun anggaran yang hasilnya berisi opini atau pendapat atas kewajaran hasil pemeriksaan. Penyediaan informasi pada portal yang sesuai dengan prinsip transparansi dijelaskan pula oleh Bhatnagar sebagai berikut ini:

Tabel 2.3. Transparansi Informasi Melalui Aplikasi *E-Government*

Tipe Informasi	Manfaat yang Dihasilkan
Peraturan dan Prosedur Pelayanan Pemerintah, Tanggung jawab Pegawai Pemerintah (prosedur kerja)	Menuntun kepada standarisasi prosedur dalam pelayanan. Masyarakat dapat menolak tindakan penundaaan, mengurangi kesewenang-wenangan petugas.
Informasi mengenai keputusan, kebijakan, dan tindakan pemerintahan, seperti hasil kerja proses, serta informasi mengenai alokasi sumber daya	Membongkar korupsi dan meningkatkan akuntabilitas

Data individu mengenai catatan pemerintah, seperti catatan kepemilikan tanah, status pembayaran pajak,	Membongkar manipulasi suap dan korupsi
Informasi mengenai kinerja ekonomi, seperti data statistik pengangguran, pendapatan, perdagangan. Indikator kinerja lembaga pemerintah	Akuntabilitas lebih tinggi dan peningkatan keterlibatan masyarakat
Keterbukaan aset, pendapatan, profil kandidat kepala daerah	Menurunya inisiatif korupsi

Sumber: Bhatnagar, 2009: 55

Transparansi dapat dinilai dari ketersediaan informasi. Transparansi dapat diukur dengan melihat keberadaan atau ketiadaan informasi pelayanan spesifik dalam *web site* pemerintah kota. Indikator diukur dengan melihat keberadaan (1) atau ketiadaan (0) dari sumber informasi online, termasuk anggaran kota atau laporan keuangan, *city ordinances*, agenda pertemuan pemerintah kota dan kalender kegiatan pemerintah kota (Scott, 2005:153).

Kriteria dasar situs web pemerintah yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia menjelaskan bahwa isi informasi situs web pemerintah harus berorientasi kepada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Untuk menilai hal ini, harus dilakukan suatu survei kepuasan pengguna. Kriteria lainnya yang harus dimiliki oleh portal pemerintah dalam menyediakan informasi publik adalah bekerjasama, situs pemerintah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2011:102).

Ketersediaan informasi berkaitan dengan keterbukaan. Menurut Gant & Gant, keterbukaan mengacu kepada sejauh mana portal pemerintah menyediakan informasi yang komprehensif dan menjaga keberlangsungan komunikasi dengan seluruh pengguna (2002:3). Lebih lanjut Gant & Gant menyatakan sebagai

Universitas Indonesia

berikut: “*The more ‘open’ a website, the more facts, figures, services, and other pieces of information are viewable either through direct reprint on the portal or a link to a website containing the information*” (2002:3). Suatu portal yang berfungsi dengan baik harus mampu menyediakan link ke situs web lainnya sehingga dapat menyediakan semakin banyak informasi dan semakin terbuka kepada publik.

Ketersediaan informasi juga berkaitan dengan kualitas informasi yang disediakan pada portal. Kriteria informasi yang seharusnya tersedia dalam suatu portal meliputi (1) kebenaran (*correctness*): informasi yang ditampilkan adalah akurat; (2) kelengkapan (*completeness*): informasi yang ditampilkan keseluruhan benar; (3) aktualitas (*timeliness*): informasi selalu di *up-to-date* disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Kay, 1993: 141).

Hal ini didukung oleh Wang & Liao (2007), bahwa kualitas informasi secara positif akan mempengaruhi konteks *e-governmnet* G2C. Penyediaan informasi melalui portal dapat dinyatakan efektif apabila dapat memuaskan pengguna dalam hal kualitas informasi yang disediakan. Pengguna lebih mementingkan kualitas informasi dibandingkan kualitas sistem (*ease of use*) dari suatu website (p.723). Bagaimana portal melayani kebutuhan informasi seluruh komunitas dari pengguna dalam masyarakat. Hal ini tentu berkaitan dengan kebutuhan pengguna dan manfaat apa yang dirasakan pengguna ketika mengakses portal. Barnes & Vidgen (2006) mengembangkan instrumen kualitas informasi yang terdapat pada portal pemerintah. Portal yang efektif dalam menyediakan informasi harus mampu memenuhi kriteria berikut yaitu, menyediakan informasi yang akurat, informasi yang terpercaya, informasi yang *up-to-date*, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang detail, menampilkan informasi dengan format yang tepat (Barnes & Vidgen, 2006: 768).

Berdasarkan penjabaran di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketersediaan informasi publik pada portal yang memenuhi prinsip transparansi adalah ketersediaan informasi yang komprehensif sesuai standar yang berlaku, akurat, *update* (kekinian) dan tersedia fasilitas untuk mengakses seperti *link* ke situs terkait.

2.2.3.2 Kemudahan Akses Informasi Pada Portal

Prinsip transparansi kedua adalah kemudahan akses informasi dari sumbernya. Portal merupakan sumber dimana informasi publik dapat diakses oleh masyarakat. Portal harus mudah digunakan dan mudah diakses untuk menunjang transparansi. Sebagaimana dijelaskan oleh Laporte et al (2000) bahwa transparansi melalui portal juga mengacu kepada informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pada portal (Ribeiro et al., 2011:11). Penerapan portal dapat membuat permintaan informasi semakin mudah. Kemudahan permintaan informasi pada portal dapat terlaksana melalui penyediaan layanan berikut ini (Zinnbauer, 2007:1568):

- Menyediakan layanan informasi secara *online*
- Menyajikan informasi dalam bentuk format elektronik
- Tersedia petunjuk mengenai cara meminta informasi
- Menyediakan layanan unduh *file*
- Mengadopsi standar data XML
- Menyediakan layanan *sign up* untuk setiap mengunduh file
- Menyediakan layanan *update* email untuk setiap *update* informasi

Selain itu, terkait kemudahan mengakses informasi pada portal juga ditentukan oleh aspek kegunaan portal. Portal harus mampu memberikan fungsionalitas yang tinggi untuk memudahkan pengguna menemukan informasi publik. Lebih lanjut, Scott (2005:152) mendefinisikan transparansi pada portal sebagai berikut: “*the site makes it easy for users to monitor official public records and to communicate with city officials*”. Portal yang mudah digunakan untuk mengawasi laporan dan dokumen pemerintah dapat menunjang transparansi.

Kegunaan dapat didefinisikan sebagai berikut “*the design of technologies in such ways that are intuitive and allow users to engage in the content embedded within the technology*” (Bertot et al, 2010: 268). Sedangkan, menurut Scott (2005) *usability* adalah “*the site is reliable and easy to use*” (p. 153). Kegunaan disini mengacu kepada desain dan fitur yang membuat portal mudah untuk dinavigasikan dan memudahkan untuk menemukan informasi. Standar portal

yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menemukan dan memahami informasi, meliputi subindikator berikut ini:

a. *Homepage*, dapat ditemukan pada URL (*Uniform Resource Locator*), terdapat link ke *homepage* dari setiap halaman (web page) pada situs web, menu navigasi utama dapat dibuka dari *homepage*, seksi utama (salah satu isi situs web) dari situs web dapat dengan mudah di 'klik' dari *homepage*, setiap halaman web selalu mempunyai link ke *homepage*, tersedia fasilitas pencarian, tersedia link untuk semua isi yang tersedia pada situs (USDRP, 2010: 18-19).

b. Tersedianya fitur menu, *site map*, fitur *search engine* (Gant & Gant, 2002:6)

Portal harus mampu memenuhi elemen berikut agar tingkat *usability*-nya tinggi yaitu, navigasi yang diterapkan dalam website haruslah mudah pengoperasiannya, konten yang ada mudah dibaca, konten dan isi yang terstruktur secara logis, tampilan portal haruslah menarik sesuai dengan karakter penggunanya, waktu menampilkan satu halaman penuh *website* harus cepat, dan kemudahan untuk mencari informasi yang dicari (Goldschmidt et al, 2002 dalam Indrajit, 2005: 53).

Kemudahan akses informasi pada portal juga bergantung kepada aksesibilitas portal. Vassilakis (2005) menyatakan bahwa “*service design must take into account user groups with special accessibility needs. Failure to make adequate provisions for such user groups results in their exclusion from service use*” (p. 58). Misalnya, disediakan konten audio sebagai alternatif dari konten visual bagi mereka yang memiliki kelemahan penglihatan, pewarnaan juga harus dikomplemenkan dengan pengguna buta warna, ukuran huruf seharusnya disesuaikan dengan pilihan pengguna dan sebagainya, serta layanan multilingual.

Menurut Bertot *et al*, aksesibilitas mengacu kepada kemampuan seseorang untuk mengakses konten yang ada dalam *website* (2010:268). Hal ini berkaitan pula dengan publikasi situs web pada internet. Pihak pengelola portal harus melakukan upaya promosi yang mendaftarkannya ke mesin pencari (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2011:102). Senada dengan pendapat Gant & Gant (2002: 3) menjelaskan bahwa transparansi diindikasikan dengan seberapa mudah

pengguna mendapatkan informasi. Oleh karena itu, portal harus mudah diakses kapan saja, dimana saja dan menggunakan jenis *browser* dan *gadget* apa saja. Sebagaimana dijelaskan oleh Alexander (2003) bahwa aksesibilitas suatu portal pemerintah secara lebih luas yaitu *“is an approach to web design that aims for maximal inclusion, both in terms of people who use Web sites, and the technologies that are utilized in the process”* (Shi, 2007:379). Hal ini memperlihatkan bahwa portal yang efektif adalah portal yang dapat diakses oleh semua kalangan maupun dapat diakses melalui *gadget* dan *web browser* yang berbeda. Kemudahan akses informasi pada portal dinilai dari tingkat aksesibilitasnya dan kemudahan menggunakan dan menemukan portal tersebut.

2.2.3.3 Kesempatan Berinteraksi antara Masyarakat dengan Pemerintah

Menurut Eschenfelder & Miller (2005) kesempatan berinteraksi dapat terlihat dari adanya respon terhadap pesan yang disampaikan oleh pengguna (p.10). Hal ini sejalan dengan prinsip transparansi, pemerintah harus menyediakan suatu mekanisme yang menampung pengaduan dan pendapat masyarakat terkait kinerja pemerintah. Demi mewujudkan hal tersebut, diperlukan adanya suatu interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam hal proses pemerintahan. Keberadaan portal sangat diharapkan mampu meningkatkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam proses pemerintahan, melalui penyampaian pendapat, tanggapan, keluhan dan saran kepada pemerintah (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S74). Portal pemerintah mampu berfungsi sebagai alat interaksi baik antara sesama personel dan badan pemerintah maupun sebagai interaksi antara pemerintah dengan masyarakat Hal ini didukung oleh pernyataan Bertot & Jaeger (2006: 163) bahwa portal pemerintah telah menjadi suatu bagian yang lazim dalam interaksi pemerintah dan masyarakat.

Untuk mampu memenuhi prinsip tersebut, portal harus mampu menyediakan suatu media interaksi. Menurut Sandoval-Almazan & Gil-Garcia (2011:S74), karakteristik portal yang mampu menciptakan interaksi antara masyarakat dan pemerintah adalah memiliki fitur tanya jawab dan forum. Fungsi portal sebagai media interaksi dapat terwujud apabila komunikasi antara

pemerintah dan masyarakat adalah dua arah, misalnya *e-mail* (Sandoval-Almazan *et al*, 2011: 108). Banyak media interaksi lainnya, seperti blog dan jaringan sosial yang dapat digunakan untuk mempromosikan dan meningkatkan hubungan, dan menciptakan hubungan baru (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S74).

Lebih lanjut Papadomichelaki & Mentzas (2012) menyatakan suatu portal harus dapat menyediakan fitur *citizen support* demi meningkatkan interaksi dengan pengguna. "*citizen support refers to the help provided by the organization to assist citizens in their quest of information or during their transactions*" (p. 102). Fitur *citizen support* yang mendukung interaksi yaitu tersedianya channel *e-mail*, online survei, *message boards*, fitur pemecahan masalah (*problem solving*), adanya *help pages*, forum dan *chat rooms* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012:101). Sejumlah contoh lain dari fasilitasi dan fitur yang dapat dikembangkan dalam sebuah portal demi menunjang interaksi yaitu, *online survey*, *bulletin boards*, *chat rooms*, *newsletters* atau *newsgroups*, dan *feedback* atau *comment forms* (Goldschmidt *et al*, 2002 dalam Indrajit, 2005: 53).

Ketersediaan fitur interaksi saja tidak cukup. Hal yang penting adalah kualitas interaksi yang terjalin antara pemerintah dan masyarakat. Parasuraman *et al* (1988) menyatakan bahwa dalam hal kualitas interaksi yang baik dapat terwujud apabila pemerintah menjawab dan memberikan respon terhadap pesan yang dikirimkan pengguna, memberikan pemecahan masalah, kemampuan pemerintah memberikan kepercayaan, dan keramahan pemerintah dalam menjawab pertanyaan pengguna (Papadomichelaki & Mentzas, 2012: 102). Mengukur tingkat komunikasi dapat pula dinilai berdasarkan kapasitas para pengguna untuk mengirim keluhan dan permintaan pelayanan secara online, sejauh mana mereka dapat berkomunikasi secara langsung dengan kepala daerah dan kepala departemen pemerintah kota (Scott, 2005:153).

Widaningrum & Utomo (2009) menjelaskan lebih lanjut terkait penilaian kualitas interaksi pada portal pemerintah, yaitu, frekuensi respon atas setiap pesan dari masyarakat, respon (*feedback*) memberikan pemecahan masalah dan keterbaruan dari proses diskusi pada fitur interaktif (p.14). Dengan kata lain, interaksi baru dapat dikatakan efektif apabila adanya tanggapan yang cepat dari

pemerintah atas pesan dan tanggapan yang mereka kirimkan pada portal. Selain itu, interaksi dapat dikatakan efektif apabila tanggapan masyarakat segera ditindaklanjuti oleh pemerintah.

2.2.3.4 Fasilitas Komunikasi dengan Publik Terkait Kebijakan dan Peraturan Hukum

Menurut Eschenfelder dan Miller menilai transparansi pada portal pemerintah melalui fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan terlihat dari adanya informasi yang membantu masyarakat dalam membuat keputusan, dilihat dari informasi yang membantu masyarakat untuk meninjau dan mengawasi kebijakan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan dilihat dari tersedianya informasi yang membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses diskusi mengenai keputusan atau kebijakan pemerintah (2005:7)

Transparansi terlihat dari adanya mekanisme yang memfasilitasi masyarakat untuk mengetahui proses pembuatan kebijakan dan implementasi kebijakan. Masyarakat harus diberikan fasilitas komunikasi untuk memberikan tanggapan dan pendapat terkait kebijakan yang akan dirumuskan. Sebagaimana dijelaskan oleh Sandoval-Almazan & Gil Garcia (2011:S74) fasilitas portal dapat dimanfaatkan untuk mempromosikan inisiatif pemerintah, memperkenalkan ide baru pemerintah dan berkomunikasi dengan masyarakat melalui tanggapan masyarakat (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S74). Pada arah eksternal, portal pemerintah dapat menjadi langkah awal dari bentuk interaksi baru dengan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari penggunaan fitur *website* untuk menyampaikan idea dan solusi atau digunakan untuk mempromosikan diskusi mengenai kebijakan publik (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S74).

Situs web pemerintah harus mampu memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menghubungi pihak-pihak yang berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2011: 102).

Lebih lanjut Widaningrum & Utomo menjelaskan komunikasi yang dapat mewujudkan transparansi pada portal dalam proses pembuatan kebijakan publik

dinilai berdasarkan hal berikut: tersedianya forum kebijakan, ketersediaan penunjuk topik diskusi, ketersediaan undangan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait isu kebijakan dan permasalahan publik lainnya dan ketersediaan kesempatan publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan (2009:14-15). Hal ini selaras dengan Sandoval-Almazan & Gil Garcia yang menjelaskan bahwa portal pemerintah dapat menjadi media partisipasi dan kolaborasi. Kolaborasi merupakan komponen terakhir dan sesuatu yang diharapkan dari portal pemerintah. Kolaborasi dapat terlihat dari adanya kolaborasi dalam memecahkan suatu hal yang darurat ketika portal pemerintah menyediakan bagi masyarakat berbagai macam media untuk mengakses informasi demi kecepatan pengambilan keputusan pemerintah (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011: S75).

2.3 Hipotesis Penelitian

Kesimpulan sementara penelitian ini adalah penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) tidak terlaksana dengan baik.

2.4 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan penjabaran dari teori dan konsep yang peneliti gunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti menggunakan konsep evaluasi transparansi pada portal pemerintah berdasarkan indikator yang ditawarkan oleh Eschenfelder & Miller (2005) yang dikombinasikan dengan metode evaluasi transparansi pada portal Laporte et al (2000). Hal ini dilakukan untuk menganalisis apakah penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan baik atau tidak baik. Kategori baik atau tidak baik dilihat berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara mendalam. Apabila semua subindikator dalam indikator sudah terpenuhi, maka penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan baik, sedangkan apabila terdapat subindikator dalam indikator yang belum terpenuhi maka penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik.

Tabel 2.4. Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel	Kategori	Indikator	Sub-Indikator	Sumber Data	
					Primer	Sekunder
Transparansi	Penerapan Transparansi pada Portal	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Tidak Baik 	1. Ketersediaan Informasi pada Portal	a. Tersedianya informasi yang komprehensif (Gant & Gant, 2002:3) meliputi: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tersedianya Informasi Dasar Portal, meliputi (Sulistiyo K. <i>et al</i>, 2008:59 dan USDRP): <ul style="list-style-type: none"> • informasi profil lembaga (alamat, fax, telepon, dan struktur organisasi) • informasi layanan perizinan • informasi program kerja pemerintah • informasi dasar kewilayahan • berita aktual • profil kepala daerah • profil DPRD • informasi layanan kota • informasi agenda pertemuan dengan pemerintah • informasi lowongan pekerjaan • informasi kalender lokal • informasi potensi investasi daerah ➤ Tersedianya Informasi Keuangan Daerah meliputi (Bhatnagar, 2009:55) <ul style="list-style-type: none"> • informasi alokasi anggaran • informasi rencana keuangan • laporan keuangan (aset) • informasi pengadaan 	Observasi dan wawancara mendala	Data Rekapitan Pengolahan Data dan Informasi Seksi Data dan Informasi Diskomnformas DKI Jakarta

Konsep	Variabel	Kategori	Indikator	Sub-Indikator	Sumber Data	
					Primer	Sekunder
Transparansi	Penerapan Transparansi Pada portal	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Tidak Baik 	<p>2. Kemudahan Akses Informasi pada Portal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tersedianya informasi kinerja meliputi (Bhatnagar, 2009:55): <ul style="list-style-type: none"> • informasi proyek jangka panjang • informasi hasil kinerja pemerintah • informasi mengenai keputusan dan kebijakan b. Ketepatan waktu informasi (<i>informasi up-to date</i>) c. Tersedia informasi yang akurat (Kay, 1993: 141) d. Tersedianya Link dengan situs web terkait (Gant & Gant, 2002: 3) 	Observasi dan Wawancara Mendalam	-
				<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia semua <i>link</i> untuk semua isi yang tersedia pada situs (<i>Home Page</i>) b. Tersedia fasilitas <i>Search engine</i> c. Tersedia fitur <i>site map</i> (Gant & Gant, 2002:6) d. Penyediaan layanan informasi secara online e. Menyajikan informasi dalam format elektronik f. Tersedia petunjuk mengenai meminta informasi g. Tersedia layanan unduh <i>file</i> h. Mengadopsi standar data XML i. Membutuhkan <i>sign up</i> (registrasi) untuk mengunduh file j. Tersedia layanan update email (Zinnbauer, 2007:1568) k. Dapat diakses gadget berbeda l. Portal mudah ditemukan (Searchability) (Shi, 2007:379) m. Tersedia pengaturan warna portal bagi tuna warna n. Tersedia pengaturan ukuran huruf o. Tersedia layanan multilingual (Vassilakis, 2005:58) 		

Konsep	Variabel	Kategori	Indikator	Sub-Indikator	Sumber Data	
					Primer	Sekunder
Transparansi	Penerapan Transparansi pada Portal	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Tidak Baik 	3. Menyediakan Kesempatan Berinteraksi antara Masyarakat dan Pemerintah	<p>1. Ketersediaan Fitur Interaksi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyediakan komunikasi <i>e-mail</i> antara masyarakat dengan pengelola b. Tersedianya <i>list</i> email dinas (Sandoval-Almazan & Gil Garcia, 2011:S74) c. Tersedianya fitur help pages d. Tersedianya online survei e. Tersedianya fitur problem solving f. Tersedianya forum g. Tersedianya chat rooms h. Tersedianya message board (Papadomichelaki & Mentzas, 2012:101). <p>2. Pemanfaatan Fitur Interaksi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menyediakan forum untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan terkait pemerintah (Sandoval-Almazan & Gil Garcia, 2011:S74) b. Frekuensi merespon setiap pesan dari pengguna c. <i>Feedback</i> yang disampaikan pemerintah memberikan pemecahan masalah (tindak lanjut) d. Keterbaruan dari proses diskusi dalam fasilitas interaksi (Widaningrum & Utomo, 2009:14) 	Observasi dan Wawancara Mendalam	-

Konsep	Variabel	Kategori	Indikator	Sub-Indikator	Sumber Data	
					Primer	Sekunder
Transparansi	Penerapan Transparansi pada Portal	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Tidak Baik 	4. Menyediakan Fasilitas Komunikasi dengan Publik terkait Kebijakan dan Peraturan Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan forum kebijakan b. Ketersediaan penunjuk topik diskusi c. Ketersediaan undangan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait isu kebijakan dan permasalahan publik lainnya d. Ketersediaan kesempatan publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan (Widaningrum & Utomo, 2009:14) e. Tersedia forum diskusi terkait draft kebijakan (ide baru pemerintah) (Sandoval-Almazan & Gil Garcia, 2011:S74) 	Observasi dan Wawancara Mendalam	-

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan positivis karena bertitik tolak atas teori yang ada dan teori menjadi kerangka untuk keseluruhan penelitian, sebuah model terorganisasi untuk pertanyaan penelitian dan untuk proses pengumpulan data (Creswell, 1994:87-88). Hal ini didukung atas pemahaman peneliti mengenai pendekatan positivis sebagaimana yang disebutkan oleh Neuman sebagai berikut:

“positivism assumes that social reality is made up of objective facts that value-free researchers can precisely measure to test causal theories. Positivist approach is nomothetic which explanations use law or law-like principles...develop a general causal law or principle then use logical deduction to specify how it operates in concrete situation” (2007: 42-43).

Penelitian ini bersifat nomotetik dan deduktif karena berangkat dari hal yang umum ke hal yang khusus. Pendekatan ini digunakan peneliti untuk mencapai pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai fakta-fakta sosial yang ada dengan menggunakan alur berfikir deduktif dengan menurunkan teori awal yang ada. Dengan menggunakan pendekatan positivis tersebut, peneliti mencoba menganalisis penerapan transparansi pada portal resmi Pemprov DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya. Selain itu, peneliti bersifat bebas nilai atau objektif dalam memandang suatu gejala dan hanya melihat faktor-faktor yang krusial yang berkaitan dengan teori yang peneliti gunakan.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian diklasifikasikan berdasar empat klasifikasi yaitu berdasarkan manfaat penelitian, berdasar tujuan penelitian, berdasar dimensi waktu, dan berdasar teknik pengumpulan data (Prasetyo dan Jannah (2005:37). Berdasar manfaat penelitian, penelitian ini tergolong pada penelitian murni karena

peneliti memiliki kebebasan untuk menentukan permasalahan apa yang akan diteliti dan karena penelitian ini ditujukan untuk eksplorasi dan pengembangan ilmu pengetahuan serta tanpa mengandung nilai komersial (Suharto et al., 2004:14).

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian dapat dikategorikan ke dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menampilkan “*a picture of the specific details of a situation, sosial setting and have a purpose to create a set of categories*” (Neuman, 2007:16). Selain itu, juga bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku serta didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada (Mardalis, 2007:26). Dengan demikian, penelitian ini bersifat deskriptif karena berupaya memberikan gambaran lebih detail mengenai suatu gejala yang dalam hal ini gejala tersebut merupakan penerapan transparansi pada portal Pemprov DKI Jakarta (www.jakarta.go.id). Penelitian ini mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti dan menginterpretasikan informasi ke dalam sejumlah kategori untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Berdasar dimensi waktu, maka penelitian ini termasuk penelitian cross-sectional karena penelitian dilakukan dalam satu waktu tertentu, yaitu dari bulan April sampai dengan bulan Mei 2012, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan. Berdasar teknik pengumpulan data, maka penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif karena menggunakan observasi, wawancara mendalam, studi kepustakaan sebagai instrumen pengumpulan data.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penting untuk menentukan ketepatan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif terdiri dari observasi, wawancara mendalam, dan studi kepustakaan.

3.3.1 Observasi

Dalam proses pengumpulan data primer peneliti menggunakan teknik observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk

menghimpun data penelitian yang dapat diamati oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan indikator penelitian yang digunakan. Peneliti mengamati langsung konten dan menggunakan secara langsung fitur-fitur yang terdapat pada portal jakarta.go.id. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data primer mengenai fitur apa saja yang terdapat pada portal DKI Jakarta, informasi apa saja yang ada portal, layanan apa saja yang terdapat pada portal dan fitur interaksi apa saja yang tersedia pada portal.

3.3.2 Wawancara Mendalam

Tujuan diadakannya wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba yaitu untuk mengonstruksi perihal orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian, merekonstruksi kebulatan-kebulatan harapan pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi dari orang lain (Basrowi & Suwandi, 2008:127). Dalam penelitian ini, salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara mendalam karena ada hal-hal yang tidak dapat diobservasi langsung oleh peneliti.

Wawancara mendalam dapat berupa *structured interview, the semi-structure interview, the unstructured interview and the group interview* (May, 2001:121). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis *semi-structured interview*. Pertanyaan biasanya sudah tersedia secara spesifik, tetapi pewawancara bebas untuk melakukan probing untuk mendapatkan data yang lebih mendalam (May, 2001:123). Pelaksanaan wawancara dan pengurutan pertanyaan disesuaikan dengan keadaan responden (Basrowi & Suwandi, 2008:128). Dalam jenis wawancara ini, pewawancara dapat melakukan kolaborasi dan klarifikasi terhadap jawaban yang diberikan, dan selanjutnya record informasi kualitatif mengenai topik tersebut. Kemudian hasil wawancara mendalam diabadikan melalui alat perekam suara sehingga dapat mempermudah proses penelitian.

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini, yaitu:

- a. Alberto Ali (Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta). Narasumber memiliki kewenangan untuk memberikan jawaban dan penjelasan terkait penyediaan informasi dan

- interaksi pada portal www.jakarta.go.id dan upaya-upaya pengelolaan portal www.jakarta.go.id.
- b. Saly Gestanon (Koordinator Portal Pemprov DKI Jakarta). Narasumber bertugas sehari-hari dan berwenang dalam hal koordinasi kerja terkait pengelolaan portal www.jakarta.go.id dalam menyediakan informasi dan interaksi kepada publik.
 - c. Imam Priyono (Koordinator Tenaga Ahli Seksi Data dan Informasi). Narasumber merupakan Tenaga Ahli yang bertugas dan berwenang dalam hal manajemen konten portal dan *maintance* portal.
 - d. Farhan Yunus Basyarahil (Komisioner Bidang Kelembagaan Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta). Narasumber merupakan pihak yang peduli dan memantau kondisi serta permasalahan terkait pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan transparansi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
 - e. Maruli (Anggota Tim Penguji Anugerah Media Badan Koordinasi Humas). Narasumber merupakan pihak yang menilai dan memantau situs web pemerintah daerah dalam menyediakan informasi dan media interaksi publik.
 - f. Dana Indra Sensuse (Kepala Laboratorium *e-government* Fasilkom UI). Narasumber merupakan salah satu anggota tim penyusun Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGi) dan memiliki pengetahuan terkait penerapan *e-government* secara umum di Provinsi DKI Jakarta.
 - g. Masyarakat pengguna yang tergabung dalam *facebook* dan *twitter* jakartagoid dipilih yang paling sering terlihat berinteraksi (memberikan komentar, memberikan tanda *like*, dan *me-retweet*) pada layanan portal www.jakarta.go.id untuk mengetahui manfaat adanya portal www.jakarta.go.id dalam menunjang kebutuhan informasi masyarakat dan interaksi masyarakat dengan pemerintah. Kriteria pemilihan narasumber ditentukan dengan melihat pengguna yang memiliki intensitas interaksi dengan portal www.jakarta.go.id minimal 3 kali dalam satu minggu. Pengamatan tersebut dilakukan dalam kurun waktu dua bulan terakhir, yaitu bulan April-Mei 2012.

3.3.3 Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (*Library Research*) dilakukan untuk memperoleh data sekunder. Studi kepustakaan ini peneliti lakukan dengan membaca literatur berupa

buku-buku, tulisan ilmiah, dokumen perundang-undangan, artikel yang diperoleh melalui internet, penelitian sejenis sebelumnya, peraturan dan dokumen-dokumen instansi terkait penerapan *e-government* di Provinsi DKI terutama bagian pengembangan portal www.jakarta.go.id. Sumber-sumber yang berkaitan dengan pelaksanaan portal www.jakarta.go.id, yaitu laporan tahunan Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta, dokumen-dokumen Seksi Data dan Informasi, dan *google analytical* internal audit.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah penumpulan data dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisis data yang disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini, teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Menurut Bogdan & Biklen (1992), analisis data kualitatif merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti, yaitu “*collecting information from field, sorting the information into categories, formatting the information into a story or picture, and actually writing the qualitative text*” (Creswell, 1994: 153-154). Analisis data dilakukan mulai dari pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data. Data yang telah terkumpul, baik data primer maupun data sekunder, kemudian dianalisis oleh peneliti.

Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu analisis data model Miles & Huberman. Pada model ini terdapat tiga tahapan yaitu dimulai dari *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (menarik kesimpulan/verifikasi) (Miles & Huberman, 1992:15). Miles & Huberman (1992:16-17) menjelaskan mengenai reduksi data dan penyajian data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Penyajian data didefinisikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Selanjutnya, dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

3.5 Proses Penelitian

Tahapan proses penelitian terdiri dari tujuh tahapan yaitu select topic (menentukan topik), focus question (menentukan fokus permasalahan), design study (menentukan bagaimana penelitian dilakukan), collect data (mengumpulkan data di lapangan), analyze data (menganalisis data), interpret data (menginterpretasikan data), dan inform others (menuliskan ke dalam laporan) (Neuman, 2007: 9-10). Proses penelitian diawali dengan menentukan topik penelitian, kemudian peneliti merumuskan pokok permasalahan yang akan diteliti dan mencari teori yang relevan untuk penelitian. Setelah itu peneliti membuat rencana penelitian dengan menggunakan pendekatan positivis dan metode pengumpulan kualitatif.

Berdasar rencana penelitian yang telah dibuat dan disetujui, peneliti melakukan pengumpulan data di unit kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta baik melalui wawancara mendalam, maupun studi kepustakaan, serta melakukan metode observasi pada portal www.jakarta.go.id. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan narasumber lainnya untuk mengkonfirmasi temuan di lapangan. Seluruh data yang telah terkumpul tersebut kemudian dianalisis oleh peneliti berdasarkan teori. Selanjutnya, peneliti menyajikan hasil data kuantitatif berupa grafik dan melakukan interpretasi data yang disajikan dalam bentuk teks naratif dan dalam bentuk laporan tertulis.

3.7 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengalami keterbatasan, yaitu peneliti mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dari unsur masyarakat pengguna portal DKI Jakarta karena tidak tersedianya data dan informasi (kerangka sampel) yang memadai terkait pengguna portal www.jakarta.go.id. Peneliti hanya mewawancarai beberapa pengguna (member *facebook* dan *twitter* jakartagoid) yang sesuai dengan kriteria. Wawancara hanya dapat dilakukan melalui pesan e-mail, sehingga hasil wawancara sangat terbatas.

BAB 4

GAMBARAN UMUM PORTAL RESMI PEMROV DKI JAKARTA (WWW.JAKARTA.GO.ID)

4.1 Sejarah Portal Resmi Pemrov DKI Jakarta

Seperti dikutip dari sejarah portal (*www.jakarta.go.id*), portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pertama kali dibangun pada tahun 1995. Portal ini dikembangkan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan data dan informasi kepada masyarakat melalui pemanfaatan kemajuan teknologi. Pada awal pengembangannya, portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dikelola oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Pengerjaan situs masih sederhana hanya menggunakan *notepad*. Sistem *hosting* yang digunakan awalnya adalah domain dari indonet, kemudian karena meningkatnya kebutuhan pemanfaatan internet maka dilakukan pembangunan *server* sendiri.

Pengembangan portal ini pada awalnya dilakukan dengan cara menyewa *space* di salah satu *Internet Service Provider* (ISP) untuk menempatkan *homepage* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang beralamatkan <http://www.indo.net.id/government/dki/web.html>. *Website* pertama ini masih sederhana baik dilihat dari banyaknya fasilitas maupun dari segi konten. *Website* hanya berisi informasi mengenai Pemerintah Provinsi DKI saja yang sumber dari buku kecil Bappeda tahun 1996 (Husni, 2006:38).

Pada tahun 1998, Kantor Pengelola Teknologi Informasi (KPTI) mulai mempersiapkan pengadaan *web server* sendiri untuk mendukung pembangunan dan pengembangan intranet dan internet. Tahun 2000, KPTI telah memasang jaringan komunikasi dan *server* untuk mendukung pembangunan dan pengembangan sistem informasi, serta memindahkan *web server* DKI ke lokasi KPTI di balaikota, sehingga memudahkan operasionalisasi dan pengembangan sistem-sistem berbasis internet (Husni, 2006:39). Awalnya portal ini dikembangkan dengan menggunakan nama *dki.go.id*, kemudian memiliki pilihan-pilihan nama diantaranya *dki.go.id* dan *jakarta.go.id*. Nama *jakarta.go.id* selanjutnya digunakan oleh situs Dinas Pariwisata Pemerintah Provinsi DKI

Jakarta. Pada masa kepemimpinan Aurora Tambunan menjadi Kepala Dinas Pariwisata, nama situs jakarta.go.id dikembalikan kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta karena *website* Dinas Pariwisata harus berbasis pariwisata. Penamaan situs web jakarta.go.id tidak mengikuti standar penamaan domain yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No: 28/Per/M.Kominfo/9/2006, dimanas seharusnya penamaan website provinsi harus diakhir dengan “prov” di belakang singkatan nama provinsinya (egov-rank.gunadarma.ac.id, 2012).

Keputusan akhir untuk memberikan nama jakarta.go.id pada situs resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan pertimbangan diantaranya karena nama Jakarta secara konsensus lebih dikenal dibandingkan DKI. Pada tahun 2001, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan peluncuran portal dengan nama jakarta.go.id. Peluncuran pertama portal jakarta.go.id dilangsungkan bersamaan dengan *teleconference* lima wilayah DKI Jakarta dengan teknologi *teleconference* ke Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) oleh Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta yang kala itu dijabat oleh Fauzi Bowo. Berbagai aplikasi mengenai Jakarta yang tersedia pada jakarta.go.id pada masa itu di antaranya adalah info kegiatan gubernur, sejarah DKI, luas DKI, data-data dari BPS, pelayanan masyarakat, informasi alamat SKPD dan pimpinan-pimpinannya.

Pada tahun-tahun berikutnya, terjadi tren pengembangan media melalui internet dimana sebagian besar SKPD membuat *website* tersendiri tetapi tidak memperbarui data sehingga *website* terkesan diam dan tidak dinamis. Keadaan ini mengakibatkan citra *website* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Pemprov DKI Jakarta) buruk di mata masyarakat. Akhirnya, pada Januari 2009, terjadi perubahan struktur organisasi di Pemprov DKI Jakarta antara Kantor Pengelola Teknologi Informasi (KPTI), Biro Humas & Protokol (Bidang Humas) dan Dinas Perhubungan (bidang POS dan Telekomunikasi) bergabung menjadi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (DISKOMINFOMAS) Provinsi DKI Jakarta yang menyebabkan pengelolaan jakarta.go.id berpindah pengelolaannya ke Dinas yang baru tersebut.

Perubahan struktur organisasi dan adanya pengabungan organisasi tersebut menurut Alberto Ali (Kepala Seksi Data dan Informasi) dilakukan dalam rangka

efisiensi anggaran. Setelah perampingan dan pengabungan struktur organisasi selesai dilaksanakan, Gubernur DKI Jakarta melaksanakan rapat pada bulan April 2009, dimana salah satu hasil rapatnya adalah Gubernur menginstruksikan untuk melakukan pemutakhiran (pembaharuan) jakarta.go.id. Gubernur berkeinginan agar jakarta.go.id setara dengan *website* portal kota-kota ternama di dunia. Kepala Dinas Diskominfo melakukan rapat koordinasi internal untuk menindak lanjuti arahan Gubernur. Awalnya, pengelolaan portal dilakukan eks KPTI, selanjutnya pengelolaan dan pengembangannya diserahkan kepada kepada bidang Informasi Publik yang saat itu dipimpin oleh Bapak Reswan Soewardjo. Demi memaksimalkan hasil kerja maka pengelolaan portal *www.jakarta.go.id* dikhususkan pengelolaannya oleh Seksi Data dan Informasi, dibawah pimpinan Alberto Ali sampai saat ini.

Portal jakarta.go.id mengalami perubahan dan pembaharuan dan selanjutnya diluncurkan kembali kepada publik pada tanggal 30 Juli 2009. Aplikasi yang ada masih bersifat sementara karena belum didukung oleh perencanaan dan anggaran yang memadai, tetapi basis data dan tampilan sudah bertambah dan berubah. Dalam era kepemimpinan Kepala Bidang Informasi Publik, Cucu Achmad Kurnia, jakarta.go.id kembali diluncurkan kembali ke publik pada tanggal 4 Juni 2010. Saat ini, portal jakarta.go.id dikelola oleh Seksi Data dan Informasi Diskominfo DKI Jakarta.

4.2 Visi dan Misi Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Keberadaan portal DKI Jakarta (*www.jakarta.go.id*) merupakan salah satu bentuk penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Hal ini didasarkan kepada pemahaman Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (Pemprov DKI Jakarta) mengenai *e-government* itu sendiri yaitu 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 mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan” (Diskominfo, 2011). Berangkat dari pemahaman dan pengertian tersebut, Pemprov DKI Jakarta, dalam hal ini Diskominfo

mengembangkan sebuah portal yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik Pemprov DKI Jakarta.

Adapun visi dan misi dari portal resmi Pemprov DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

▶ Visi:

“Sebagai Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Memberikan Pelayanan Data dan Informasi Kepada Masyarakat Guna Mewujudkan Jakarta Nyaman dan Sejahtera Untuk Semua”

▶ Misi :

1. Memberikan Data dan Informasi Secara Tepat dan Akurat.
2. Melayani Masyarakat dengan Prinsip Pelayanan Prima Melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi.
3. Membangun Infrastruktur Portal yang Terintegrasi Dengan Perangkat Teknologi Lainnya.

Adapun tujuan yang diharapkan dari adanya portal DKI Jakarta ini adalah mampu memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sehingga Pemprov DKI Jakarta dapat akuntabel, transparan, dan melalui portal jakarta.go.id Pemprov DKI Jakarta mampu mempertanggungjawabkan kinerja dan apa yang telah dilaksanakan selama ini, sesuai dengan pernyataan Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“tujuannya adalah bahwa website ini adalah website resmi pemprov dan memberikan pelayanan informasi kepada publik, itu tujuan utamanya, memberikan pelayanan informasi kepada publik dan kita sebagai pemerintah juga harus akuntabel terhadap apa yang telah kita kerjakan, bagaimana salurannya dengan memanfaatkan media online yaitu website, dan itu juga ada aturan pemerintahnya yang mengatur, pemerintah harus memberikan informasi yang terbuka kepada publik...”(Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Keberadaan portal jakarta.go.id menjadi semakin penting dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi publik dan mewujudkan prinsip transparansi. Hal ini juga didasari dengan adanya Undang-undang No. 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 portal jakarta.go.id terus mengalami perkembangan, khususnya dari segi tampilan guna memenuhi kebutuhan masyarakat atas informasi.

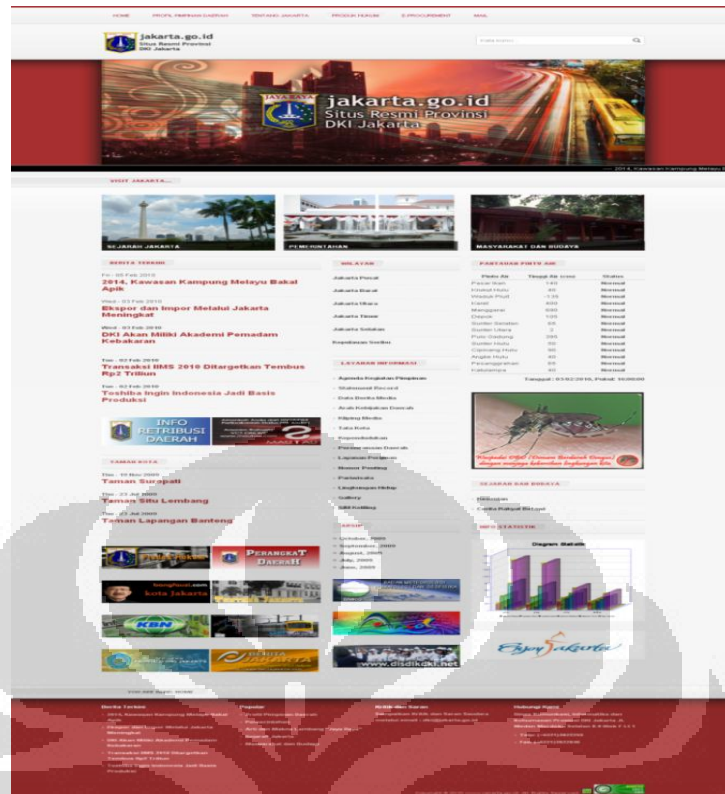
Transformasi tampilan *www.jakarta.go.id* telah dilakukan sebanyak tiga kali demi memudahkan masyarakat menggunakan portal tersebut. Versi pertama dari portal *www.jakarta.go.id* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1. Tampilan Awal Pengembangan *www.jakarta.go.id*

Sumber: Diskominfo, 2011

Berdasarkan gambar 4.1. terlihat bahwa tampilan portal masih sangat sederhana dan belum menyediakan aplikasi yang memadai. Aplikasi yang tersedia diantaranya adalah berita terkini, pemerintahan, rencana strategis, pembangunan, peraturan dan perundangan, Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, informasi lelang, pelayanan warga, pelayanan non warga, pelayanan bisnis, kotaku asri dan modern, *download* terkini dan pariwisata. Aplikasi yang tersedia seperti informasi lelang dan pelayanan bisnis merupakan perwujudan sederhana dari bentuk *e-government* yaitu *government to bussiness*, sedangkan *government to citizen* ditampilkan melalui pelayanan warga. Berikut adalah gambar tampilan portal versi kedua *jakarta.go.id*:



Gambar 4.2. Tampilan *www.jakarta.go.id* Versi 2

Sumber: Diskominfomas, 2011

Tampilan versi kedua *website* jakarta.go.id mulai lebih kompleks dibandingkan dengan sebelumnya dan lebih berwarna. Tampilan lebih atraktif dan memiliki beberapa tambahan aplikasi. Pada dasarnya, aplikasi dasar tetap tersedia dan ada beberapa aplikasi baru seperti info retribusi dan ditambahkan *link* ke *website* pemerintahan terkait lainnya.

Tampilan versi ketiga dari portal *www.jakarta.go.id* dapat dilihat pada gambar 4.3. Perbedaan yang paling dapat terlihat dari ketiga versi *www.jakarta.go.id* adalah terletak pada desain portal itu sendiri dan aplikasi yang tersedia. Aplikasi yang disediakan semakin banyak dan semakin ditata dengan rapi. Kerangka yang digunakan adalah *open source* sehingga sistem manajemen konten merupakan hasil pengembangan sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi upaya pengembangan dan peningkatan dalam menyajikan tampilan *website* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 4.3. Tampilan www.jakarta.go.id versi jakv1

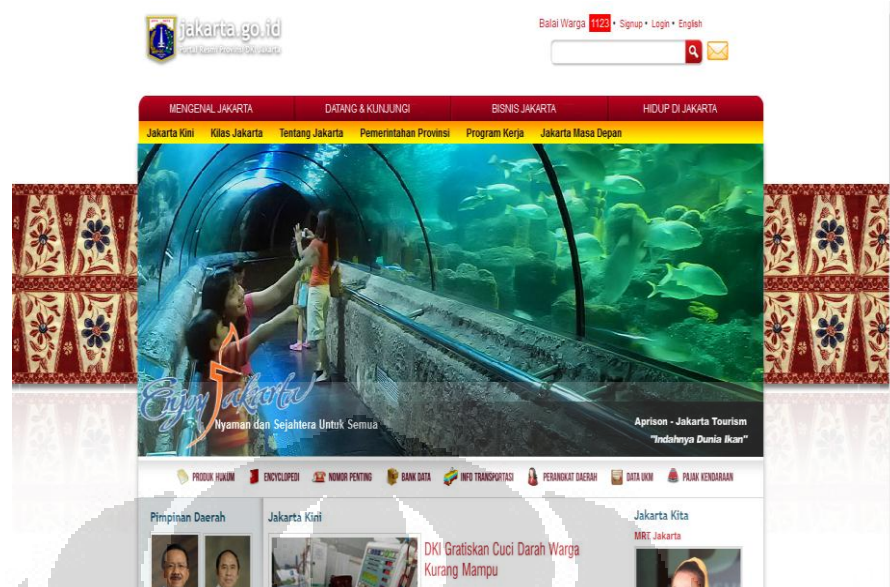
Sumber: Diskominfo, 2011

4.3 Bentuk Penerapan Tipe Komunikasi *e-Government* pada Portal www.jakarta.go.id.

Pembagian *e-government* berdasarkan jenis pelayanannya, jenis layanan tersebut mewujudkan lima bentuk komunikasi yaitu G2G, G2C, G2B, G2SC, dan C2C. Bentuk penerapan kelima bentuk komunikasi ini dalam portal DKI Jakarta dibahas sebagai berikut:

4.3.1 *Government to Government (G2G)*

Tipe komunikasi ini menjelaskan adanya interaksi antara satu instansi pemerintahan dengan instansi pemerintahan lainnya. Aplikasi yang merupakan perwujudan G2G terdapat pada aplikasi mengenal jakarta.



Gambar 4.4 Tampilan Konten Mengenai Jakarta

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Aplikasi ini dapat dimanfaatkan untuk mengenal lebih jauh terkait kota Jakarta maupun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi Mengenai Jakarta terdiri dari konten seperti Jakarta kini, kilas Jakarta, tentang Jakarta, pemerintahan provinsi, program kerja, dan Jakarta masa depan. Konten Jakarta kini menyediakan berita terkait program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan berita-berita teraktual yang berkaitan dengan pemerintahan. Konten kilas Jakarta menampilkan informasi mengenai sejarah singkat kota Jakarta dan beraneka ragam cerita rakyat khas Jakarta yang semuanya berjumlah 34 cerita rakyat dan sudah diposting sejak tahun 1990 sampai yang tahun 2008.



Gambar 4.5. Tampilan Konten Jakarta Kini

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Konten Program Kerja terdiri dari konten latar belakang, urusan wajib, urusan pilihan, dan kewilayahan. Konten latar belakang menyajikan rangkuman singkat mengenai Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi DKI Jakarta 2007-2012. Konten program kerja juga menyediakan informasi mengenai urusan wajib dan urusan pilihan pemerintah provinsi DKI Jakarta. Konten kewilayahan menyediakan informasi mengenai program kerja pemerintah provinsi DKI Jakarta berdasarkan wilayah, seperti program pengembangan kawasan, program wilayah Jabodetabekjur, program wilayah Banten-DKI Jakarta-Jawa Barat, program wilayah Jawa-Bali dan implementasi rencana tata ruang wilayah (RTRW) Provinsi DKI Jakarta.

Konten Jakarta Masa Depan menyediakan informasi mengenai program pembangunan transportasi, seperti program *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta, program pengembangan pembatasan lalu lintas (ERP) dan *subway*. Selain itu, konten Jakarta Masa Depan menampilkan informasi terkait pengembangan kawasan. Informasi pengembangan kawasan yang tersedia mencakup pengembangan sentra primer timur, pengembangan kawasan banjir kanal dan revitalisasi kawasan kota tua. Jenis layanan G2G lainnya adalah aplikasi nomor penting yang menyajikan informasi tentang nomor-nomor telepon penting

lembaga-lembaga yang terkait dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Layanan G2G yang tersedia pada portal www.jakarta.go.id masih sangat minim padahal dalam mewujudkan portal yang terintegrasi layanan G2G merupakan salah satu layanan yang harus disediakan karena mampu mempermudah kinerja dan koordinasi antar dinas.

4.3.2. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe komunikasi *government to citizen (G2C)* merupakan layanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Konten Hidup di Jakarta merupakan salah satu bentuk G2C karena ditujukan untuk masyarakat. Berikut tampilan konten Hidup di Jakarta:



Gambar 4.6. Tampilan Konten Hidup di Jakarta

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Konten Hidup di Jakarta menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh warga masyarakat, khususnya warga Jakarta. Konten yang tersedia terdiri dari kependudukan, pendidikan, nomor penting, layanan kesehatan, fasilitas olahraga, komunitas fotografi. Bagian kependudukan menyajikan berbagai informasi terkait perizinan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, kewarganegaraan, dan

aplikasi program sosial. Aplikasi program sosial menyediakan data dan informasi panti sosial, taman asuhan anak, sasana dan loka bina karya pada pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Layanan G2C lainnya adalah aplikasi trayek transportasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui jenis angkutan dan rutenya. Sebagian besar layanan G2C yang tersedia pada portal jakarta.go.id adalah layanan informasi. Aplikasi yang paling banyak dikunjungi adalah aplikasi pajak kendaraan bermotor dan aplikasi nilai jual kendaraan bermotor. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengetahui jumlah pajak kendaraan yang harus mereka bayarkan. Aplikasi G2C lainnya adalah layanan pohon tumbang disediakan agar masyarakat mengetahui prosedur klaim korban pohon tumbang di Provinsi DKI Jakarta. Layanan G2C pada portal jakarta.go.id belum menyediakan layanan *online*. Penyediaan layanan secara *online* belum dapat dilaksanakan karena belum terintegrasinya sistem informasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan masih lemahnya semangat kebersamaan antar SKPD untuk membangun suatu sistem yang terintegrasi. Sebagian besar layanan G2C yang disediakan kepada masyarakat merupakan layanan informasi yang mencakup informasi bidang kesehatan, data statistik, dan produk hukum dapat diunduh oleh *member* (yang mendaftar menjadi anggota) portal jakarta.go.id. Hal ini bertujuan untuk mendaftarkan para pengunjung yang menggunakan data tersebut, karena menurut Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pemohon informasi harus terdata dengan baik. Layanan G2C lainnya adalah aplikasi mobile *website*, dan telah tersedianya jakarta.go.id versi bahasa inggris juga penting bagi pendatang mancanegara.

Ketersediaan informasi yang ada pada portal jakarta.go.id sangat beragam dan jumlahnya sangat banyak. Berdasarkan jumlah pengunjung konten informasi, terdapat informasi yang banyak dikunjungi oleh pengguna jakarta.go.id. Berikut adalah tabel daftar konten yang paling banyak dikunjungi periode 1 Juni 2010-31 Desember 2010 dan tahun 2011.

Tabel 4.1. Konten Portal *www.jakarta.go.id* yang Paling Banyak Dikunjungi Tahun 2010 dan 2011

No.	Konten Informasi	Jumlah Kunjungan Tahun 2010	No	Konten Informasi	Jumlah Kunjungan Tahun 2011
1	Bagian Awal	244.428	1	Bagian Awal	56.275
2	<i>User Login</i>	43.505	2	Info Pajak Kendaraan Bermotor	36.676
3	<i>User Register</i>	32.923	3	<i>User Login</i>	14.181
4	Mesin Pencari Produk Hukum	26.126	4	<i>User Register</i>	8.160
5	Produk Hukum	21.873	5	Info Transportasi	2.313
6	Lambang Daerah	14.785	6	Info Nilai Jual Kendaraan Bermotor	14.734
7	Info Transportasi	11.546	7	Produk Hukum	9.159
8	Data Pimpinan	11.041	8	Mesin Pencari Produk Hukum	10.679
9	Mengenal Jakarta	9.367	9	Kependudukan	2.083
10	Kategori Produk Hukum	5.372	10		

Sumber: Telah Diolah Kembali

Berdasarkan tabel 4.1. terlihat bahwa pada tahun 2010 informasi yang paling banyak diakses oleh masyarakat pengguna jakarta.go.id adalah produk hukum, info transportasi, data pimpinan. Produk Hukum menjadi informasi utama yang dicari oleh pengguna pada *website* jakarta.go.id karena jumlah koleksi produk hukum jakarta.go.id cukup besar. Selanjutnya, pada tahun 2011, konten yang paling banyak dikunjungi adalah informasi pajak kendaraan bermotor. Hal ini memperlihatkan bahwa informasi pajak kendaraan bermotor sangat bermanfaat bagi masyarakat.

4.3.3 Government to Bussiness (G2B)

Bentuk interaksi yang juga perlu dibangun adalah interaksi pemerintah dengan kalangan bisnis atau pengusaha. Bentuk interaksi antara Pemprov DKI Jakarta dengan kalangan bisnis dilihat dari adanya bentuk layanan pengadaan (*e-procurement*). Aplikasi *e-procurement* dapat digunakan oleh perusahaan swasta untuk mengikuti proses pengadaan yang ada di seluruh dinas yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Aplikasi *e-procurement* menyajikan

informasi terkait waktu dan syarat-syarat pengadaan yang akan dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta. Namun, pada praktiknya, pengadaan secara online sepenuhnya belum dapat dilaksanakan karena ada tahap-tahapan dimana peserta lelang tetap harus bertatap muka dengan pihak Pemprov DKI Jakarta.

Bentuk layanan kepada bisnis masih sangat kurang karena informasi mengenai potensi investasi yang kurang lengkap dan belum banyak informasi yang disediakan pada portal *www.jakarta.go.id* yang khusus ditujukan untuk komunitas bisnis padahal Kota Jakarta merupakan pusat bisnis terbesar di Indonesia. Informasi yang tersedia cukup lengkap diantaranya adalah data Usaha Kecil Menengah (UKM) di Jakarta beserta alamat dan nomor telepon sudah tersedia. Informasi lain yang juga dibutuhkan oleh kalangan bisnis yang tersedia pada portal *www.jakarta.go.id*, yaitu informasi data statistik, bank data, dan produk hukum.

4.3.4. *Government to Civil Society (G2CS)*

Bentuk hubungan antara pemerintah dengan lembaga swadaya masyarakat belum tersedia secara jelas. Portal *jakarta.go.id* menyediakan layanan informasi yang bersifat umum dan dapat digunakan serta diakses oleh siapa saja. Aplikasi khusus untuk sejenis Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) belum tersedia.

4.3.5. *Citizen to citizen (C2C)*

Bentuk layanan C2C pada portal *jakarta.go.id* berupa fitur balai warga yang dapat dijadikan sebagai media interaksi dan media diskusi antar sesama *member jakarta.go.id* untuk bertukar informasi tentang wisata, kuliner, hiburan, pendidikan dan lain-lain. Aplikasi ini juga merupakan media pertukaran informasi bagi para anggota (*member*) *www.jakarta.go.id* dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupa penyampaian aspirasi, kritikan, masukan, saran dan keluhan masyarakat.

4.4 Organisasi Pengelola Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

4.4.1 Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah DKI Jakarta (Diskominfo)

Urusan komunikasi dan informatika dilaksanakan dan menjadi tanggung jawab dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah DKI

Jakarta. Beberapa kondisi yang berkaitan dengan urusan komunikasi dan informatika antara lain, telah tersedianya *data centre* untuk melayani berbagai aplikasi di tingkat Provinsi dan Kotamadya, telah tersedianya jaringan komunikasi berbasis *internet protocol* dari tingkat Provinsi sampai dengan tingkat Kelurahan, telah dibangun berbagai sistem aplikasi, antara lain: sistem keuangan, pajak kendaraan bermotor, pajak air bawah tanah, kepegawaian, pengujian kendaraan bermotor, aset manajemen, aplikasi pelelangan elektronik, dan sistem informasi kependudukan (Bappeda DKI Jakarta, 2008).

Permasalahan yang masih dihadapi saat ini terkait dengan urusan komunikasi dan informatika di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yaitu belum terintegrasinya sistem informasi yang dibangun dan dikembangkan oleh berbagai SKPD, pengembangan dan pembangunan sistem informasi belum berbasis layanan (yang seharusnya terpadu), masih munculnya resistensi sebagian birokrasi terhadap *management of change* (diperlukan *social engineering*), perlu adanya rekayasa aturan/prosedur untuk menyesuaikan dengan teknologi informasi, perlu dibangunnya pusat informasi mengenai pembangunan daerah dan jaringan yang terpasang belum terintegrasi dengan baik dan belum dimanfaatkan secara optimal.

Dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sangat berperan penting dan menjadi aktor utama (*leading actor*). Pengelola portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang beralamatkan di www.jakarta.go.id adalah Seksi Data dan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan mendapatkan tanggungjawab sebagai pengelola resmi portal DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2008 mengenai Perangkat Organisasi Daerah. Adapun fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan terkait dengan pengelolaan portal jakarta.go.id dan dalam rangka penyediaan informasi publik dan menjembatani masyarakat dengan Pemprov DKI yaitu pelaksanaan kehumasan; pengelolaan, pembinaan, dan pengembangan teknologi informasi; pengembangan jejaring kerja kehumasan; publikasi, pelayanan informasi dan pendokumentasian kegiatan

kebijakan pemerintah daerah; fasilitasi dan pengoordinasian akses publik terhadap pemerintah daerah; pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan klarifikasi sikap masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah; pengelolaan media cetak dan elektronik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terlihat bahwa salah satu fungsi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan adalah mempublikasikan kegiatan kebijakan dan mendokumentasikan kegiatan kebijakan pemerintah daerah, pelayanan informasi dan pendokumentasian kegiatan kebijakan pemerintah daerah, dan menyelenggarakan pelayanan informasi terkait kegiatan kebijakan pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan bertanggungjawab dan berkewajiban untuk menginformasikan setiap bentuk kebijakan dan bagaimana implementasi setiap kebijakan yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan berkewajiban memberikan fasilitas akses publik terhadap pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan harus mampu menyediakan suatu media dan sarana bagi publik untuk dapat mengakses segala bentuk informasi dan kegiatan pemerintahan Pemprov DKI Jakarta. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki sekian banyak dinas dan satuan kerja. Tentu akan menjadi suatu hal yang sulit untuk menyatukan seluruh informasi yang ada di setiap unit kerja. Oleh karena itu, Dinas komunikasi, Informatika dan Kehumasan diharapkan mampu menjadi koordinator dan mengkoordinasikan setiap dinas dan satuan kerja dalam memberikan akses informasi kepada publik. Terkait fungsi tersebut, Dinas komunikasi, Informatika dan kehumasan DKI Jakarta diberikan kewenangan untuk melakukan pengelolaan media cetak dan elektronik, salah satunya adalah portal *www.jakarta.go.id*. Selain portal tersebut, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta juga mengelola *www.beritajakarta.go.id*. Salah satu fungsi penting dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan ini adalah melakukan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan klarifikasi sikap masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah.

Bidang Informasi publik merupakan salah satu bidang yang terdapat pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 88 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan, Bidang informasi publik merupakan unit kerja lini Dinas Kominfo dalam pelaksanaan pembinaan, pengembangan dan pelayanan informasi publik. Bidang Informasi Publik dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Informasi Publik mempunyai fungsi dalam hal berikut yaitu Pengelolaan media *center* (media *online*, media elektronik internal dan media lainnya) dan penerbitan serta pendistribusian media tercetak; Pemanfaatan informasi publik melalui media luar ruang dan penerangan publik; Pembinaan, koordinasi dan fasilitasi akses informasi publik terhadap pemerintah daerah pada perangkat daerah; Pembinaan kehumasan terhadap perangkat daerah; Pengolahan dan pelayanan informasi publik melalui media *center*; Pengumpulan, pengolahan dan penyajian data informasi kehumasan; Pelaksanaan pemantauan dan kajian aspirasi/opini publik; Pelaksanaan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Demi menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Bidang informasi Publik memiliki tiga seksi yaitu seksi informasi publik, seksi penerbitan dan media luar, dan seksi data dan informasi.

4.4.2 Seksi Data dan Informasi

Seksi data dan informasi merupakan satuan kerja bidang informasi publik dalam pelaksanaan pengelolaan data dan informasi kehumasan serta pembinaan, koordinasi dan fasilitasi akses publik. Seksi data dan informasi kehumasan diberikan kewenangan selanjutnya untuk mengelola www.jakarta.go.id.

Adapun tugas Seksi Data dan Informasi yaitu:

- a. Mengumpulkan data dan informasi mengenai kebijakan, program dan kegiatan pemerintah daerah secara langsung dari instansi/lembaga terkait
- b. Menghimpun, mengolah, menyajikan, memelihara, mengembangkan dan memanfaatkan data dan informasi mengenai pendapat/opini/sikap masyarakat terhadap kebijakan pemerintah daerah
- c. Mengelola bank data daerah di bidang kehumasan

- d. Melakukan koordinasi dengan instansi/lembaga/publik dalam pengumpulan data
- e. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan, koordinasi, dan fasilitasi akses publik terhadap perangkat daerah
- f. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan kehumasan terhadap perangkat daerah,

Demikian tugas dari seksi data dan informasi kehumasan Diskominfo DKI Jakarta. Tugas-tugas tersebut diselenggarakan dalam rangka menunjang penyelenggaraan kebijakan pemerintah daerah dengan visi: Jakarta yang nyaman dan sejahtera untuk semua. Tugas Seksi data dan Informasi Kehumasan memiliki visi yaitu terwujudnya citra Pemprov DKI Jakarta yang Positif melalui Peningkatan Pelayanan Komunikasi, Informasi dan secara cepat dan akurat. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, Seksi data dan Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta menentukan misi, yaitu

1. Meningkatkan pelayanan informasi kepada insan pers dan masyarakat
2. Menjalin interaksi positif antara pemerintah daerah, pers dan masyarakat dalam menunjang pelaksanaan kebijakan/program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta
3. Menjalin hubungan yang harmonis dengan unit organisasi Pemda untuk mewujudkan kesatuan persepsi terhadap kebijakan dan program DKI Jakarta
4. Meningkatkan sinkronisasi dan koordinasi dengan unit organisasi dalam pelaksanaan tugas pengumpulan data di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dalam melaksanakan misi dan tugasnya tersebut, Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan memiliki program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa dengan indikator kinerja yang akan dicapai adalah terlaksananya pelayanan informasi pembangunan daerah dengan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi. Seksi data dan informasi juga memiliki program penyediaan informasi pelayanan publik melalui internet. Indikator kinerja yang dicapai antara lain, informasi penyelenggaraan seluruh pelayanan publik (jenis, syarat dan biaya) yang diselenggarakan oleh

semua Satuan Kerja Provinsi DKI Jakarta dapat diakses melalui internet (Diskominfomas DKI Jakarta, 2009).

Adapun tujuan pelaksanaan kegiatan Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan kehumasan Provinsi DKI Jakarta, sebagai berikut:

1. Sebagai pusat data dan informasi kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan pemantauan *statemen record* eksekutif dan legislatif untuk kepentingan analisa dan evaluasi dalam rangka memonitoring kebijakan Pimpinan di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
2. Sebagai media interaksi Gubernur dengan warga Ibukota DKI Jakarta secara langsung melalui SMS *Center* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menampung aspirasi, pertanyaan maupun saran-saran serta masukan untuk Pemprov DKI Jakarta;
3. Untuk mempermudah dan mempercepat akses pencarian data yang dibutuhkan Pimpinan Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk pengambilan keputusan pada kebijakan pembangunan daerah dan juga pada penyimpanan informasi kepada publik/masyarakat;

Selanjutnya, sasaran pelaksanaan kegiatan pada Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta, sebagai berikut :

1. Terpenuhinya kebutuhan informasi ditengah masyarakat maupun dikalangan aparatur tentang berbagai kebijakan dan program Pemprov. DKI Jakarta. seperti dibidang: pemerintahan, pembangunan, pelayanan kependudukan, kesehatan, pendidikan, perekonomian, sosial budaya dan sebagainya;
2. Seluruh warga Jakarta semakin memahami pelaksanaan kebijakan dan program Pemprov. DKI Jakarta serta termotivasi untuk mendukung dan berperan serta aktif didalamnya;
3. Terjalannya komunikasi timbal balik antara warga Jakarta dan masyarakat sehingga terwujud sinergi antara aparat dan warga masyarakat dalam menghadapi tantangan pembangunan;
4. Terjalannya hubungan yang harmonis dengan insan pers dan pengelola media massa Ibukota dalam rangka penyebarluasan informasi kepada masyarakat,

khususnya yang menyangkut kebijakan/program strategis yang dilaksanakan Pemrov. DKI Jakarta.

Adapun program kerja yang dilaksanakan oleh Seksi Data dan Informasi pada tahun 2011 diantaranya yaitu:

1. Pengelolaan SMS Center

- a. Sebagai interaksi Gubernur dengan warga Ibukota secara langsung melalui SMS Center Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menampung aspirasi, pertanyaan maupun saran-saran serta masukan untuk perkembangan informasi Pemprov DKI Jakarta;
- b. Menyediakan media Informasi dan Sosialisasi mengenai berbagai program kebijakan, pembangunan dan pelayanan masyarakat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
- c. Memfasilitasi aspirasi publik berupa gagasan, masukan, kritik, keluhan dan saran dari masyarakat Jakarta terhadap berbagai kebijakan dan program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
- d. Membangun dan membina hubungan yang harmonis antara Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dengan masyarakat sehingga diharapkan dapat mewujudkan pencitraan yang positif terhadap Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

2. Pengelolaan dan Pengembangan Portal Resmi Pemprov DKI Jakarta

- a. Memberikan segala informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta kepada masyarakat;
- b. Mempermudah dan mempercepat akses pencarian data yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga Pimpinan Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka pengambilan keputusan pada kebijakan Pembangunan Daerah;
- c. Membangun dan mengembangkan aplikasi-aplikasi baru, dan juga meningkatkan kualitas untuk tiap aplikasi yang bersifat dinamis yaitu dengan memperkaya dan memperbaharui data-data dalam rangka tersajinya data dan informasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta kepada publik melalui Portal www.jakarta.go.id;
- d. Membangun citra positif Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui media onlie (*website*).

3. Penyajian Data dan Informasi Kehumasan Dalam Bahasa Asing
 - a. Tersedianya data dan informasi kehumasan versi bahasa asing yang dapat diakses melalui portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - b. Untuk meningkatkan citra Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan mempermudah masyarakat internasional untuk mengenal DKI Jakarta melalui porta resmi Pemprov DKI Jakarta.
4. Penyelenggaraan Lomba dan Pameran Fotografi Jakarta
 - a. Untuk memperkenalkan kota Jakarta kepada masyarakat secara keseluruhan dari berbagai sisi kehidupan Kota untuk menunjukkan keberhasilan dan proses pembangunan yang ada di Jakarta;
 - b. Untuk meningkatkan citra Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka memberikan penghargaan terhadap karya cipta foto kepada anak bangsa yang berprestasi.
5. Pusat Pelayanan Informasi Publik Daerah
 - a. Memberikan pelayanan Informasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Jakarta sehingga masyarakat dapat memperoleh jaminan kepastian hukum atas hak untuk memperoleh informasi publik serta badan publik dapat memperoleh tanggapan, saran, pendapat dari masyarakat tentang kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - b. Untuk meningkatkan citra Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam rangka menyediakan informasi yang di ajukan masyarakat khususnya terkait dengan SKPD di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

4.5 Pengembangan dan Pengelolaan Portal Resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Layanan portal sebagai penyedia informasi dan media interaksi berhubungan langsung dengan struktur *back-office* pemerintah (pengelola portal). Terdapat faktor-faktor yang mendukung pengembangan dan pengelolaan portal www.jakarta.go.id dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, yaitu sebagai berikut:

4.5.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aspek penting dalam melaksanakan suatu kegiatan. Kapabilitas dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan semakin mendukung pengembangan portal *www.jakarta.go.id*. Dalam rangka membantu meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja pengelola portal *www.jakarta.go.id*, sumber daya manusia (SDM) sangat diperhatikan. Sumber daya manusia yang terdapat pada seksi data dan informasi terdiri dari tiga status pegawai, yaitu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap (PTT) dan Tenaga Ahli. Hal ini diungkapkan oleh Syali Gestanon sebagai berikut:

“ oh, di pemerintahan provinsi DKI Jakarta, khususnya di seksi data dan informasi, itu ada tiga status pegawai, yang pertama itu adalah PNS, dan CPNS, yang kedua itu PTT (pegawai tidak tetap), yang ketiga itu tenaga ahli, Nah tugas dari PNS dan CPNS itu mensupervisi dari kegiatan administrasi, administrasi itu dalam artian kita memfasilitasi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh tenaga ahli dalam melaksanakan tugasnya, jadi kita administrasi juga, mengkoordinasikan juga, mengkonsep rencana strategis sampai mengevaluasi, nah itu tugas PNS dan CPNS di seksi ini, nah terus untuk PTT, itu sebetulnya hampir sama dengan PNS, dia membantu kegiatan administrasi juga, tapi sebagian mereka juga turut serta dalam kegiatan lapangan juga gitu, seperti input data, pencarian data, terus mungkin koordinasi juga dengan SKPD terkait, jadi sebetulnya yang banyak bertugas untuk melakukan koordinasi dan meminta data ke SKPD itu PTT, tapi kita bantu juga PNS, kadang-kadang kita yang koordinasikan, setelah kita koordinasikan kita cari deh datanya...” (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Pembagian tugas dilakukan antara PNS, PTT dan Tenaga Ahli. Tugas PNS lebih kepada fungsi administrasi, seperti fungsi koordinasi dengan SKPD terkait, merancang konsep rencana strategis dan melakukan proses evaluasi. Tugas PTT lebih kepada membantu tugas PNS dan melaksanakan kegiatan di lapangan. Upaya pembagian tugas ini sangat perlu untuk dilakukan karena mengingat jumlah PNS di Seksi Data dan Informasi hanya ada 7 orang. Kegiatan dan program kerja Seksi Data dan Informasi Diskominfomas DKI Jakarta meliputi berbagai kegiatan dan program, tentu akan sangat menyulitkan apabila hanya dilaksanakan oleh 7 orang PNS saja, sehingga dibutuhkan bantuan dari PTT.

Kapabilitas SDM juga menjadi perhatian utama dalam rangka mendukung penerapan portal *jakarta.go.id* dalam mewujudkan prinsip transparansi. Kemampuan SDM PNS sangat terbatas dan juga dirasa tidak memadai dalam hal

pengelolaan *website* karena pengelolaan *website* merupakan hal yang sangat kompleks dan membutuhkan pengetahuan teknis dan latar belakang teknologi informasi. Pengelolaan *website* jelas membutuhkan sumber daya manusia yang mengerti dan memahami TI dengan baik. SDM yang berlatar belakang TI sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pengelolaan *website*. Seksi Data dan Informasi mengambil inisiatif untuk melakukan rekrutmen tenaga ahli.

Keberadaan tenaga ahli sangat dirasakan membantu dalam hal pengelolaan *website*. Tenaga Ahli di seksi data dan informasi memiliki tugas dan fungsi berbeda-beda. Menurut Koordinator Portal Syali Gestanon, tenaga ahli tidak hanya bertugas pada pengelolaan jakarta.go.id saja, melainkan juga bertugas pada kegiatan-kegiatan lain Seksi Data dan Informasi. Seksi Data dan Informasi memiliki tujuh kegiatan besar. Tenaga ahli tersebar pada tujuh kegiatan tersebut. Pada tahun 2011 jumlah SDM Seksi data dan Informasi seluruhnya berjumlah 33 orang dengan komposisi 23 orang tenaga ahli, 7 orang PNS dan 3 orang PTT. Jumlah SDM yang berjumlah sebanyak 33 orang tersebut dianggap sudah memadai dalam rangka mendukung proses penyediaan informasi publik dan menjaga interaksi dengan masyarakat, sehingga pada tahun 2012 tidak terjadi penambahan jumlah SDM yang signifikan. Pada tahun 2012, jumlah SDM sejumlah 34 orang dengan penambahan pada posisi PNS sebanyak 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi jumlah SDM sudah memadai.

Kuantitas SDM yang memadai tidak akan dapat memberikan hasil yang maksimal bila tidak diimbangi dengan kualitas SDM. Keberadaan tenaga ahli sangat penting karena dalam mendukung efektivitas portal dalam menyediakan informasi dan sebagai media interaksi guna mewujudkan transparansi pemerintahan, diperlukan adanya ketersediaan ahli yang dapat melaksanakan kegiatan teknis. Pengelolaan *website* sangat bergantung kepada aspek-aspek yang sangat kompleks. Pentingnya adanya sumber daya manusia yang siap ditempatkan di masing-masing pos yang ada. Hal ini dilakukan demi menjaga keberlangsungan *website* agar *website* tetap aktif dan terhindar dari gangguan (*error*), seperti yang disampaikan oleh Koordinator Portal Syali Gestanon berikut ini:

“eh ketika website diserahkan kepada humas, dan diputuskan untuk melaksanakan swakelola diadakan rekrutmen, dibangun, terus satu lagi kalo PNS itu kan kita kan dari humas ni kan, backgroudnya banyak dari

manajemen, atau dari humas, untuk membangun website kan dibutuhkan keahlian koding gitu kan, nah PNS itu, karena backgroundnya bukan IT dan tahunya juga g terlalu banyak, itu memang harus merekrut tenaga profesional gitu kan, nah orang-orang ini kan ahli nih, jago di programmer jago di desain grafis gitu kan, makanya kita mau g mau ya harus merekrut mereka, itu kalo swakelola (Wawancara Mendalam, 6 April 2012)

Jumlah tenaga ahli terdiri dari 23 orang dengan susunan tugas sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli Manajemen sebanyak 1 orang yang bertugas untuk membantu pihak manajemen (Diskominfo) dalam membangun, mengatur dan menjaga sistem kerja para tenaga ahli jakarta.go.id. Uraian tugas yaitu melaksanakan desain web, desain *banner*, pengawasan *data entry* portal bahasa inggris, memperbarui isi berita terkini (jakarta kini).
2. Tenaga *Master Programmer* sebanyak 3 orang yang bertugas untuk membangun, mengembangkan dan merawat modul-modul dan aplikasi yang ada pada jakarta.go.id. Uraian tugas yaitu memantau aplikasi *database* dan desain *database*. Uraian kegiatan yang dilakukan oleh *master programmer* dalam rangka pengelolaan jakarta.go.id, yaitu pembangunan aplikasi, pemutakhiran aplikasi eksisting, melakukan instalasi website dan aplikasi subdomain, melakukan monitoring aplikasi website utama dan subdomain, melakukan perawatan terhadap aplikasi dan modul website eksisting, dan melaporkan hasil pekerjaan setiap bulan.
3. Tenaga Aplikasi Database sebanyak 2 orang yang bertugas untuk membuat sistem database yang tersimpan pada server jakarta.go.id. Uraian kegiatan tenaga aplikasi database dalam satu tahun anggaran yaitu membangun struktur database dan memonitoring *traffic database*.
4. Tenaga Ahli Jaringan sebanyak 1 orang yang bertugas untuk menjaga kelancaran akses dan keamanan jaringan yang digunakan oleh website jakarta.go.id. Uraian kegiatan tenaga ahli jaringan yaitu melakukan pemeliharaan jaringan eksisting, pengembangan sistem pengamanan, melakukan pemantauan, deteksi dan pencegahan atas ancaman cyber.
5. Tenaga *Data Analyst* sebanyak 1 orang yang bertugas untuk yang bertugas untuk merancang dan menganalisis aplikasi yang akan dikembangkan pada portal jakarta.go.id. Uraian kegiatan yang dilakukan oleh tenaga analisa data

dan informasi yaitu melakukan riset atas perkembangan website jakarta.go.id, melakukan analisa data dan informasi yang didapat di lapangan.

6. Tenaga Perawatan Komputer sebanyak 1 orang yang bertugas untuk melakukan analisis dan perawatan fasilitas penunjang operasional pengelolaan (*software* dan *hardware* komputer) portal jakarta.go.id
7. Tenaga Ahli Teknisi Input Data sebanyak 12 orang yang bertugas untuk mengentry data-data kedalam modul-modul dan aplikasi-aplikasi pada portal jakarta.go.id
8. Tenaga Web Grafis/Desain Grafis sebanyak 2 orang yang bertugas untuk mendesain tampilan-tampilan yang akan ditampilkan secara visual pada portal jakarta.go.id. Uraian kegiatan tenaga ahli desain grafis yaitu mendesain template website *www.jakarta.go.id*, mendesain banner untuk ditayangkan di portal jakarta.go.id

Tugas tenaga ahli lebih dititikberatkan dalam masalah teknis pengelolaan portal sehingga portal dalam berjalan, serta mampu menjaga ke-update-an informasi dan menjaga selalu diresponnya setiap pesan masyarakat yang masuk. Latar belakang pendidikan tenaga ahli juga diperhatikan demi mendukung efektivitas portal jakarta.go.id. Untuk posisi seperti tenaga master programmer, tenaga aplikasi database, tenaga ahli security jaringan website dan tenaga ahli *data analyst* diharuskan minimal pendidikan S1 Jurusan Ilmu Komputer, Sistem Informasi dan manajemen komputer, sedangkan untuk posisi tenaga desain web minimal berpendidikan S1 semua jurusan, dan tenaga *entry* data minimal SMU. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola portal jakarta.go.id telah memiliki standar kerja dan telah didukung oleh sumber daya manusia yang tidak hanya ahli di bidang teknologi informasi tetapi juga ahli di bidang konten web dan media.

4.5.2 Anggaran Pengelolaan Portal

Pengembangan dan pengelolaan portal *www.jakarta.go.id* merupakan suatu proyek besar yang dilaksanakan oleh Diskominfo DKI Jakarta guna meningkatkan citra Pemprov DKI Jakarta dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan menampilkan citra pemerintah yang terbuka kepada publik. Pemprov DKI Jakarta mengalokasikan anggaran yang besar dalam pengelolaan portal jakarta.go.id. Ketersediaan anggaran yang memadai tentu menjadi satu faktor kunci pendukung

pengembangan dan pengelolaan portal jakarta.go.id dalam menyediakan informasi publik dan media interaksi dengan masyarakat. Rencana dan program kerja tidak akan dapat berjalan tanpa adanya anggaran yang memadai. Anggaran yang memadai dan terkoordinasi harus tersedia agar pengelolaan dan pengembangan portal jakarta.go.id yang direncanakan dapat berjalan lancar. Pengalokasian dan penerimaan dana pengelolaan portal jakarta.go.id didasarkan kepada kebutuhan dan perencanaan Seksi Data dan Informasi. Proses perencanaan anggaran memperhatikan jumlah anggaran tahun sebelumnya dan dengan memprediksi kebutuhan untuk tahun anggaran berikutnya, sebagaimana dikemukakan oleh Syali Gestanon berikut ini:

“rencana anggaran diperbandingkan dengan realisasi anggaran atau penyerapan di akhir tahun kan, nah kalo di jakarta.go.id di tahun 2010 itu ada beberapa yang tidak kita cairkan memang, ada sebabnya dan itu ada alasannya, selalu ada alasannya itu, kita g mungkin merancang anggaran itu sekenanya, itu memang anggaran tersebut kita ajukan memang merupakan anggaran yang kita butuhkan seperti itu, nanti kalo misalkan ada hal yang tidak terserap, itu pasti kita kasih alasan kenapa tidak terserap...iya tapi anggaran yang tidak terserap itu g gede, g sampai 50% ga kok, kalo gitu gagal berarti kegiatannya, ya kita penyerapan itu diatas 90%, sekitar 98%, berarti kan cuman sedikit banget yang memang g kita ambil...” (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Berikut adalah tabel presentase realisasi anggaran pengelolaan portal jakarta.go.id dalam menyediakan informasi publik dan sebagai media interaksi.

**Tabel 4.2. Persentase Realisasi Anggaran Pengelolaan Portal
www.jakarta.go.id**

1	Honorarium (PNS, PTT dan TA)	62%
2	Belanja Bahan Pakai Habis	13,70%
	Belanja Alat Tulis Kantor	
	Belanja Dokumen / Administrasi Tender	
	Belanja Hadiah Lomba / Penghargaan / Souvenir	
	Belanja Dokumentasi, Dekorasi dan Publikasi	
	Belanja Isi Ulang Air Mineral	
3	Belanja Makan dan Minum	2,20%
4	Belanja Pemeliharaan Komputer	1,10%
5	Belanja Sewa Jaringan	5,80%
6	Belanja Modal Pengadaan Peralatan Kantor	0,50%
7	Belanja Modal Pengadaan Komputer	14,70%
		100%

Sumber: Seksi Data dan Informasi, 2011

Tingkat penyerapan anggaran pengelolaan portal *jakarta.go.id* sudah tinggi yaitu sebesar 98% berarti seluruh anggaran telah dipergunakan dalam mendukung pengelolaan portal *jakarta.go.id*. Berdasarkan tabel 4.2. diatas terlihat bahwa realisasi penyerapan anggaran terbesar dialokasikan untuk biaya honorarium baik gaji PNS, PTT dan tenaga ahli. Hal ini memperlihatkan bahwa faktor sumber daya manusia merupakan hal yang utama dalam mendukung pengembangan dan pengelolaan portal *jakarta.go.id*. Pemeliharaan dan pengembangan kualitas *hardware* (komputer) juga menyerap anggaran yang cukup besar. Hal ini memperlihatkan bahwa manajemen keuangan dan anggaran *jakarta.go.id* sudah berjalan dengan baik, sehingga mampu mendukung dan mendorong penerapan portal *jakarta.go.id* dalam menyediakan informasi publik dan sebagai media interaksi.

Tingkat penyerapan anggaran yang sudah tinggi dan didukung dengan nilai nominal anggaran pengelolaan portal *jakarta.go.id* cukup besar mencapai 1,9 Miliar setiap tahun. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Alberto Ali bahwa anggaran sudah sangat cukup bahkan juga ada sisa anggaran yang selanjutnya digunakan untuk tahun anggaran berikutnya. Hal ini juga didukung oleh pendapat Dana Indra Sensuse –Kepala Laboratorium *eGovernment* Fasilkom UI- mengatakan bahwa dari segi anggaran Pemprov DKI Jakarta sudah cukup memadai.

4.5.3 Dukungan Pimpinan dalam Pengembangan Portal

Kepemimpinan yang sukses dalam pengembangan proyek teknologi dan informasi menuntut adanya bentuk motivasi dan dukungan yang berkesinambungan (*European Commission*, 2007:8). Bentuk dukungan dapat diwujudkan dengan adanya prioritas *eGovernment* dalam kebijakan publik dan relokasi anggaran. Dukungan sudah diberikan oleh Gubernur DKI Jakarta dalam mendorong agar portal *jakarta.go.id* benar-benar dikembangkan dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media penyalur informasi dan sebagai media interaksi. Awal dilakukannya strukturisasi pada tahun 2009, Gubernur DKI Jakarta--Fauzi Bowo--memberikan instruksi langsung kepada Alberto Ali--Kepala Seksi Data dan Informasi--untuk melakukan revitalisasi dan restrukturisasi portal

jakarta.go.id baik dalam hal tampilan dan desain *website* maupun dalam hal manajemen.

Arahan Gubernur terkait pengelolaan portal DKI Jakarta pada tahun 2009 sebagai berikut: (1) *Website* resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus dikelola dengan baik dan diawasi selama 24 jam; (2) Konten atau isi dari *website* harus diperbaharui dan terkini; (3) Pengumpulan konten tersebut harus dikoordinasikan dengan SKPD sehingga konten tersebut dapat dipertanggung jawabkan; (4) Perlu ditambah kapasitas perangkat keras maupun perangkat lunak portal jakarta.go.id; (5) Sebelum Hari Ulang Tahun Kota Jakarta, *website* tersebut sudah di *launching* dengan tampilan yang baru; (6) Pengelolaan *website* harus dikelola dengan baik oleh tenaga ahli perorangan maupun konsultan; (7) *Website* harus diuji melalui pihak atau konsultan yang dapat menilai kelayakan *website*.

Instruksi tersebut langsung disampaikan kepada Kepala Seksi Data dan Informasi selaku pihak yang bertanggungjawab penuh atas pengembangan dan pengelolaan portal jakarta.go.id. Instruksi yang berbentuk surat Keputusan Gubernur tersebut merupakan bentuk kepedulian dan dukungan formal yang diberikan oleh Gubernur DKI demi mendorong kinerja portal jakarta.go.id. Berdasarkan arahan dan kebijakan Gubernur tersebut, telah tercapai beberapa hal diantaranya portal jakarta.go.id saat ini sudah dikelola dengan baik dan dapat berfungsi 24 jam. Konten dari *website* dalam kurun tiga tahun terakhir juga sudah mengalami banyak perubahan dan perkembangan, konten terus diperbarui dan portal jakarta.go.id telah menyediakan berita terkini, khususnya pada aplikasi jakarta kini.

4.5.4 Kebijakan dan Regulasi Pendukung Portal

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* juga sudah dilengkapi dengan berbagai Panduan tentang *e-government*, seperti (1) Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah; (2) Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah; (3) Pedoman tentang penyelenggaraan situs web pemda telah tersedia dan dapat dijadikan acuan dalam rangka penyelenggaraan *eGovernment* pemerintah daerah terutama dalam menyusun berbagai kebijakan dan regulasi di

tingkat daerah. Terkait pengelolaan situs web pemerintah, telah diatur dengan jelas mengenai tata cara pengelolaan informasi. Aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusi.

Adanya kebijakan di tingkat daerah juga diperlukan untuk menjadi panduan dalam pencapaian tujuan mereka sendiri. Tujuan dimensi kebijakan adalah untuk memberi arah dan dorongan pemanfaatan teknologi informasi (Koinfo, 2011: 6). Pengelola portal jakarta.go.id telah menetapkan visi dan misi dalam hal pemanfaatan atau pengembangan portal jakarta.go.id. Visi dan misi tersebut tertuang dalam Laporan Tahunan Seksi Data dan Informasi Diskominfo DKI Jakarta. Rencana strategis juga dimiliki oleh Pemprov DKI. Dalam renstra tersebut, diatur mengenai jaminan atas ketersediaan, kerahasiaan dan integritas data serta menjaga keamanan infrastruktur. Rencana Strategis seperti dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah DKI Jakarta 2007-2012 merupakan suatu acuan dan arahan dalam pengembangan portal jakarta.go.id sebagai penyedia informasi pembangunan dan dijelaskan bahwa penyelenggaraan urusan komunikasi dan informatika diarahkan untuk menyediakan informasi pembangunan dan pelayanan berbasis internet.

Pengelolaan portal jakarta.go.id merupakan salah satu bagian kecil dari penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Demi mendukung keberhasilan penerapan *e-government* di lingkungan Pemprov DKI Jakarta, Pemprov DKI Jakarta menetapkan Peraturan Gubernur No. 16 Tahun 2008 mengenai Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK). Peraturan ini mendukung pengelolaan portal jakarta.go.id dari segi pengembangan aplikasi dan infrastruktur teknologi informasi (TI). Pergub ini jelas memberikan arah dan dorongan dalam pengembangan aplikasi dan infrastruktur portal jakarta.go.id.

Kebijakan pendukung yang paling utama dalam rangka meningkatkan penerapan portal jakarta.go.id dalam mewujudkan transparansi adalah ditetapkannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). UU KIP mengamanatkan kepada seluruh badan publik untuk menyediakan akses terhadap informasi publik. Lebih lanjut diatur

dalam Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Aturan mengenai jenis informasi apa saja yang harus dibuka ke publik dapat menjadi acuan dan panduan dalam meningkatkan penyediaan informasi publik melalui portal jakarta.go.id. Adanya UU KIP membuat pemerintah semakin peduli dengan pengembangan *website* karena pemerintah diwajibkan untuk menyediakan informasi kepada masyarakat.

Ketentuan-ketentuan yang ada pada UU KIP merupakan dasar menuju pemerintahan yang terbuka. Berdasarkan UU KIP, pemerintah yang berusaha menghalangi atau mempersulit masyarakat untuk mendapatkan informasi dapat dituntut. Menurut Ismail Muhamamd –Deputi Bidang Program dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi- dikutip berikut ini:

“Ini artinya pintu masuk tidak harus melalui lembaga baru (PPID), tetapi melalui induk lembaganya. Jadi dari sisi kaca mata reformasi birokrasi, tidak perlu pintu-pintu lagi, setiap waktu masyarakat berhak meminta informasi pada instansi pemerintah ada atau tidak PPID pada instansi tersebut. Ditambah lagi dengan adanya website, akan lebih memudahkan. Mungkin urgensinya untuk memperkuat unit pelayanan informasi” (Dikutip dari Jurnal Dialog Kebijakan Publik, ed.5/September 2011)

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ismail Muhammad bahwa UU KIP mendorong pemerintah untuk semakin terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat, kecuali informasi yang bersifat rahasia negara dan surat-surat rahasia. Penyediaan informasi publik tidak sepenuhnya harus bergantung kepada keberadaan Panitia Pengelola Informasi Daerah (PPID) karena saluran seperti *website* juga sangat memudahkan untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Artinya, secara tidak langsung UU KIP telah mendorong upaya penyediaan informasi publik melalui *website*.

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi Alberto Ali, bahwa keberadaan UU KIP sudah sangat kuat dalam mendukung Pemprov DKI untuk semakin terbuka dan mendorong pengembangan portal jakarta.go.id untuk terus meningkatkan jumlah informasi yang tersedia.

“UU no. 14 tahun 2008... itu aja lebih kuat , dah ada undang-undang lebih kuat, ditambah lagi ada perda 10 tentang organisasi, ditambah lagi dengan turunan perda, yaitu pergub, ya itu sudah kuat”.....Nah, di undang-undang KIP itu kan ada informasi yang harus dibuka dan ada yang dikecualikan,

ada informasi yang bisa disediakan setiap saat, ada informasi serta merta, lalu ada informasi yang diberikan ketika diminta, nah kalo yang diberikan ketika diminta itu melalui formulir, ada publik minta informasi mengajukan formulir sesuai permintaan dia, tapi kalo serta merta atau wajib diumumkan, itu salurannya adalah melalui website, contoh misalkan berkaitan dengan apa yang wajib dibuka adalah misalnya informasi mengenai badan hukum eh badan publik, badan publik misalnya pemprov DKI Jakarta itu dinasnya apa saja, visinya apa, program kerjanya apa, itu kan harus dibuka nah melalui website jakarta.go.id (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012)

Dengan ada kebijakan ini diharapkan pengembangan portal www.jakarta.go.id semakin baik dan ditingkatkan dalam rangka mewujudkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang semakin transparan.

4.5.5 Sistem Monitoring Keamanan Portal

Salah satu aspek yang juga harus menjadi perhatian adalah aspek keamanan portal. Masyarakat akan enggan mengakses situs web pemerintah yang terkena virus dan mengalami gangguan. Keamanan merupakan perlindungan melawan ancaman seperti gangguan yang diakibatkan oleh virus, *hacker*, dan gangguan kerusakan lainnya. Tindakan monitoring dilakukan dalam rangka mendukung agar *website* selalu aktif dalam rangka menyediakan informasi publik dan media interaksi kepada penggunanya. Tindakan monitoring dilakukan untuk mengurangi terjadinya gangguan pada portal jakarta.go.id. Gangguan dapat berasal dari internal dan eksternal. Gangguan internal biasanya disebabkan oleh gangguan pada *database*, jaringan, dan *server*, sedangkan gangguan eksternal dapat berupa serangan *hacker*.

Frekuensi terjadinya gangguan *hacker* pada portal jakarta.go.id sangat kecil karena dalam kurun waktu satu tahun kejadian tersebut hanya terjadi satu kali. Upaya pemulihan dapat dilakukan dengan cepat karena tenaga ahli memiliki kemampuan untuk mengatasi krisis yang tidak diharapkan. Upaya monitoring dilakukan baik oleh tenaga ahli setiap hari. Setiap teknisi input data diberikan tugas untuk selalu memonitor apabila ada gangguan bugs dan selanjutnya diperbaiki oleh *developer*. Tenaga dan teknisi khusus di bidang TI yang berpengalaman dan mengerti tentang seluk beluk sistem keamanan web memang sangat diperlukan demi menunjang pengembangan portal baik dalam

menyediakan informasi publik maupun dalam sebagai media interaksi. Tindakan monitoring dan antisipatif penting dilakukan oleh pengelola *website* pemerintah demi menjaga keamanan *website*.

4.5.6 Arsitektur Teknologi Pengelolaan Portal

Arsitektur teknologi informasi mengacu kepada infrastruktur yang digunakan dalam menunjang pengelolaan portal jakarta.go.id. Adapun arsitektur TI pembangun portal jakarta.go.id pada tahun 2009 dan tahun 2011 sebagai berikut:

Tabel 4.3. Arsitektur Teknologi Informasi Pembangun Portal *jakarta.go.id*

No.	Arsitektur TI	Rincian	Jumlah		Kondisi
			Tahun 2009	Tahun 2011	
1	Piranti Keras (<i>Hardware</i>)	Komputer PC	22 unit	22 unit	21 unit: baik 1 unit: rusak
		Monitor	21 unit	21	21 unit: baik
		Notebook	5 unit	5 unit	5 unit: baik
		Printer	3 unit	3 unit	3 unit: baik
		Scanner	8 unit	8 unit	baik
2	<i>Service channel</i>	Telepon	3 unit	3 unit	baik
3	Server		1 unit	3 unit	

Sumber: Telah Diolah Kembali, 2012

Berdasarkan tabel 4.3. terlihat bahwa jumlah unit arsitektur TI portal jakarta.go.id tidak mengalami perubahan selama kurun tiga tahun terakhir. Struktur arsitektur TI yang memadai mampu menunjang efektivitas portal dalam menyediakan informasi publik dan media interaksi. Aspek arsitektur TI yang harus diperhatikan dalam rangka pengelolaan portal jakarta.go.id adalah skalabilitas dan stabilitas. Skalabilitas adalah kemampuan sistem TI untuk terus mampu mengakomodasi pertumbuhan teknologi yang ada. Perangkat terpenting yang harus tersedia untuk membangun portal jakarta.go.id adalah server. Untuk melakukan desain web, pengelola portal jakarta.go.id menggunakan perangkat

yang khusus dan sangat kompatibel untuk digunakan dalam hal desain web. Hal ini menunjukkan bahwa selama dua tahun terakhir perangkat keras pendukung portal jakarta.go.id terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pengembangan portal. Pihak pengelola juga memandang perlu untuk terus meningkatkan kapasitas dan spesifikasi perangkat yang ada sesuai dengan perkembangan teknologi terkini. Kapasitas perangkat teknologi yang ditingkatkan salah satunya adalah kuantitas dari *server*.

Stabilitas adalah kemampuan sistem TI untuk mengatasi kelebihan beban. Selama ini portal jakarta.go.id belum pernah mengalami kondisi *error* yang disebabkan oleh kepadatan volume yang tidak terduga sehingga mengakibatkan website *down*. Stabilitas portal jakarta.go.id dapat terus terjaga dan terkendali karena adanya tenaga ahli khusus jaringan yang bertugas mendesain struktur dan arsitektur jaringan. Faktor penting dalam menjaga stabilitas website jakarta.go.id untuk tetap efektif dan hidup selama 24 jam menyediakan informasi publik adalah mempersiapkan tenaga ahli dan sumber daya manusia yang siap memantau jaringan selama 24 jam.

4.5.7 Upaya Pengembangan Berkelanjutan Portal

Kondisi *website* jakarta.go.id sebelum tahun 2009 masih dalam keadaan statis, tidak tersedia informasi yang memadai, tidak *up-date*, dan tidak dikelola dengan baik sebagaimana yang dijelaskan oleh Alberto Ali berikut ini: "*pertama-tama, ketika saya mengelola website pertama kali bahwa website jakarta.go.id ini itu sebelumnya sebenarnya adalah website yang kurang dikelola kurang baik, tidak up date dan tidak informatif dan ketika saya diberikan tanggung jawab itu*" (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, portal www.jakarta.go.id pada awal perkembangannya merupakan portal yang statis dan tidak dikelola dengan baik. Setelah dilakukan strukturalisasi dan pengelolaan portal dipindahkan ke Seksi Data dan Informasi, portal mengalami banyak perubahan. Peran pimpinan yang menginginkan perubahan sangat penting dalam memperbaiki kondisi tersebut. Melihat kondisi tersebut, Kepala Seksi Data dan Informasi memandang perlu

melakukan upaya perubahan. Langkah yang dilakukan oleh Alberto Ali selaku Kepala Seksi Data dan Informasi adalah menganalisis permasalahan dan

Permasalahan utama dari kebanyakan *website* pemerintah daerah tidak terkelola dengan baik dapat disebabkan oleh beragam faktor, salah satunya adalah minim sumber daya manusia yang bertugas untuk selalu memantau dan menjaga agar *website* pemda tersebut selalu update dan interaktif, seperti penuturan Kepala Laboratorium eGovernment Fasilkom UI, Dana Indra Sensuse, berikut ini:

“Kendala di pemda, biasanya karena masalah sumber daya yang kurang, g punya orang untuk memantain website, satu yang paling sederhana, meng-update, kemudian kalo ada serangan-serangan, website biasanya di-base kan website biasanya diganti gambar-gambarnya oleh penyerang luar, nah itu kan harus ada orang yang bertanggungjawab atas itu, daerah umumnya g punya orang-orang itu, oleh karena itu biasanya mereka serahkan ke pihak ketiga yang mempunyai kemampuan, kedua adalah anggaran yang rendah, untuk itu kan mahal anda harus sediakan untuk sewa bandwith, kan nyewa itu, pake speedy aha berapa sebulan, Nah kadang-kadang pemerintah yang kecil-kecil itu belum aware manfaat internet buat apa, nah sehingga pemda yang kecil-kecil itu punya website tapi g di-update, belum optimal, selanjutnya infrastruktur kendala yang cukup signifikan di daerah-daerah..” (Wawancara Mendalam, 4 Mei 2012).

Kendala lain adalah masih minimnya anggaran dan infrastuktur. Melihat kondisi dan kendala tersebut, Kepala Seksi Data dan Informasi—Alberto Ali—selaku yang diberikan kewenangan penuh untuk mengelola portal jakarta.go.id melakukan inisiatif dengan mengusulkan keberadaan tenaga ahli yang bertugas memantau dan memelihara portal agar selalu *update* dan interaktif. Pengembangan portal www.jakarta.go.id terus dilaksanakan demi mewujudkan tercapainya pemerintahan yang semakin transparan dan responsif kepada masyarakat.

BAB 5

ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL RESMI PEMROV DKI JAKARTA (WWW.JAKARTA.GO.ID)

5.1 ANALISIS PENERAPAN TRANSPARANSI PADA PORTAL WWW.JAKARTA.GO.ID

5.1.1 Ketersediaan Informasi pada Portal

Indikator pertama yang digunakan untuk mengetahui apakah penerapan portal *www.jakarta.go.id* telah memenuhi prinsip transparansi atau tidak dapat dilihat dari ketersediaan informasi. Tujuan dasar ketersediaan informasi publik adalah mewujudkan pemerintahan yang transparan dan terbuka. Menurut Eschenfelder & Miller (2005:8), indikator ketersediaan informasi mengacu kepada jumlah informasi dan jenis informasi yang tersedia pada portal pemerintah. Ketersediaan informasi yang disajikan juga harus memenuhi kriteria aktualitas (*timeliness*) dan akurat (*correctness*) (Kay, 1993:141).

Transparansi bermakna tersedianya informasi yang jelas mengenai penyelenggaraan pemerintahan atau disebut informasi publik. Informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan selanjutnya telah ditetapkan dalam Peraturan Komisi Informasi No. 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik secara lengkap. Berdasarkan peraturan tersebut, terdapat klasifikasi informasi publik, yaitu:

1. **Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala (6 bulan)** meliputi informasi yang berkaitan dengan badan publik, ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan, ringkasan informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya, ringkasan laporan keuangan, ringkasan laporan akses informasi publik, informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang

dikeluarkan oleh Badan Publik, yang sekurang-kurangnya terdiri dari daftar rancangan dan tahap pembentukan kebijakan yang sedang dalam proses pembuatan, informasi tentang hak dan tata cara untuk memperoleh informasi publik, informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa, dan informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor badan publik.

2. **Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta**, meliputi informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum, dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami, antara lain, informasi tentang bencana alam, informasi tentang keadaan bencana non-alam, bencana sosial, informasi tentang jenis dan persebaran dan daerah yang menjadi sumber penyakit, informasi tentang racun pada bahan makanan, informasi tentang rencana gangguan terhadap utilitas publik.
3. **Informasi yang wajib tersedia setiap saat**, meliputi daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan; informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan badan publik terdiri dari dokumen pendukung seperti naskah akademis, kajian atau pertimbangan yang mendasari terbitnya peraturan; masukan-masukan dari berbagai pihak atas peraturan; rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan badan publik; perjanjian badan publik dengan pihak ketiga; informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum; prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam UU.
4. **Informasi yang dikecualikan**: pengecualian informasi publik didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan serta setelah dipertimbangkan dengan seksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Dalam rangka menunjang transparansi, Pemprov DKI Jakarta selaku badan publik tentu wajib menyediakan tiga klasifikasi informasi diatas, seperti penuturan Komisioner Komisi Informasi Publik Provinsi DKI Jakarta Farhan Yunus Basyarahil berikut ini:

“Ketika ia meminta informasi dia dapat mengatasnamakan individu atau lembaga, kalau individu dengan bermodal fotokopi KTP aja, dia sudah berhak meminta informasi, idealnya informasi publik itu dengan permohonan tertulis, tapi sebenarnya di UU g ditekankan sih, tapi dengan tidak tertulis pun badan publik sudah harus menyediakan informasi, lalu informasi itu ada tiga kategori menurut UU, ada informasi yang harus tersedia setiap saat, ada informasi yang kedua yang harus ada ketika diminta, jadi g dipampang, jadi ada yang dipampang dan ada yang cuma ketika diminta karena dianggapnya kalo dipampang itu semua orang boleh tahu, tapi kalo yang diminta baru ada dan baru dikasih dianggap sesuai dengan kepentingannya mungkin begitu, ketiga ada informasi yang dikecualikan, Berdasarkan UU nanti ada yang dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan” (Wawancara Mendalam, 24 Mei 2012).

Berdasarkan pernyataan di atas, terlihat bahwa penyediaan informasi publik tidak semua harus melalui permohonan tertulis. Ada jenis-jenis informasi publik yang seharusnya sudah disajikan tanpa harus diminta oleh publik, khususnya jenis informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan jenis informasi yang wajib diumumkan secara serta merta. Pada prinsip keterbukaan informasi publik kedua jenis informasi ini sudah seharusnya disediakan tanpa perlu ada permohonan atau permintaan oleh masyarakat. Hal ini juga yang disampaikan oleh Anggota Tim Penguji Anugerah Media Humas Badan Koordinasi Humas (Bakohumas) Kementerian Komunikasi dan Informatika RI bahwa:

“pemerintah itu sudah menyadari bahwa website merupakan salah satu media yang menginformasikan tidak hanya kegiatan lo, tapi juga tender dan sebagainya itu selaras dengan tuntutan akan UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik makanya sejak tahun 2010, Anugerah Media ini kan udah lama dari tahun 2006, mulai tahun 2012 kami kominfo, itu mulai merubah bahwa website itu tidak hanya menyediakan informasi tapi dia itu juga harus akselerasi dengan UU KIP, UU KIP itu kan prinsipnya bagaimana kita mengabarkan ke sana, makanya dimulai tahun ini, mulai tahun ini memasukkan unsur keterbukaan informasi itu, jadi formatnya di rancang ulang, jadi kan namanya pelayanan informasi melalui internet jadi bagaimana supaya ketika orang mengakses atau menghit ke web itu, paling tidak mereka

harus memenuhi paling tidak tiga aspek lah, informasi yang serta merta, informasi yang berkala, terus informasi setiap saat, paling g tahu itu dulu” (Wawancara Mendalam dengan Maruli, 10 April 2012).

Tidak dapat dipungkiri kemajuan teknologi internet menjadikan situs web pemerintah sebagai salah satu media utama dalam penyediaan informasi publik. Selaras dengan prinsip UU KIP yaitu informasi proaktif, artinya badan publik mengumumkan informasi publik tanpa harus dengan permohonan. Situs web pemerintah saat ini harus mengakomodasi dan harus menyesuaikan konten *website* mereka sesuai dengan UU KIP. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, tidak semua jenis informasi publik dapat dipublikasikan secara langsung melalui *website*, sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi Diskominfomas DKI Jakarta berikut ini:

“Nah, di undang-undang KIP itu kan ada informasi yang harus dibuka dan ada yang dikecualikan, ada informasi yang bisa disediakan setiap saat, ada informasi serta merta, lalu ada informasi yang diberikan ketika diminta, nah kalo yang diberikan ketika diminta itu melalui formulir, ada publik minta informasi mengajukan formulir sesuai permintaan dia, tapi kalo serta merta atau wajib diumumkan, itu salurannya adalah melalui website, contoh misalkan berkaitan dengan apa yang wajib dibuka adalah misalnya informasi mengenai badan hukum eh badan publik, badan publik misalnya pemprov dki jakarta itu dinasnya apa saja, visinya apa, program kerjanya apa, itu kan harus dibuka nah melalui website jakarta.go.id .” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012)

Kedua jenis informasi seperti informasi serta merta dan informasi wajib diumumkan merupakan dua jenis informasi publik yang dapat disediakan melalui media portal *www.jakarta.go.id*. Berikut adalah penjelasan mengenai jenis informasi publik yang tersedia pada portal *jakarta.go.id*:

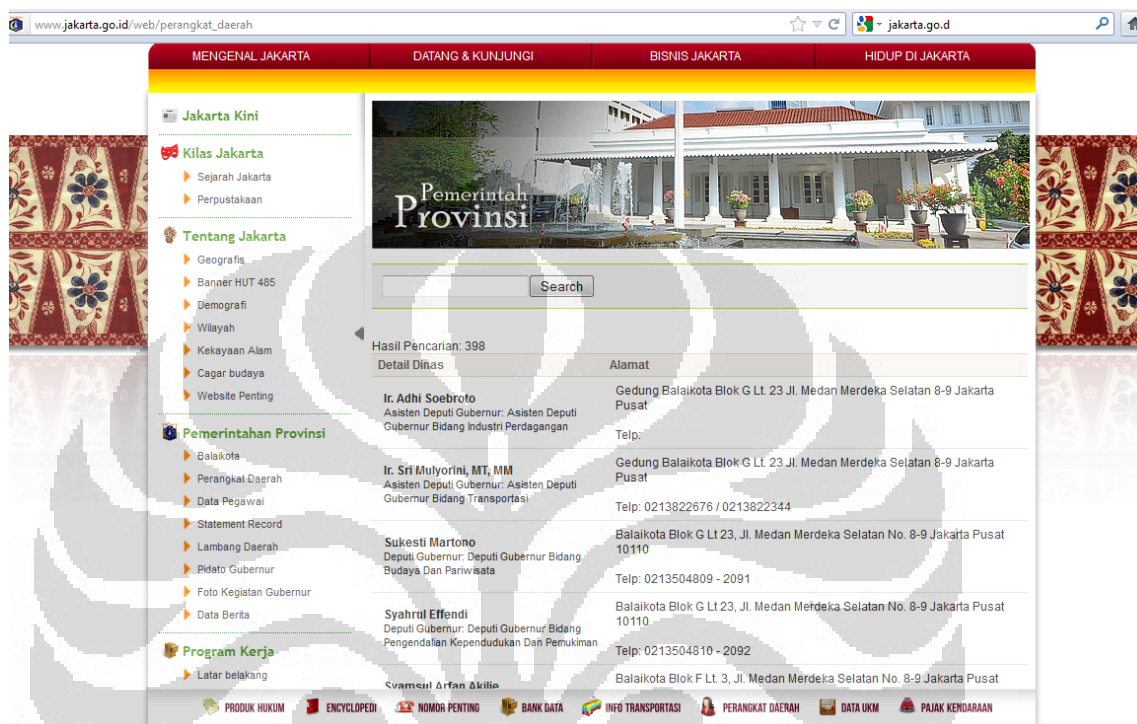
1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala

Telah dijelaskan sebelumnya mengenai informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala. Berikut adalah penjelasan mengenai jenis informasi yang tersedia pada portal *jakarta.go.id*:

a. Informasi tentang Profil Pemprov DKI Jakarta

Berdasarkan hasil observasi pada portal *jakarta.go.id*, portal menyediakan informasi tentang kedudukan atau domisili, ruang lingkup kegiatan, maksud dan

tujuan, tugas dan fungsi badan publik beserta kantor unit-unit yang dibawahnya. Portal jakarta.go.id telah menyediakan informasi terkait profil Pemprov DKI Jakarta, seperti terlihat pada konten portal jakarta.go.id berikut ini:



Gambar 5.1. Tampilan Informasi Profil Pemprov DKI Jakarta

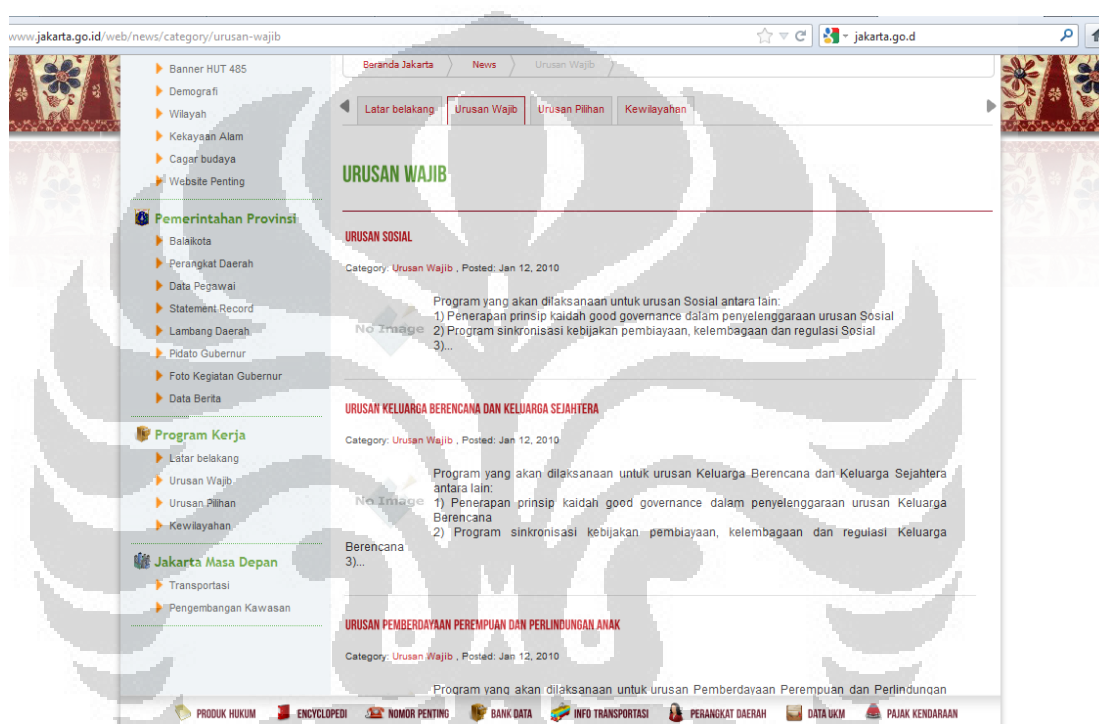
Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan gambar 5.1. terlihat bahwa informasi terkait profil pemerintah DKI Jakarta tersedia pada bagian konten Pemerintahan Provinsi. Konten Pemerintahan Provinsi menyediakan profil Gubernur Aktif dan terdahulu, menyediakan informasi nama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemprov DKI Jakarta beserta alamat dan nomor telepon, menyediakan data pegawai DKI Jakarta, *statement record* yang berisi pernyataan resmi pejabat Pemprov DKI Jakarta di berbagai media massa cetak maupun elektronik dan menyajikan lambang daerah. Ada jenis informasi yang belum disediakan seperti struktur organisasi, gambaran umum setiap satuan kerja dan laporan harta kekayaan pejabat Pemprov DKI Jakarta yang wajib melakukannya dan telah diperiksa, diverifikasi, dan telah dikirimkan oleh KPK

untuk diumumkan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi profil Pemprov DKI Jakarta belum tersedia dengan lengkap sesuai standar layanan informasi publik.

b. Informasi Program Kerja

Informasi lainnya yang wajib disediakan pada portal pemerintah adalah informasi program kerja pemerintah. Informasi program kerja disediakan pada portal jakarta.go.id terlihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5.2. Tampilan Informasi Program Kerja Pemprov DKI Jakarta

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

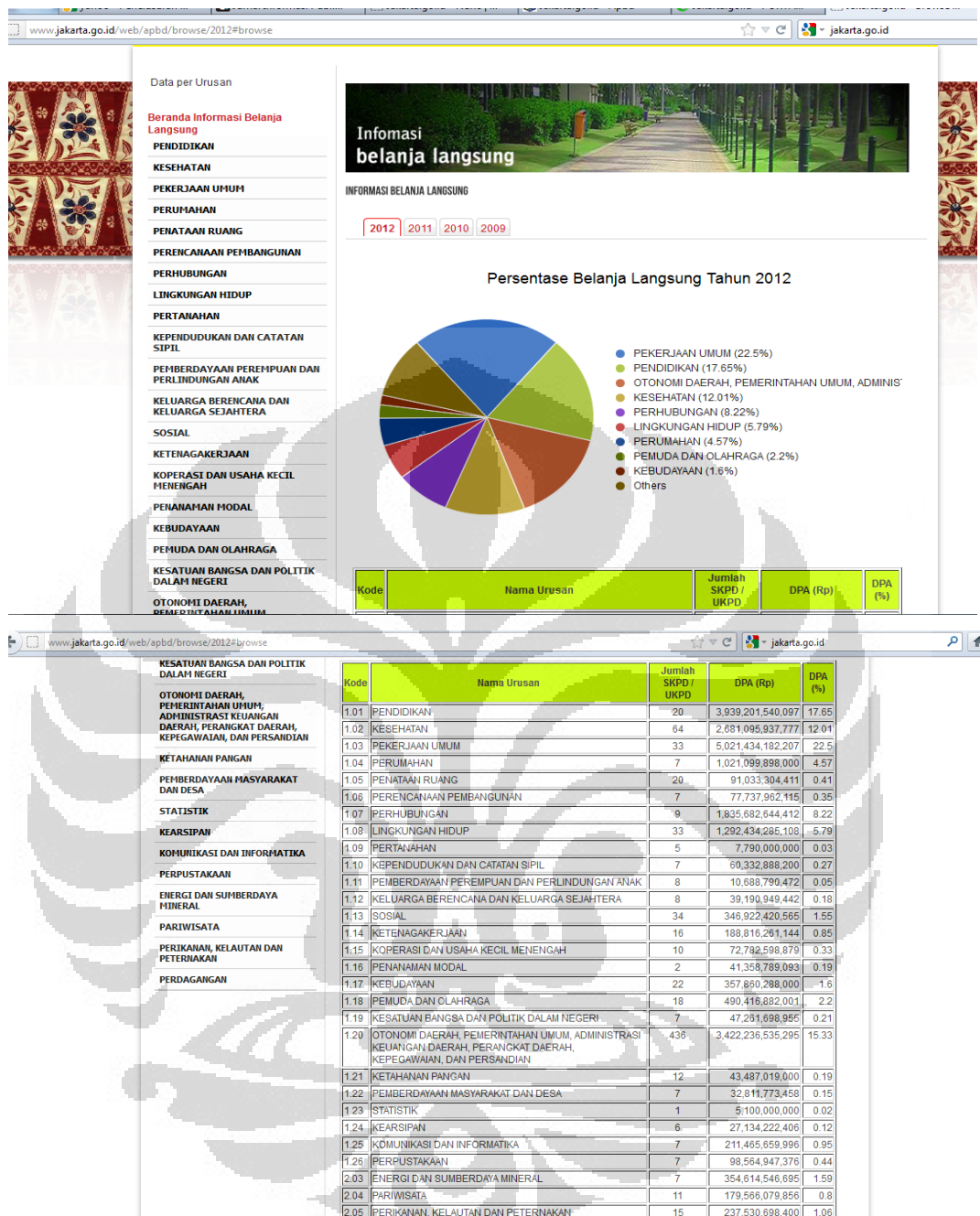
Informasi terkait program kerja pada portal jakarta.go.id disediakan tidak secara spesifik dan lengkap. Sebagaimana diatur dalam Peraturan KI No. 1 Tahun 2010 informasi mengenai program kerja sekurang-kurangnya terdiri atas: nama program, penanggungjawab, target dan atau capaian program kegiatan, jadwal pelaksanaan program dan kegiatan, anggaran program dan kegiatan yang meliputi sumber dan jumlah, agenda penting terkait pelaksanaan tugas badan publik, dan informasi khusus lainnya yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat. Hal ini memperlihatkan bahwa portal jakarta.go.id belum menyediakan informasi terkait kinerja secara lengkap dan sesuai dengan

peraturan KI No. 1 Tahun 2010. Informasi program kerja yang disediakan masih sangat umum dan hanya merupakan salinan dari urusan wajib dan urusan pilihan Pemprov DKI Jakarta. Masyarakat tidak membutuhkan informasi yang kurang lengkap seperti ini. Informasi juga sudah tidak *update* karena terakhir diperbaharui pada tanggal 12 Januari 2010.

Informasi tentang kinerja berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah dijalankan beserta capaiannya dapat diakses melalui situs web www.bappedajakarta.go.id, Informasi yang tersedia pada situs web tersebut meliputi informasi Rencana Kegiatan Pembangunan Daerah dan Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban Gubernur DKI Jakarta. Situs web Bappeda DKI Jakarta menyediakan secara lengkap terkait program kerja Pemprov DKI Jakarta dan portal jakarta.go.id telah menyediakan *link* ke situs web Bappeda tersebut.

c. Informasi Keuangan Daerah

Portal jakarta.go.id melalui aplikasi informasi anggaran belanja telah menyediakan informasi mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Informasi yang disediakan adalah persentase belanja langsung mulai dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012. Data yang disajikan adalah persentase anggaran belanja langsung Pemprov DKI Jakarta secara keseluruhan berdasarkan urusan-urusan. Selain itu, data juga disajikan lebih spesifik untuk masing-masing urusan. Berikut tampilan informasi anggaran belanja langsung pada porta www.jakarta.go.id:



Gambar 5.3 Tampilan Informasi Anggaran Belanja Langsung

Sumber: Hasil pengamatan, 2012

Data mengenai anggaran belanja langsung sangat dibutuhkan masyarakat demi menjamin terwujudnya transparansi pelaksanaan kegiatan pemerintahan di lingkungan pemerintah provinsi DKI Jakarta. Akan tetapi, data yang disediakan masih sangat terbatas karena hanya menyediakan minimal anggaran untuk tiap-

tiap suku dinas dan tidak menjelaskan lebih spesifik mengenai untuk apa dan kegiatan apa anggaran tersebut dianggarkan. Masyarakat tentu akan lebih membutuhkan rincian kegiatan apa saja yang memang dianggarkan dan dibiayai oleh APBD. Hal ini diperkuat dengan jumlah kunjungan aplikasi belanja langsung tidak termasuk dalam sepuluh konten yang paling banyak dikunjungi masyarakat. Hal ini perlu disediakan demi keterbukaan aspek keuangan Pemprov DKI Jakarta dan merupakan salah satu bentuk pengawasan masyarakat terhadap potensi-potensi terjadinya penyalahgunaan anggaran oleh Pemprov DKI Jakarta. Pandangan ini sesuai dengan pernyataan Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta berikut: *“idealnya kan keterbukaan informasi itu adalah mencegah terjadinya korupsi secepatnya”* (Wawancara Mendalam, 24 Mei 2012).

Keterbukaan informasi terutama terkait informasi keuangan akan membantu masyarakat mengawasi kinerja pemerintah dan apabila terjadi penyimpangan maka masyarakat dapat langsung bertindak untuk mencegah hal tersebut. Informasi keuangan daerah lainnya yang juga penting disediakan dalam rangka keterbukaan informasi adalah informasi laporan keuangan. Dalam rangka mewujudkan transparansi, pengelola portal www.jakarta.go.id menyediakan informasi laporan keuangan. Informasi laporan keuangan sudah tersedia pada portal jakarta.go.id, seperti terlihat pada gambar berikut ini:

www.jakarta.go.id/web/news/2011/07/neraca-pemerintah-provinsi-dki-jakarta-2010

2010 2009

Neraca Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 2010
Posted: Jul 18, 2011 Category: neraca

Like Facebook Twitter YouTube Print 27

**NERACA
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
PER 31 DESEMBER 2010 (AUDITED) DAN 2009 (AUDITED)**

(Dalam Rupiah)

Uraian	Catatan	31 DESEMBER 2010 (AUDITED)	31 DESEMBER 2009 (AUDITED)
ASET			
Aset Lancar			
Kas di Kas Daerah	5.1.4.1.1	5,149,410,891,628.38	3,898,335,571,940.33
Kas di Bendahara Pengeluaran	5.1.4.1.2	47,195,151,722.00	73,910,286,498.00
Kas di Bendahara Penerimaan	5.1.4.1.3	359,393,830,423.00	296,064,929,891.00
Piutang Pajak	5.1.4.1.4	270,137,069,857.00	192,039,335,633.48
Piutang Retribusi	5.1.4.1.5	113,747,162,263.00	73,584,497,004.00
Piutang Dana Bagi Hasil	5.1.4.1.6	83,492,296,700.00	29,421,881,813.00
Piutang Tunjukkan Sosial Ruang	5.1.4.1.7	14,553,317,787.00	10,184,340,954.87
Piutang Konsepsi/Pemertanian Aset	5.1.4.1.8	12,850,935,779.00	74,208,953,100.95
Piutang Penjualan Barang Bergerak/Kendaraan	5.1.4.1.9	1,077,561,683.00	-
Piutang Tagihan Aset Kredit Ex BPPN	5.1.4.1.10	86,881,700,551.00	91,472,221,238.00
Piutang PMI ke PI KBN di bank DKI	5.1.4.1.11	-	179,000,000,000.00
Piutang Penjualan Saham	5.1.4.1.12	9,005,000,000.00	-
Piutang Lainnya	5.1.4.1.13-16	391,446,311,001.00	65,807,926,732.82
Penjualan	5.1.4.1.17	359,914,727,571.00	274,036,881,572.67
Jumlah Aset Lancar		6,876,423,883,125.38	6,215,043,767,634.12
Investasi Jangka Panjang			
Investasi Nonpermanen	5.1.4.2.1	832,473,068,915.00	705,473,068,915.00
Investasi Permanen	5.1.4.2.2	5,014,135,295,018.00	3,802,264,680,475.04
Jumlah Investasi Jangka Panjang		5,846,508,363,933.00	4,507,737,749,390.04

PRODUK HUKUM ENCYCLOPEDI NOMOR PENTING BANK DATA INFO TRANSPORTASI PERANAKAT DAERAH DATA UKM PALAK KENDARAAN

Gambar 5.4 Tampilan Neraca Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan hasil observasi, informasi laporan keuangan yang tersedia yaitu informasi neraca tahun 2009 dan 2010. Informasi laporan keuangan tahun 2011 belum tersedia. Ketersediaan informasi laporan keuangan tidak dapat dipublikasikan dengan cepat karena membutuhkan proses audit dari BPK. Informasi laporan keuangan ini dinilai masih minim dan kurang lengkap karena hanya mencantumkan neraca, ringkasan laporan realisasi anggaran, dan laporan arus kas, sedangkan catatan atas laporan keuangan serta daftar aset dan investasi belum tersedia.

Menurut Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta laporan keuangan yang harus dipublikasikan adalah laporan keuangan yang telah diaudit BPK. Masih kurang lengkapnya laporan keuangan disebabkan oleh adanya proses verifikasi data dan proses audit keuangan yang membutuhkan waktu yang lama, seperti kutipan wawancara berikut ini:

“ nah terus KI pusat itu juga sudah mengeluarkan jenis keuangan itu yang boleh dibuka adalah yang sudah diaudit dengan BPK, jadi kalo dia belum diaudit, itu seharusnya menurut pemda menurut pemda DKI permintaan itu bukan ke pemda DKI kalo sudah diaudit, mintanya ke BPK, bukan ke

DKI, kalo di DKI diminta karena masih proses belum diaudit makanya g harus dikasih dong katanya gitu, karena harus diaudit BPK dan harus disah diterima oleh DPRD kan, baru bisa dikasih, kan masalahnya jadi agak lambat gitu, iya kan karena nunggunya yang lama, setahun kemudian, idealnya kan keterbukaan informasi itu adalah mencegah terjadinya korupsi secepatnya,” (Wawancara Mendalam dengan Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta, Farhan Yunus Basyarahil, 24 Mei 2012).

Proses audit laporan keuangan pemerintah membutuhkan waktu sehingga laporan keuangan tahun berjalan tidak dapat langsung dipublikasikan dan adanya persepsi bahwa laporan keuangan yang sudah diaudit tentu menjadi kewenangan BPK untuk mempublikasikannya. Adanya lempar tanggung jawab seperti ini yang akhirnya mengakibatkan informasi laporan keuangan yang lengkap sulit untuk ditemukan oleh masyarakat.

Informasi terkait keuangan daerah lainnya yang disediakan pada portal www.jakarta.go.id adalah informasi pengadaan.

The screenshot shows the LPSE website interface. At the top, there is a navigation menu with links like Home, Tentang Kami, Tanya Jawab, Regulasi, Site Map, and Kontak Kami. Below the menu, there is a banner for 'Pengumuman Lelang Seluruh Indonesia' with the website address www.inaproc.lkpp.go.id. The main content area features a table of procurement packages. The table has the following columns: No, Nama Paket, Agency, HPS, and Download Dokumen. The table lists 14 packages with their respective details.

No	Nama Paket	Agency	HPS	Download Dokumen
1	Pemeliharaan dan Perawatan Ternak Ungas dan Ruminaria (Belanja Pemeliharaan Ternak)	LPT Pusat Teknologi Produksi dan Pengolahan Hasil Peternakan	333 jt	5 Jun - 13 Jun 2012
2	Pengadaan Cetakan Blanks Lembaran Surat Peredaran Dana (SPD)	Badan Pengelola Keuangan Daerah Prov. DKI Jakarta	190,5 jt	5 Jun - 13 Jun 2012
3	Pengadaan Cetakan Blanks Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD)	Badan Pengelola Keuangan Daerah Prov. DKI Jakarta	476,5 jt	5 Jun - 13 Jun 2012
4	Lanjutan Pembangunan Breakwater Pada Pelabuhan Angkutan Penyeberangan di Pulau Lingsang	Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	1,2 M	5 Jun - 14 Jun 2012
5	Belanja Bahan Obat-Obatan	BLUD Puskesmas Kecamatan Kemayoran	1,1 M	6 Jun - 13 Jun 2012
6	Pengadaan Cetak Formulir Model A-4 KWIK.KPU	Dinas KominfoProvinsi DKI Jakarta	4,8 M	5 Jun - 13 Jun 2012
7	BELANJA ALAT KESEHATAN PAKAT HABIS	PKM Kec.Ciling	107,5 jt	5 Jun - 11 Jun 2012
8	Pengembangan Sistem Drainase Normalisasi Sakuran Supranto - Tanah Tinggi Lanjutan	Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta	638,2 jt	5 Jun - 19 Jun 2012
9	Belanja jasa pengaman kantor (satpam)	BLUD Puskesmas Kecamatan Cipayang	282,2 jt	5 Jun - 14 Jun 2012
10	Pembangunan JPO II. Patteura, Jakarta Selatan	Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	2,8 M	5 Jun - 14 Jun 2012
11	Partisipasi Event Budaya Internasional	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta	2 M	5 Jun - 13 Jun 2012
12	Penyediaan Makanan dan Minuman WBS PSAA Putra Utama 2 Semester II	Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta	345,8 jt	5 Jun - 13 Jun 2012
13	RPU Petukangan Utara-Belanja Jasa Kebersihan (Cleaning Service)	Suku Dinas Peternakan dan Perikanan Jakarta Selatan	159,1 jt	5 Jun - 7 Jun 2012
14	Penyediaan Jasa Pengaman Kantor	DKI Kec. Pancoranjaya	232,2 jt	6 Jun - 14 Jun 2012

Gambar 5.5. Tampilan Informasi Pengadaan (LPSE) Provinsi DKI Jakarta

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Portal jakarta.go.id telah menyediakan informasi pengadaan dengan adanya *link* menuju situs web LPSE Pemprov DKI Jakarta. Dalam mendukung

transparansi yang lebih baik, informasi pengadaan harus menyajikan informasi detail mengenai peraturan dan prosedur pengadaan, peserta pengadaan dan pemegang tender.

d. Informasi Peraturan Hukum dan Kebijakan

Informasi tentang peraturan dan kebijakan pemerintah juga telah disediakan pada aplikasi produk hukum. Produk hukum merupakan informasi yang selalu di-*update* dan diperbarui oleh pengelola portal jakarta.go.id karena merupakan informasi utama yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Berdasarkan data konten yang paling banyak dikunjungi, informasi produk hukum merupakan informasi yang paling banyak diakses pada tahun 2010 dan 2011. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan berbagai jenis peraturan mulai peraturan daerah provinsi DKI Jakarta sampai dengan peraturan pemerintah pusat. Berikut adalah tampilan layanan informasi produk hukum terbaru yang disediakan di jakarta.go.id.



Gambar 5.6 Tampilan Aplikasi Produk Hukum

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Produk hukum selalu di-*update* dengan cepat karena kebijakan dan peraturan pemerintah tentu harus segera disosialisasikan kepada masyarakat agar

peraturan tersebut dapat berjalan dengan baik. Informasi mengenai produk hukum telah tersedia sejak tahun 2009 dan terus ditingkatkan jumlah produk hukumnya. Jumlah konten produk hukum yang disajikan pada tahun 2009 yaitu sebanyak 187 dokumen saja, sedangkan pada tahun 2011 meningkat menjadi sebanyak 464 dokumen (Laporan Tahunan Seksi Data dan Informasi, 2011).

Ketersediaan informasi mengenai produk hukum pada portal jakarta.go.id telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi tersebut. Hal ini disampaikan oleh beberapa pengguna portal yang berhasil diwawancarai sebagai berikut:

“...dapat mengetahui Kep.Gubernur yang selama ini kurang merealisasikan ke bawah, mengenal Jakarta dan kewilayahannya...”(Amalludin)

“...informasi yang sering diakses biasanya perangkat daerah, bank data informasi tentang kebijakan terbaru Pemprov DKI dan produk-produk hukum...”(Majalah GM)

“..informasi tentang produk hukum spt Perda, Pergub, SK Gub, dan lain-lain untuk didownload..”(Fadly Haley)

Masyarakat telah mendapatkan manfaat dengan adanya portal jakarta.go.id dalam mengakses informasi terkait kebijakan. Akan tetapi, merujuk kepada standar layanan informasi publik yang ditetapkan oleh Komisi Informasi Pusat, konten produk hukum pada portal jakarta.go.id belum menyediakan daftar rancangan dan tahap pembentukan peraturan atau kebijakan yang sedang dalam proses pembuatan. Hal ini sebagaimana disampaikan Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“kalo di jakarta.go.id itu belum ada karena ketika kebijakan itu akan diterapkan ada dua, ada yang sifatnya itu dirahasiakan dan ada yang sifatnya terbuka, tergantung DPRD, kalo kata DPRD terbuka ya silahkan saja, pada saat pembahasan-pembahasan dia datang ke DPRD, diundang ada namanya website tersendiri yang DPRD lakukan”(Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Belum tersedianya informasi draft rancangan dan tahap pembentukan kebijakan yang akan ditetapkan pada portal jakarta.go.id bergantung kepada *political will* DPRD. Menurut Alberto Ali, penyediaan draft kebijakan tersebut sudah menjadi kewenangan pihak DPRD melalui *website* DPRD. Namun, ketika diobservasi,

website DPRD DKI Jakarta tidak dapat diakses. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang memadainya ketersediaan informasi mengenai pembuatan kebijakan Pemprov DKI Jakarta baik di portal www.jakarta.go.id maupun di *website* DPRD.

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta

Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta terlihat dari adanya informasi yang berkenaan dengan hajat hidup orang banyak. Jenis informasi yang wajib diumumkan secara serta merta pada portal www.jakarta.go.id adalah informasi tinggi muka air. Informasi mengenai tinggi muka air sangat penting bagi masyarakat Jakarta karena masyarakat dapat mengantisipasi apabila akan terjadi banjir, seperti penuturan Alberto Ali berikut ini “*sudah tersedia, lalu serta merta misalnya berkaitan dengan keadaan alam, cuaca, itu kan informasi, itu kita sajikan, tinggi muka air, cuaca itu kita sajikan juga, nah untuk yang diminta*” (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Informasi serta merta harus disajikan pada situs *web* pemerintah sebagai wujud keterbukaan informasi publik. Akan tetapi, informasi serta merta yang disajikan hanya berupa informasi tinggi muka air dan juga informasi posko bencana banjir. Informasi lain seperti informasi bencana non-alam, seperti dampak industri, pencemaran lingkungan, informasi bencana sosial, dan informasi terkait penyebaran penyakit juga belum disediakan. Terkait informasi penyebaran penyakit dan racun pada bahan makanan disediakan pada portal Dinas Kesehatan DKI Jakarta, tetapi portal jakarta.go.id tidak menyediakan *link* ke situs tersebut sehingga masyarakat akan kesulitan untuk mendapatkan informasi tersebut.

Selain kedua jenis informasi tersebut, ketersediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id sudah selengkap mungkin mencakup seluruh urusan Pemprov DKI Jakarta, sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Tenaga Ahli Portal jakarta.go.id, berikut ini:

“pemerintah provinsi DKI jakarta menangani lebih dari 29 urusan, dari masalah kelahiran sampai masalah pemakaman disaat orang tersebut meninggal, dari jumlah urusan yang begitu banyak itu, mengandung data

yang begitu banyak, informasi yang begitu banyak, yang bisa kami lakukan untuk mencoba merangkum data-data tersebut adalah pertama klasifikasi data, jadi setelah data yang begitu banyak, klasifikasi sesuai dengan kebutuhan, dan urusan masing-masing, jadi kami berangkat dari rencana pengelolaan, yang disitu ada klasifikasi urusan, yang 29 urusan tersebut kami break down satu-satu mulai dari lahiran sampai kematian, kemudian pada setiap urusan itu juga, kami buat skala-skala prioritas”.(Wawancara Mendalam dengan Imam Priyono, 4 April 2012).

Data dan informasi terkait Pemprov DKI Jakarta begitu banyak dan tersebar di berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Selain itu, untuk menyajikan keseluruhan informasi, pengelola portal jakarta.go.id mengalami keterbatasan. Keterbatasan dari segi waktu dan *space* (ruang) yang tersedia pada portal mengakibatkan penyediaan informasi perlu dilakukan dengan skala prioritas pengolahan dan penyajian data. Keterbatasan ini yang mengakibatkan masih adanya informasi yang belum tersedia secara memadai dan lengkap, seperti informasi kewilayahan, informasi potensi investasi daerah, dan informasi terkait profil DPRD. Informasi yang belum tersedia adalah informasi agenda pertemuan dengan pemerintah.

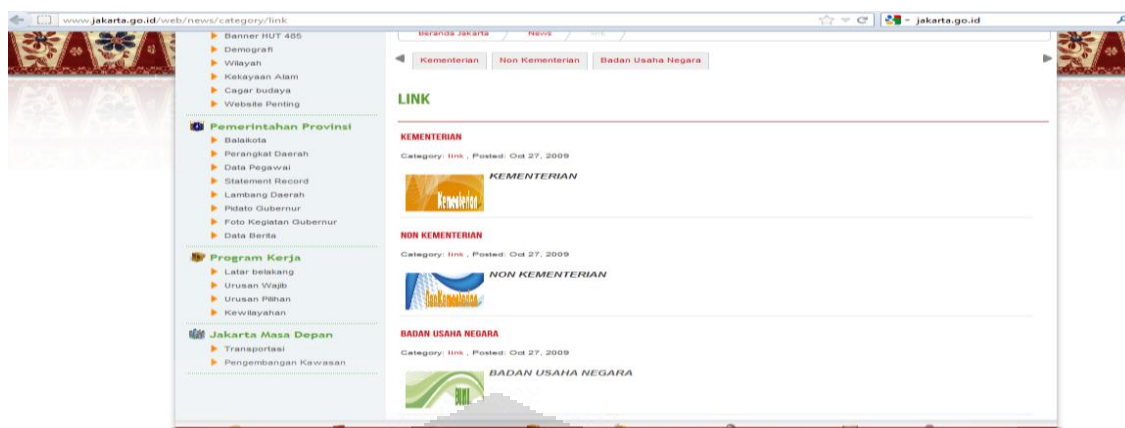
Subindikator dari ketersediaan informasi adalah tersedianya informasi yang *up-to-date*, informasi yang akurat dan terpercaya. Keakuratan informasi tergantung kepada darimana sumber informasi tersebut. Informasi dapat dinyatakan akurat apabila berasal dari sumber yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Sumber informasi yang tersedia pada portal jakarta.go.id beraneka ragam, mulai dari Satuan Kerja Pemerintahan Daerah (SKPD), unit kerja di Pemprov DKI, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“iya harus jelas sumber informasinya, jadi kalo mau menampilkan di jakarta.go.id sumbernya harus jelas, dari mana, harus jelas dulu ada korespondensinya, kalo misalkan g jelas ya g akan kita keluarkan....Ya dari SKPD masing-masing, ya kan berkaitan dengan apa namanya pariwisata, di bulan ramadhan tempat hiburan g boleh buka melebihi jam 1 malam, misalnya, nah informasi yang akurat itu, kalo misalkan kita g dapatkan sumbernya dari dinas pariwisata, ya kita g berani menampilkan informasi itu, misalnya kita ambil cuman dari kutipan media, oh itu salah kita”(Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Sumber informasi utama portal *www.jakarta.go.id* adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Badan Pusat Statistik (BPS) untuk bank data, Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) untuk data laporan keuangan dan anggaran belanja langsung Pemprov DKI Jakarta. Selain itu, informasi juga didapat dari hasil liputan sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan sudah akurat karena bersumber dari sumber-sumber informasi yang terpercaya. Konten berita kini menyajikan berita terkini mengenai kegiatan Pemprov DKI Jakarta dimana sumbernya berasal dari hasil liputan *www.beritajakarta.com*. Portal *www.beritajakarta.com* merupakan *website* resmi Pemprov DKI yang fungsinya memberikan informasi aktual kepada masyarakat. Portal berita *www.beritajakarta.com* sendiri dikelola oleh Seksi Informasi Publik Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Diskominfomas) Pemprov DKI Jakarta.

Informasi yang disediakan pada portal *www.jakarta.go.id* diupdate sesuai dengan jenis informasi. Informasi seperti tinggi muka air di-*update* setiap hari bahkan setiap 30 menit sekali apabila sedang dalam kondisi musim hujan. Informasi lainnya seperti berita kini (berita lokal) selalu di-*update* setiap hari. Berdasarkan hasil pengamatan dalam kurun waktu bulan April dan Mei, informasi berita lokal selalu di-*update* setiap hari. Sedangkan informasi terkait produk hukum baru dapat diupdate sekitar tiga bulan sekali. Secara keseluruhan, portal *jakarta.go.id* sudah tergolong *update* karena menggunakan media web 2.0 seperti *facebook* dan *twitter* dalam mengupdate setiap informasi yang disajikan.

Terkait ketersediaan *link* dengan situs web terkait, portal *jakarta.go.id* menyediakan link ke website-website penting, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 5.7. Tampilan Daftar Link ke Situs Web Terkait

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Link yang disediakan meliputi *link website* kementerian, non kementerian dan badan usaha negara. Portal jakarta.go.id menyediakan link ke situs web Pemerintah Kota Administratif Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Bappeda DKI Jakarta, BKPM, *Jakarta Islamic Center*, SMS Gubernur DKI, dan *website* Presiden RI. Akan tetapi, portal jakarta.go.id masih minim dalam menyediakan link ke *website* Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) karena tidak menyediakan *link* ke situs Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu tujuan portal adalah menyediakan berbagai macam informasi di seluruh agensi pemerintahan yang ada di lingkungannya. Hal ini menunjukkan bahwa portal www.jakarta.go.id belum dapat disebut sebagai *integrated portal* karena belum menyediakan *link* ke situs web dengan lengkap terutama ke unit-unit kerja di lingkungan Pemprov DKI Jakarta.

Selain jenis informasi yang di atas, portal www.jakarta.go.id telah menyediakan informasi perizinan yang berisi prosedur pelayanan dan biaya-biaya pelayanan dengan cukup jelas. Penyediaan informasi terkait layanan perizinan merupakan hal yang positif dalam rangka penerapan prinsip transparansi dalam hal pelayanan publik, sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“....bahwa jakarta.go.id itu sudah memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik, ditandai dengan apa banyak email yang masuk, berkaitan dengan misalnya tentang bagaimana sih mengurus KTP, pindah mutasi KTP dari daerah lain ke jakarta, dan ketika kita sampaikan buka website jakarta.go.id jadi semua mereka terbantu”(Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Hal ini seperti dijelaskan oleh Krina P, bahwa transparansi terlihat dari penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab (2003:15). Ketersediaan informasi mengenai prosedur dan pelayanan perizinan yang memadai dapat membuat masyarakat memahami prosedur dan dapat menghindarkan mereka dari tindakan sewenang-wenang aparat. Dalam menilai pemenuhan prinsip transparansi dari indikator ketersediaan informasi publik pada portal *www. jakarta.go.id*, dilakukan observasi dan didukung dengan hasil wawancara mendalam. Berikut hasil rekapitulasi ketersediaan informasi publik pada portal jakarta.go.id:

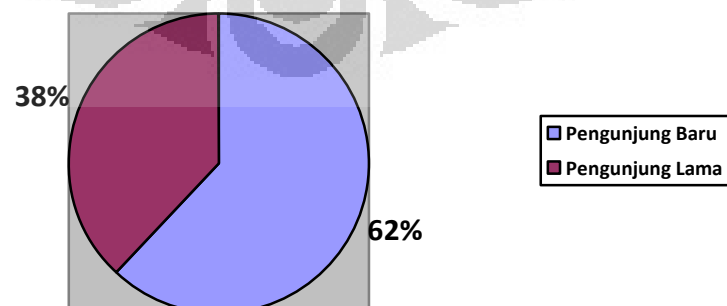
Tabel 5.1. Hasil Rekapitulasi Indikator Ketersediaan Informasi pada Portal *www.jakarta.go.id*

No	Indikator	Keterangan		
		Tersedia	Belum Lengkap	Tidak Tersedia
	Ketersedian Informasi			
	Informasi wajib disediakan dan diumumkan secara berkala			
1	Informasi Profil Badan Hukum (Lembaga)		v	
2	Informasi Program Kerja		v	
3	Informasi Kinerja		v	
4	Informasi Keuangan Daerah		v	
5	Informasi tentang Peraturan dan Kebijakan		v	
6	Informasi Pengadaan	v		
	Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta			
7	Informasi bencana alam	v		
8	Informasi bencana non-alam		v	
9	Informasi bencana sosial			v
	Informasi Dasar Portal Pemerintah			
10	Informasi dasar kewilayahan		v	
11	Informasi profil DPRD		v	
12	Portal menyediakan informasi layanan kota	v		

13	Portal menyediakan informasi agenda pertemuan dengan pemerintah			v
14	Portal menyediakan info lowongan pekerjaan			v
15	Portal menyediakan informasi kalender lokal	v		
16	Potensi Investasi Daerah		v	
17	informasi layanan perizinan	v		
18	berita aktual	v		
29	Menyediakan <i>Link</i> dengan situs terkait		v	
20	Informasi yang <i>up-to-date</i>	v		
21	Informasi akurat	v		
	Total	8	10	3

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan tabel 5.1. dari 21 subindikator ketersediaan informasi, hanya 8 subindikator yang sudah terpenuhi, sedangkan 13 subindikator lainnya belum terpenuhi. portal *www.jakarta.go.id* telah menyediakan hampir sebagian besar jenis informasi yang wajib disediakan melalui *website*. Akan tetapi, sebagian besar informasi yang disediakan dalam kondisi belum lengkap (50%). Ketersediaan informasi publik khususnya informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala serta informasi yang wajib diumumkan secara serta merta masih belum lengkap tersedia. Selain itu, portal *jakarta.go.id* juga masih sedikit dalam menyediakan *link* dengan situs-situs terkait. Ketersediaan informasi publik yang belum lengkap akan membuat masyarakat tidak puas dan enggan untuk kembali ke portal *jakarta.go.id*. Hal ini dapat terlihat dari jumlah kunjungan baru portal *jakarta.go.id* dalam kurun waktu dua bulan terakhir (April-Mei) berikut ini:



Grafik 5.1. Presentase Kunjungan Baru dan Lama Portal jakarta.go.id

Sumber: Seksi Data dan Informasi, 2012

Jumlah kunjungan baru sebesar 61,88%, sedangkan kunjungan lama hanya 38,12%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung jakarta.go.id jarang yang kembali ke portal jakarta.go.id karena tidak tersedia atau tidak lengkapnya informasi pada portal jakarta.go.id. Masyarakat pengguna juga menyatakan bahwa informasi publik yang tersedia masih kurang lengkap dan belum memenuhi kebutuhan pengguna dan warga DKI Jakarta karena informasi masih dinilai bersifat satu arah dari Pemprov DKI Jakarta dan belum menampilkan informasi dari sudut pandang masyarakat, sebagaimana disampaikan oleh beberapa pengguna portal berikut ini:

“..belum, informasi yang ditampilkan masih bersifat satu arah dan belum dapat langsung menjawab kebutuhan konsumen pada saat itu. Berbeda dg twitter @TMCPoldaMetro, yang langsung tanggap menjawab pertanyaan via twitter dlm waktu ±30 menit” (Fadley Haley)

“Menurut kami (data dan informasi yang tersedia pada portal www.jakarta.go.id) tentu masih kurang dan kekurangannya terutama kurangnya menampilkan kebutuhan warga yang belum tercukupi alias kurang berimbang”(Redaksi GM Media)

Berdasarkan temuan-temuan di atas terlihat bahwa ketersediaan informasi pada portal belum memenuhi kebutuhan masyarakat dan masih dinilai kurang komprehensif dan kurang berimbang. Transparansi sendiri mengacu kepada sejauh mana portal pemerintah menyediakan informasi yang komprehensif (Gant & Gant, 2002:3). Hal ini dijelaskan pula oleh Laporte et al., informasi yang dipublikasikan harus komprehensif dan secara luas dapat diakses (Ribeiro, 2011:11). Pemenuhan prinsip transparansi terlihat dari tersedianya informasi publik yang lengkap dan komprehensif sesuai dengan standar. Belum terpenuhinya prinsip transparansi tersebut pada portal www.jakarta.go.id menunjukkan bahwa penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id tidak terlaksana dengan baik.

Transparansi bermakna keterbukaan informasi. Hal ini memperlihatkan bahwa portal www.jakarta.go.id belum mampu menyediakan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Ketersediaan informasi publik yang lengkap dan komprehensif serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada portal

www.jakarta.go.id tentu akan memberikan banyak kemudahan dan lebih banyak manfaat kepada masyarakat dalam mengakses informasi. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi publik melalui portal pemerintah. Tujuan dari transparansi adalah membuat masyarakat memahami informasi terkait peraturan dan prosedur pemerintah (Bhatnagar, 2009:50). Akan tetapi, masyarakat akan sulit memahami dan mendapatkan manfaat dari informasi tersebut apabila informasi yang disajikan tidak komprehensif dan lengkap.

Lebih lanjut, Zinnbauer (2007:1568) menjelaskan bahwa dalam rangka memperluas dan memperdalam transparansi, pemerintah harus menjamin bahwa informasi yang tersedia mencakup semua aspek yang ditetapkan pada kebijakan terkait keterbukaan yang berlaku. Peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik dapat dijadikan acuan dan standar dalam menyediakan informasi publik yang komprehensif melalui portal *www.jakarta.go.id*.

5.1.2 Kemudahan Akses Informasi Pada Portal

Berdasarkan evaluasi transparansi pada portal, indikator selanjutnya dalam melihat transparansi dalam bentuk pelayanan portal pemerintah adalah adanya kemudahan untuk mengakses informasi pada portal. Sebagaimana dijelaskan oleh Laporte et al (2000) bahwa transparansi melalui portal mengacu kepada informasi dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pada portal (Ribeiro, 2011:11). Pemanfaatan teknologi informasi seperti internet membantu proses akses masyarakat atas informasi dan membuat proses permohonan informasi semakin mudah (Zinnbauer, 2007:1568).

Kemudahan untuk menggunakan portal juga mempengaruhi kemudahan masyarakat mengakses informasi. Aspek kemudahan portal dinilai dari format penyajian informasi dan kemudahan untuk menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada portal *jakarta.go.id*. Hal terpenting lainnya dalam menyediakan informasi secara *online* adalah kemudahan untuk menemukan portal (*searchability*). Portal dengan fungsionalitas yang tinggi, artinya memenuhi

kriteria-kriteria tersebut akan memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Tabel 5.2. di bawah ini memperlihatkan rangkuman hasil pengamatan kemudahan akses informasi pada portal jakarta.go.id.

Tabel 5.2. Hasil Pengamatan Kemudahan Akses Informasi pada Portal www.jakarta.go.id

No	Indikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
	Kemudahan Akses Informasi		
1	Tersedia Fitur Menu	v	
2	Menyediakan <i>search engine</i>	v	
3	Tersedia fitur <i>site map</i>	v	
4	Menyediakan layanan permintaan informasi secara online	v	
5	Menyajikan informasi dalam format elektronik (pdf)	v	
6	Tersedia petunjuk mengenai cara meminta informasi		v
7	Menyediakan layanan unduh file	v	
8	Portal mudah ditemukan (<i>searchability</i>)	v	
9	Menyediakan pengaturan warna		v
10	Menyediakan pengaturan ukuran huruf		v
11	Portal dapat diakses melalui gadget yang berbeda	v	
12	Portal menyediakan layanan multibahasa (versi inggris)	v	
13	Mengadopsi standar data XML	v	
14	Membutuhkan <i>sign up</i> untuk mengunduh file	v	
15	Menerima update email (RSS)		v
	Total	11	4

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan tabel 5.2. di atas terlihat dari 15 subindikator kemudahan akses informasi pada portal, portal www.jakarta.go.id telah memenuhi 11 subindikator. Hal ini memperlihatkan bahwa portal telah mudah digunakan (*user friendly*) sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Akan tetapi, portal www.jakarta.go.id belum menyediakan petunjuk untuk meminta informasi secara jelas pada portal dan menyediakan *update* email kepada

pengguna. Hal ini perlu disediakan demi semakin memudahkan masyarakat menemukan informasi dan mengetahui *update* berita terbaru.

Permintaan informasi melalui email memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi karena masyarakat tidak harus datang ke kantor pemerintahan untuk meminta informasi yang mereka butuhkan. Adanya prosedur pelayanan informasi melalui email diakui oleh Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta, Farhan Yunus Basyarahil sebagai hal yang penting dilakukan demi memudahkan masyarakat mengakses informasi, seperti dijelaskan pada kutipan wawancara berikut ini:

“Makanya idealnya kan ada prosedur, prosedur pelayanan informasi dari prosedur tersebut penda memberitahu caranya mendapatkan informasi itu seperti apa, kan tidak harus (datang langsung/surat) bisa melalui email juga, jadi permohonan informasi itu bisa melalui email, Nah kemaren ini yang kita usulkan, ke Pemprov DKI, jadi kan DKI itu punya email resmi, nah itu masalahnya ketika segala macam apapun surat itu masuknya ke situ, sehingga kita sarankan untuk khusus informasi publik, ada email yang khusus, namanya informasipublik, misalnya @dkijakarta.go.id, nah jadi kita sarankan email itu khusus jadi tidak bercampur dengan lain-lainnya” (Wawancara Mendalam, 24 Mei 2012).

Hal ini juga disampaikan oleh Alberto Ali bahwa portal www.jakarta.go.id telah menyediakan media email bagi masyarakat yang ingin meminta informasi yaitu dki@jakarta.go.id (Wawancara Mendalam, 6 April 2012). Lebih lanjut, ketersediaan fitur menu, *search engine*, dan *site map* serta navigasi portal yang baik juga akan memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini disampaikan oleh Maruli, Anggota Tim Penguji Anugerah Media Humas Bakohumas, berikut ini:

“Memang website itu tidak hanya melulu desain ya, tapi lihat DKI, desainnya sudah bagus, interaktif pula kan, orang kalo kesini dia tahu apa yang harus dia lakukan pertama, jadi dalam teknis website itu navigasinya jelas, artinya apa yang ingin saya cari, saya mau pengaduan jalan berlobang ada ya kan sebenarnya website itu kan, sebenarnya yang penting dalam website penda itu kan, misalnya saya mau lihat pintu air, ya ada, saya mau curhat pun harusnya ada, hal yang penting dalam penilaian website yang dilakukan selama ini adalah desain, konten dan interaktivitas, terus sama updating, secara keseluruhan juga sudah sangat bagus” (Wawancara Mendalam, 10 April 2012).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan portal *www.jakarta.go.id* telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mencari dan mengakses informasi yang tersedia pada portal *www.jakarta.go.id*. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan misalnya dalam hal struktur konten halaman utama. Halaman utama sebagian besar terdiri dari *banner* yang sangat padat padahal halaman utama portal sebaiknya didesain dengan dominasi elemen teks untuk memudahkan masyarakat mengaksesnya. Hal yang juga penting adalah tidak menyediakan fitur grafik yang membutuhkan instalasi khusus karena tentu akan menyulitkan masyarakat bila memerlukan proses instalasi terlebih dahulu.

Penerapan transparansi pada portal adalah harus mudah diakses oleh semua kalangan tanpa terkecuali. Aksesibilitas disini mengacu kepada kemampuan untuk mengakses konten yang ada pada *website* (Bertot *et al*, 2010:268). Portal yang efektif dalam memberikan informasi seharusnya tidak membatasi semua pengguna untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan hasil pengamatan, portal *jakarta.go.id* belum menyediakan akses kepada pengguna yang berkebutuhan khusus karena tidak menyediakan konten audio bagi mereka yang menderita kelemahan pendengaran dan konten visual bagi mereka yang memiliki kelemahan penglihatan. Hal ini penting diperhatikan karena *website* pemerintah harus sepenuhnya dapat diakses demi menghargai dan mengakui hak masyarakat yang berkebutuhan khusus di era baru dunia maya (Shi, 2007:380).

Hal ini didukung oleh Jaeger (2003) bahwa suatu *website* pemerintah harus memastikan masyarakat cacat (berkebutuhan khusus) mendapatkan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan *e-government*. Kemudahan akses informasi pada portal (aksesibilitas) juga tidak seharusnya dibatasi oleh jenis teknologi yang digunakan pengguna. Untuk memudahkan agar portal dapat diakses kapan saja, dimana saja dan oleh siapa saja, maka portal harus dapat diakses melalui *gadget* dan *web browser* yang berbeda. Sejak tahun 2010, portal *jakarta.go.id* dapat diakses dengan menggunakan gadget sejenis *blackberry* dan *iphone* serta dapat diakses melalui berbagai jenis *web browser* (Wawancara Mendalam dengan Imam Priyono, 4 April 2012).

Berdasarkan temuan-temuan di atas terlihat bahwa penerapan portal *www.jakarta.go.id* telah memenuhi prinsip transparansi dilihat dari indikator kemudahan akses informasi karena telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi, dilihat dari layanan yang disediakan seperti *email* dan fitur pendukung lainnya, sebagaimana disampaikan oleh beberapa pengguna portal berikut ini: “mendapatkan akses informasi seputar DKI Jakarta dan cukup membantu kami mendapatkan informasi yang kami butuhkan” (Redaksi Global Media). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan transparansi pada portal *www.jakarta.go.id* dilihat dari indikator kemudahan akses informasi dapat dikategorikan baik.

Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Krina P. bahwa salah satu bentuk transparansi adalah kemudahan akses informasi yang ditandai dengan informasi yang ada bebas didapat dan siap tersedia (2003:15). Melalui media portal, pemerintah telah memberikan kemudahan akses karena ketika suatu informasi dipublikasikan di internet maka informasi tersebut telah menjadi ruang publik dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, serta siap tersedia. Hal ini juga sejalan dengan tujuan dari penerapan *e-government* itu sendiri yaitu memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, berorientasi pada masyarakat, efektif biaya dan dengan cara yang lebih baik (Holmes, 2001:2).

Keberadaan portal telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi. Masyarakat dapat dengan mudah tanpa harus menghabiskan biaya yang besar karena hanya dengan mengakses internet mereka dapat mengetahui informasi terkait pemerintah dan mengawasi kinerja pemerintah. Akan tetapi, terdapat kelemahan dari penyediaan informasi melalui internet yaitu apabila adanya kesenjangan digital (*digital divide*). *Digital divide* dapat membuat masyarakat yang tidak memiliki akses internet akan mengalami kesulitan untuk mengakses informasi. Oleh karena itu, untuk mengatasi kelemahan ini Pemprov DKI Jakarta sebaiknya menyediakan media penyedia informasi selain *website*, seperti *public acces point* dan meja informasi yang tersedia di setiap kelurahan. Hal ini akan semakin memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi pada portal.

5.1.3 Kesempatan Berinteraksi antara Pemerintah dan Masyarakat pada Portal

Indikator selanjutnya untuk menjelaskan penerapan transparansi melalui portal *www.jakarta.go.id* adalah dengan menjelaskan kesempatan berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat. Kesempatan berinteraksi pada portal dapat terlihat dari dari tersedianya fitur interaksi dan pemanfaatan fitur interaksi.

5.1.3.1 Ketersediaan Fitur Interaksi

Menurut Sandoval-Almazan & Gil Garcia (2011:S74), karakteristik portal yang mampu menciptakan interaksi antara masyarakat dan pemerintah, yaitu tersedianya fitur-fitur media interaksi yang memadai. Pemenuhan ketersediaan fitur media interaksi pada portal *jakarta.go.id* berdasarkan hasil observasi antara lain sebagai berikut:

Tabel 5.3. Hasil Pengamatan atas Ketersediaan Fitur Interaksi

No	Subindikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
	Ketersediaan Fitur		
1	Komunikasi e-mail	v	
2	List <i>email</i> agensi		v
3	Fitur <i>help pages</i>		v
4	Survei <i>Online</i>		v
5	Fitur <i>problem solving</i>		v
6	Forum	v	
7	<i>Chat rooms</i>		v
8	<i>Message Board</i>		v
	Total	2	6

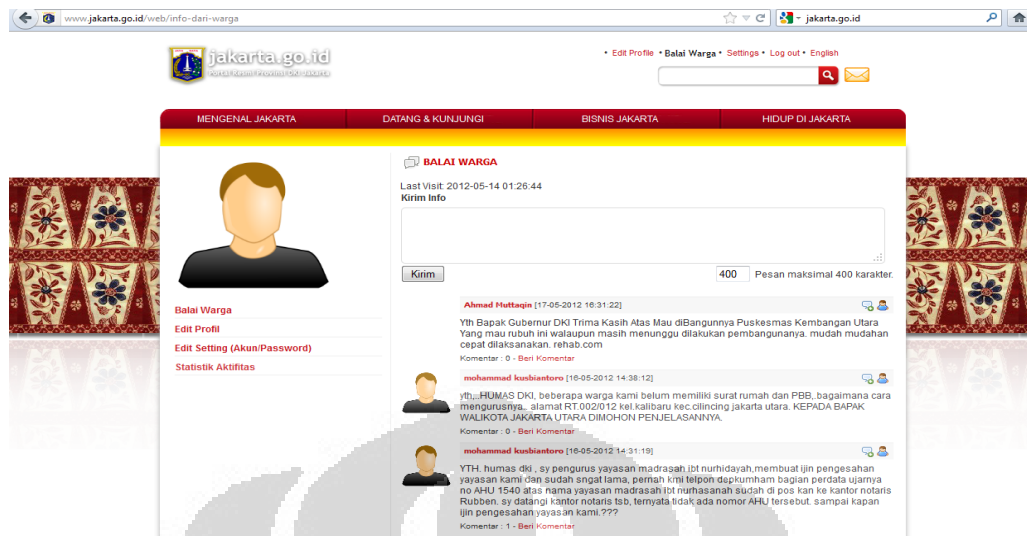
Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Hasil observasi dalam menggunakan portal *jakarta.go.id*, ditemukan bahwa dari 8 subindikator ketersediaan fitur interaksi, portal *www.jakarta.go.id* hanya memenuhi 2 subindikator. Hal ini memperlihatkan bahwa portal *www.jakarta.go.id* belum memenuhi indikator ketersediaan fitur interaksi. Selain itu, belum tersedianya fitur interaksi yang dapat langsung di-*click* oleh masyarakat pengguna. Minimnya dan belum memadainya fitur interaksi pada

portal jakarta.go.id juga dirasakan oleh pengguna portal, seperti kutipan pernyataan berikut: “..seharusnya lebih interaktif seperti YM..sehingga segala masalah dapat diselesaikan” (Amalludin).

Kesempatan berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui portal dapat pula dilaksanakan dengan menyediakan layanan survei *online*. Survei *online* dapat dimanfaatkan untuk menjaring aspirasi masyarakat terkait isu pemerintahan. Portal *www.jakarta.go.id* belum menyediakan survei *online*, list *email* masing-masing SKPD juga belum tersedia, dan *message boards* pada berita terkini (aplikasi jakarta kini) juga belum tersedia. Portal jakarta.go.id tidak menyediakan form tanggapan pada aplikasi jakarta kini sebagaimana yang biasanya disediakan pada portal berita swasta seperti kompas.com dimana masyarakat dapat secara langsung memberikan tanggapan, saran, ide dan pendapat terkait informasi dan berita yang tersedia. Fitur ini sebaiknya dapat disediakan agar masyarakat dapat lebih mudah untuk memberikan tanggapan dan masukan. Sebagaimana dijelaskan oleh Krina P bahwa salah satu alat ukur transparansi adalah ketersediaan penanganan keluhan, seperti jajak pendapat dan survei (2003:15).

Fitur media interaksi yang tersedia pada portal *www.jakarta.go.id* adalah forum balai warga dan email. Masyarakat terlebih dahulu harus mendaftar untuk menjadi anggota forum balai warga. Masyarakat yang tidak tergabung dalam balai warga tentu akan mengalami kesulitan untuk memberikan tanggapan mereka. Keberadaan fitur media interaksi seperti balai warga sudah tersedia, tetapi tidak akan berfungsi optimal apabila masyarakat tidak mengetahui adanya fitur tersebut. Berdasarkan pengamatan, fitur media tidak terlihat dengan mudah karena terletak pada bagian pojok kanan halaman awal portal (*homepage*). Apabila diamati sebagai pengguna, maka pengguna akan mengalami kesulitan menemukan fitur media interaksi tersebut. Selain itu, pengguna juga dapat merasa tidak adanya fitur interaksi pada portal jakarta.go.id pada kunjungan pertama karena fitur ini tidak terlihat dengan jelas. Berikut adalah tampilan fitur balai warga pada portal *www.jakarta.go.id*:



Gambar 5.8. Tampilan Balai Warga di Jakarta.go.id

Sumber: www.jakarta.go.id, 2012

Selain fitur interaksi pada portal, seperti balai warga dan email. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga sudah menyediakan fasilitas web 2.0, seperti *facebook* dan *twitter*. Akan tetapi, portal www.jakarta.go.id tidak menyediakan *link* langsung ke fitur jejaring sosial, dimana masyarakat dapat mengirim pendapat dan mengekspresikan pendapat mereka *real-time*. Minat masyarakat dan member *facebook* jakarta.go.id terlihat sangat sedikit sekali yang memberikan tanggapan hanya terlihat satu atau dua tanggapan yang diberikan itu pun dari orang yang sama. Hal ini tentu sangat disayangkan mengingat *facebook* dan *twitter* merupakan media jejaring sosial yang *real-time*, dapat diakses dari mana saja, kapan saja dan hemat. Antusiasme masyarakat khususnya member jakarta.go.id saja terlihat masih sangat kurang dalam memberikan tanggapan dan respon. Hal ini terlihat dari gambar tampilan halaman *facebook* jakartagoid berikut:



Gambar 5.9. Tampilan Facebook jakarta.go.id

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan pengamatan dalam kurun waktu seminggu, hanya ada satu atau dua orang yang memberikan tanggapan dan hanya ada dua atau tiga *member* yang memberikan tanda *like* pada masing-masing informasi dan berita yang disajikan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan upaya untuk meningkatkan jumlah pengguna *facebook* yang hanya 1229 dan *twitter* yang hanya mencapai 10.395 *follower*. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengintegrasikan fitur jejaring sosial pada portal. Pemprov DKI Jakarta sebaiknya dapat menyediakan *link* langsung ke berbagai fitur jejaring sosial dari portal www.jakarta.go.id, seperti yang terlihat pada portal Pemerintah Columbia berikut ini:



Gambar 5.10. Tampilan Portal Pemerintah Columbia

Sumber: UNDESA, 2012: 46

Berdasarkan gambar terlihat bahwa portal tersebut menyediakan sejumlah fitur media interaksi yang beragam, seperti forum *online*, blog dan polling *online*. Bahkan, portal juga telah menyediakan link langsung ke fitur jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter*, *wordpress*, *youtube* dan *Flickr*, dimana masyarakat dapat mengirim pendapat dan mengekspresikan pendapat mereka (UNDESA, 2012:46). Apabila dibandingkan dengan portal pemerintah Columbia, fitur balai warga terletak pada bagian atas portal dan ukuran yang kecil sehingga sulit untuk dilihat oleh pengguna. Ketersediaan fitur interaksi yang mudah terlihat dan lebih interaktif akan semakin memudahkan masyarakat untuk menghubungi aparat pemerintah dan mampu berinteraksi lebih baik dengan pemerintah.

Kesempatan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah sangat penting demi terwujudnya pemerintahan yang transparan. Media portal dan media jejaring sosial dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Berdasarkan temuan di atas terlihat bahwa portal belum memiliki fitur interaksi yang memadai karena ketersediaan fitur interaksi yang masih yang tersedia masih belum interaktif dan tidak beragam. Hal ini

menunjukkan bahwa penerapan transparansi pada portal belum terlaksana dengan baik bila dilihat dari ketersediaan fitur interaksinya. Pemerintah akan semakin transparan apabila semakin mudah untuk dijangkau dan dihubungi oleh masyarakat melalui berbagai media. Dengan demikian, demi meningkatkan transparansi melalui portal sebaiknya fitur interaksi yang ada ditingkatkan. Selain itu, upaya promosi dan sosialisasi juga harus dilakukan demi meningkatkan jumlah partisipasi masyarakat dalam fitur yang tersedia.

5.1.3.2 Pemanfaatan Fitur Interaksi

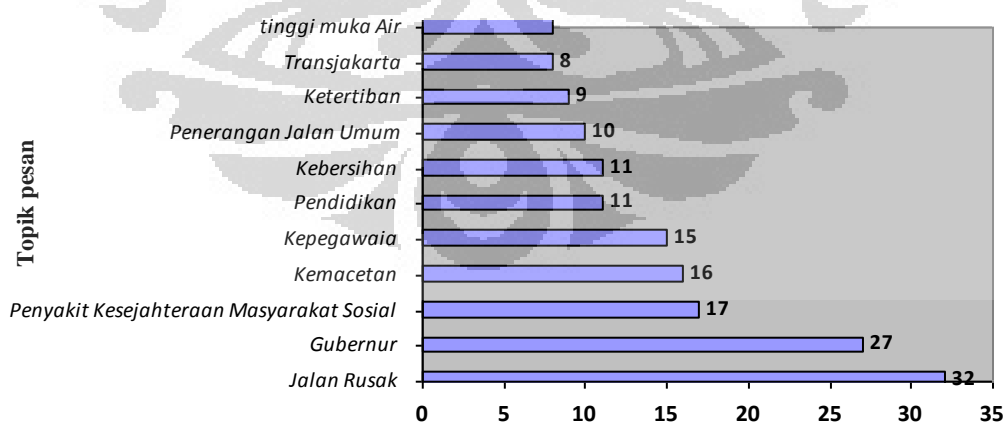
Menurut Eschenfelder & Miller (2005) kesempatan berinteraksi pada portal dapat terlihat dari adanya respon terhadap pesan yang disampaikan oleh pengguna (p.10). Lebih lanjut, Sandoval-Almazan & Gil Garcia menyatakan bahwa portal sebagai media interaksi dapat dimanfaatkan untuk mempromosikan inisiatif pemerintah, memperkenalkan ide baru pemerintah dan berkomunikasi dengan masyarakat melalui tanggapan dan pesan dari masyarakat (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2011:S74). Tersedianya fitur pada portal tidak dapat menjamin terwujudnya prinsip transparansi. Hal yang lebih penting adalah bagaimana fitur tersebut dimanfaatkan dan digunakan oleh masyarakat. Penerapan transparansi melalui portal terlihat dari terjalannya suatu interaksi dimana masyarakat dapat memberikan keluhan dan pengaduan kepada pemerintah terkait kinerja pemerintah.

Fitur balai warga merupakan media interaksi yang terdapat pada portal www.jakarta.go.id. Fitur balai warga tidak hanya media interaksi pemerintah dan masyarakat yang menjadi *member* jakarta.go.id, melainkan juga disediakan sebagai media interaksi dan media diskusi sesama *member* terkait hal-hal yang berkaitan dengan kinerja Pemprov DKI, seperti penjelasan Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“Jadi saluran aspirasi itu, bisa macam-macam, kalo di kita saluran aspirasinya itu bisa berupa balai warga di jakarta.go.id, ada email dkj@jakarta.go.id, ada twitter ada facebook itu semua saluran aspirasi, di balai warga memang kita sajikan untuk member jakarta.go.id, jadi dia bertanya disitu semuanya sih tidak hanya saluran di balai warga. Tujuan dibuatnya balai warga itu kan sebenarnya sebagai sarana interaksi antara member, kalau sesama member sudah bisa saling memberikan penjelasan,

ya udah dia ngomong aja disitu langsung, tanpa harus kita yang menjelaskan, jadi itu buat sarana komunikasinya disitu, interaksi ke masyarakatnya kita ada disitu” (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Sebagaimana dijelaskan bahwa keberadaan balai warga sesungguhnya lebih ditujukan untuk forum diskusi sesama pengguna portal jakarta.go.id. Balai warga diharapkan dapat menjadi sarana bagi masyarakat DKI Jakarta untuk menyampaikan pendapat dan berdiskusi terkait kinerja Pemprov DKI Jakarta. Balai warga lebih menekankan kepedulian dan antusiasme dari masyarakat dalam memberikan pertanyaan, tanggapan, ide dan saran. Fitur balai warga selama ini telah dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memberikan keluhan dan pengaduan. Hal ini terbukti dari data rekapitan aspirasi warga Seksi Data dan Informasi. Data mengenai topik tanggapan yang masuk melalui balai warga dan *twitter* dalam kurun waktu dua bulan terakhir dapat dilihat pada Lampiran. Masyarakat menggunakan balai warga dan *twitter* sebagian besar untuk mengirimkan pertanyaan terkait ketersediaan produk hukum, menanyakan tentang prosedur pelayanan Pemprov DKI Jakarta, keluhan mengenai jalan rusak dan keluhan mengenai banjir. Berikut grafik yang memperlihatkan topik pesan masyarakat yang paling banyak masuk melalui balai warga dan *twitter* dalam kurun waktu 3 Maret-14 Mei 2012.



Grafik 5.2. Jumlah dan Topik Pesan Masyarakat yang Masuk

Sumber: Telah Diolah Kembali

Berdasarkan grafik 5.2. terlihat bahwa topik pesan yang masuk melalui balai warga, dan *twitter* sebagian besar merupakan keluhan dan pengaduan mengenai kondisi sarana prasarana kota Jakarta dan juga memberikan laporan terkait tindakan penyimpangan dan perilaku aparat yang melanggar peraturan serta menanyakan informasi terkait perizinan dan produk hukum. Hal ini menunjukkan bahwa portal jakarta.go.id telah dimanfaatkan bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah dalam hal memberikan keluhan, pengaduan dan untuk menanyakan informasi kepada Pemprov DKI Jakarta, seperti penuturan Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

"kalo saran-saran ya kita cuma tampung, yang jelas saran-saran nya rata-rata sudah pernah kita lakukan, jadi kita hanya merespon terima kasih atas saran dan masukannya, dan kalo misalnya saran-saran tersebut terkait dengan kebijakan dan kalo ternyata yang disarankan sudah kita lakukan, ya paling kita kasih tahu kalau yang disarankan tersebut sudah kita lakukan, jadi tetap kita jawab.tapi kalo kritikan yang misalnya aparat nya harus begini ya itu bisa menjadi pertimbangan.., dan bisa kita laporkan, berkaitan dengan pelayanan, sikap-sikap aparatur kita yang sewenang-wenang dan yang tidak bagus,"(Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, pihak Pemprov DKI telah mengupayakan adanya penerapan *e-government* dalam menampung keluhan dan pengaduan masyarakat, yaitu melalui aplikasi balai warga pada portal *www.jakarta.go.id*. Hal ini juga disambut positif oleh pengguna portal jakarta.go.id, seperti penuturan salah seorang pengguna berikut ini: *"...pelayanan balai warga sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sudah cukup baik."* (Global Media, Pengguna Portal)

Akan tetapi, ada beberapa pengguna yang ternyata belum pernah menggunakan fitur balai warga dan lebih menyukai menggunakan *twitter* dan *facebook* untuk berinteraksi dengan pemerintah, seperti penuturan beberapa pengguna berikut ini:

"...Saya hanya memberi masukan atau comment melalui facebook."
(Nurhilal)

"....tidak pernah bertanya melalui situs tersebut, hanya lewat twitter saja.."(Fadly Haley)

Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat bahwa fitur interaksi (*twitter dan facebook*) telah dimanfaatkan dan digunakan oleh masyarakat untuk memberikan tanggapan, keluhan dan pengaduan kepada Pemprov DKI Jakarta. Salah satu tujuan penerapan prinsip transparansi adalah demi terwujudnya pemerintah yang semakin responsif dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, hal yang diharapkan dari *good governance* adalah adanya sikap responsif dari pemerintah atas pengaduan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal yang lebih penting adalah upaya tindak lanjut dari pengaduan dan keluhan tersebut yang serius dan menjunjung tinggi keadilan serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan maupun pembuatan kebijakan publik yang lebih baik.

Demi mewujudkan pemerintahan yang responsif, maka pemerintah harus memberikan respon yang cepat kepada setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Kualitas interaksi yang terjalin sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan. Kualitas interaksi pada portal terlihat dari frekuensi pemerintah menjawab dan merespon terhadap pengaduan masyarakat dan respon memberikan pemecahan masalah, serta keterbaruan dari proses diskusi dalam fasilitas interaksi (Widaningrum & Utomo, 2009:4). Berdasarkan hasil pengamatan, respon yang diberikan terhadap pesan dan tanggapan masyarakat tergolong cepat karena direspon dalam kurun waktu minimal kurang dari 24 jam. Berdasarkan hasil pengamatan, proses diskusi pada balai warga setidaknya minimal 3 hari selalu *update* dengan pertanyaan, keluhan dan pengaduan masyarakat. Terkait respon atas pesan masyarakat tersebut, respon yang diberikan bervariasi tergantung jenis pesan yang disampaikan oleh masyarakat. Masyarakat menanyakan informasi-informasi yang sudah dimiliki oleh Seksi Data dan Informasi, maka pesan tersebut dapat langsung dijawab. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi:

“informasi yang bisa kita jawab adalah informasi yang kita kuasai databasenya, misalkan tadi yang mba bilang ,pelayanan perizinan karena kita memiliki produk hukumnya dan kita punya datanya, kita bisa langsung menjawab g akan salah jawaban kita, tapi kalo saran dan kritikan terus mungkin perlu aksi dan tindakan, itu yang kita harus koordinasi dengan SKPD yang terkait, kita tidak bisa mengeluarkan

statement atas nama mereka karena mereka belum mengeluarkan pernyataan atau statement yang dikeluarkan, sehingga perlu kita koordinasikan. Permasalahannya adalah ketika kami koordinasi dengan dinas terkait, mereka harus menganalisa dulu informasinya, lalu dicek kebenarannya, lalu didiskusikan. Ini proses ini kan ada waktunya. Nah waktu ini lah yang seakan lama sehingga respon itu tidak bisa cepat kita lakukan..” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, terlihat bahwa semua pesan yang masuk selalu direspon. Namun, pengaduan dan tanggapan masyarakat yang membutuhkan tindak lanjut tidak dapat langsung direspon dengan cepat karena membutuhkan koordinasi dengan dinas terkait. Hal ini ditekankan juga oleh Koordinator Portal www.jakarta.go.id:

“jadi kita sifatnya operator, eh humas itu bukan berarti dia harus jawab semuanya karena dia bukan provinsi DKI, dia hanya sebagian kecil dari keseluruhan provinsi DKI jakarta. Fungsi utama humas itu adalah menjembatani sebetulnya, ketika yang ditanya itu, informasi-informasi yang sifatnya umum, general kita bisa jawab misalkan...tapi kalo nanti ada pertanyaan –pertanyaan misalkan seperti pak jumlah misalkan jumlah jalan yang sudah diperbaiki oleh pemprov DKI itu ada berapa ruas sih, humas kan g tahu, yang tahu kan PU, nah maka itu kita lempar ke PU untuk dijawab, nah mekanisme seperti itu, jadi kita operator, kita lempar kita tunggu jawabannya dengan reminder yang terus-menerus kita pantau gitu” (Wawancara Mendalam dengan Syali Gestanon, 6 April 2012).

Pesan masyarakat yang bersifat keluhan, pengaduan dan kritikan mengenai kinerja dinas (SKPD), maka Seksi Data dan Informasi selaku humas hanya bisa melanjutkan pesan tersebut kepada dinas terkait. Tidak semua hal yang dapat diketahui oleh humas sehingga keluhan dan pengaduan terkait kinerja dinas umumnya direspon sebagai berikut:

“Keluhan telah diteruskan ke email Dinas Perhubungan <dishub@jakarta.go.id> serta dikirim melalui SMS Blast kpd Kadin Perhubungan tanggal 24/4/2012”

“Keluhan telah diteruskan ke email Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah <disperumahangpd@jakarta.go.id> serta dikirim melalui SMS Blast kpd Kadin Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah tanggal 9/5/12”

Hal ini dilakukan karena keluhan dan pengaduan masyarakat terkait masalah parkir liar, jalan rusak, masalah kepemilikan rumah susun, masalah

jaminan layanan kesehatan bukan merupakan tupoksi Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta melainkan tugas dan fungsi dari masing-masing SKPD terkait. Ada beberapa tanggapan dan pertanyaan seperti keluhan akan jalan berlobang, maka untuk pertanyaan seperti ini pengelola jakarta.go.id tidak memiliki kewenangan secara langsung menjawab melainkan harus perlu koordinasi dengan dinas terkait.

Pada praktiknya, proses koordinasi dengan SKPD masih menjadi kendala dalam memberikan respon yang cepat kepada masyarakat. Proses koordinasi dengan SKPD membutuhkan waktu dan ditambah lagi setiap keluhan dan tanggapan yang masuk di balai warga dan email yang selanjutnya diteruskan kepada SKPD terkait juga memerlukan proses klarifikasi terkait kebenaran keluhan masyarakat tersebut. Pada kasus yang membutuhkan tindakan dan aksi tentu diperlukan prosedur birokrasi yang harus dilalui sehingga terkesan lamban dalam merespon tanggapan dan keluhan masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi:

“kalo saran dan kritikan terus mungkin perlu aksi dan tindakan, itu yang kita harus koordinasi dengan SKPD yang terkait, kita tidak bisa mengeluarkan statement atas nama mereka karena mereka belum mengeluarkan pernyataan atau statement yang dikeluarkan, sehingga perlu kita koordinasikan. Permasalahannya adalah ketika kami koordinasi dengan dinas terkait, mereka harus menganalisa dulu informasinya, lalu dicek kebenarannya, lalu didiskusikan. Ini proses ini kan ada waktunya. Nah waktu ini lah yang seakan lama sehingga respon itu tidak bisa cepat kita lakukan. Nah karena lama, kita juga harus bisa memberikan keyakinan kepada publik atau informasi awal misalnya, dan harapan Pak Gubernur tolong direspon dong, kalo lama kamu bilang gitu jangan kamu diam, gitu karena kita sudah bilang terima kasih saran dan masukan anda nanti akan kami tindak lanjuti ke SKPD, harus ada jawaban kedua, jangan hanya itu aja, yang jawaban kedua itulah yang harus kita sampaikan, misalkan ternyata kami sudah melakukan investigasi di lapangan dan ternyata memang benar itu merupakan tanggung jawab kami, terima kasih informasinya, mungkin dalam kurun waktu satu atau dua bulan kami akan perbaiki karena ada proses-proses yang kita lalui...”(Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, upaya tindak lanjut dari respon yang diberikan masih terkendala masalah proses birokrasi. Respon kedua juga sangat

penting untuk disampaikan kepada publik terkait sudah sejauh mana upaya tindak lanjut yang dilakukan. Namun, pada praktiknya, hal ini masih sangat jarang ditemukan. Sebagian besar respon yang diberikan hanya respon formalitas saja, selanjutnya tidak ada lagi respon kedua.

Interaksi yang efektif dapat terwujud apabila masyarakat menerima respon yang dapat memberikan pemecahan masalah kepada masyarakat. Berdasarkan data rekapan respon masyarakat yang masuk dalam kurun dua bulan terakhir, terlihat respon dan proses tindak lanjut yang dilakukan oleh Seksi Data dan Informasi. Berikut jenis tindakan tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka merespon pesan yang disampaikan masyarakat melalui balai warga dan twitter, sedangkan aplikasi *Facebook* kurang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan.

Tabel 5.4. Jenis Keluhan Masyarakat dan Tindakan Respon

No	Keluhan Masyarakat	Dikirim	Direspon	Tindak Lanjut
1	@jakartagoid gimana caranya mengajukan sklh gratis utk sma negri di dki..?	26 April 2012	Di email ke Dinas Pendidikan (26/04) 26 April 2012	Tidak ada tindak lanjut karena meminta informasi. Jadi menunggu balasan dari dinas terkait
2	@jakartagoid mhn informasi kelanjutan mengenai hasil validasi tenaga honorer katagori 11 apa sudah keluar datanya	25 April 2012	Berikut daftar tenaga honorer kategori I Pemprov DKI Jakarta hasil Tim Verifikasi Pemerintah Pusat: @http://bkddki.jakarta.go.id/ RT @ahmadfander (26/04)/ 26 April 2012	Langsung dijawab karena permintaan informasi dan informasi diketahui oleh Seksi Data dan Informasi
3	cc: @bangfauzibowo RT @alaydoank: @jakartagoid Mohon kepada dinas sosial/terkait, pengemis anak2 di lampu merah PGC-Cililitan itu banyak bgt	26 April 2012	Di email ke Dinas Sosial (26/04) 26 April 2012	Tidak ada
4	@jakartagoid mohon diperbaiki lubang dekat oriflame d jln daan	12 Mei 2012	diterukan ke akun twitter @PoskoDPUDKI RT @HerlinEl mohon	@jakartagoid @HerlinEl Jl Daan Mogot adlh Wewenang Pemerintah

	mogot arah grogol. Bikin macet ☹		dperbaiki lubang dekat oriflame d jln daan mogot arah grogol. Bikin macet ☹ (14/05) 14 Mei 2012	Pusat & akan dikoordinasikan dgn Kemen PU (Balai Besar Jalan Wilayah IV). Tks (14/05)
5	@trotoarian tmpat pbuangan sampah Jl.Rajawali Selatan XII Kel.Gunung Sahari Utara JakPus @jakartagoid @bangfauzibowo	8 Mei 2012	Di email ke Dinas Kebersihan & Satpolpp (08/05) 8 Mei 2012	Akan kita TL hal tersebut (09/05)
6	Yth humas DKI mohon petunjuk informasi Fasum & fasos di wilayah kelurahan pejalalan kecamatan penjarangan , informasinya bisa saya Tanya ke mana nih trims sebelumnya.	23 April 2012	Telah direspon tanggal 23/4/12 ---> Yth. Bapak Suherman Rachmat, Info tentang Fasum & fasos Bapak dapat menghubungi Biro Prasarana dan Sarana Kota yang beralamat di Jl. Merdeka Selatan No. 8 - 9 Jakarta Pusat, Telp. 021-3822016	Masyarakat diminta menghubungi dinas terkait
7	Mohon perbaikan akses jalan di Daan Mogot agar terhindar dari banjir, karena jalan tersebut cukup Vital	8 April 2012	Keluhan telah diteruskan ke email Dinas Pekerjaan Umum <dispu@jakarta.go.id> serta dikirim melalui SMS Blast kpd Kadin Pekerjaan Umum tanggal 9/4/2012	Telah direspon tanggal 9/4/12 --->Yth. Bpk. ali marif. Dapat kami sampaikan bahwa hal tersebut akan menjadi pertimbangan Dinas PU DKI dan akan dikoordinasikan dengan Kementerian PU sebagai pihak yang berwenang.

Sumber: Telah Diolah kembali

Berdasarkan tabel 5.4. terlihat bahwa respon pertama yang diberikan sudah cepat berkisar antara 1 sampai dengan 2 hari. Namun, untuk respon yang membutuhkan tindak lanjut dibutuhkan waktu yang cukup lama dan bergantung kepada upaya pemecahan masalah yang dilakukan oleh SKPD. Hal ini juga disampaikan oleh Koordinator Tenaga Ahli Portal jakarta.go.id:

“..jadi tingkat kesulitan dan kerumitannya itu, sangat bervariasi kan dari yang paling sederhana, nanya nama jalan, misalnya kenapa alfamart itu begitu banyak kenapa seven eleven itu begitu banyak itu kan ranah

kebijakan, dan ruangnya bukan di dinas ini, ruangnya itu didinas lain, itu butuh waktu kadang-kadang kita sudah deliver pertanyaannya, ga segera dijawab” (Wawancara Mendalam dengan Imam Priyono, 4 April 2012)

Berdasarkan pernyataan tersebut terlihat bahwa masih terjadi dimana SKPD terkait tidak memberikan respon atas pesan yang disampaikan oleh pihak pengelola portal www.jakarta.go.id sehingga masyarakat tidak mendapatkan pemecahan masalah. Berdasarkan analisis data rekapan data aspirasi Seksi Data dan Informasi, terdapat beberapa SKPD yang jarang –dalam kurun waktu dua bulan terakhir- menanggapi pesan dari Diskominfo terkait keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat baik melalui balai warga maupun twitter, diantaranya adalah Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintah Daerah, Dinas Kebersihan, Dinas Kesehatan, Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja, dan Satuan Polisi Pamong Praja.

Masyarakat dapat merasakan manfaat adanya fitur interaksi dari adanya respon yang diberikan oleh pemerintah dan respon tersebut memberikan pemecahan masalah kepada masyarakat. Berikut adalah tabel 5.5. persentase jumlah aspirasi yang direspon oleh Seksi Data dan Informasi Diskominfo DKI Jakarta pada tahun 2011.

Tabel 5.5. Persentase Respon atas Aspirasi Masyarakat

No	Media	Aspirasi Masuk	Aspirasi yang Direspon	Persentase yang Direspon
1	Email	273	157	57,14%
2	Balai Warga	322	115	35,71%
3	Twitter	87	58	66,67%
4	Facebook	1	1	100,00%
	Jumlah	995	338	33,97%

Sumber: Seksi Data dan Informasi, 2011

Persentase jumlah pesan yang dapat direspon adalah 33,97%. Hal ini menunjukkan bahwa respon terhadap pesan masyarakat masih sangat rendah. Respon terhadap pesan masyarakat yang masih rendah memperlihatkan belum terlaksana dengan baiknya interaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui portal www.jakarta.go.id (Balai Warga, email, *twitter*).

Berdasarkan prinsip transparansi, pemerintah harus mampu menyediakan mekanisme pengaduan terkait kinerja pemerintah. Hal ini dijelaskan oleh Krina bahwa salah satu bentuk transparansi adalah adanya suatu mekanisme pengaduan yang ditandai dengan adanya respon dari pemerintah terhadap pengaduan yang disampaikan (2003:15). Hal yang paling penting adalah memastikan pemerintah memberikan respon yang cepat kepada masyarakat yang memberikan keluhan dan pengaduan dan bagaimana respon tersebut mampu memberikan pemecahan masalah kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan-temuan di atas terlihat bahwa dilihat dari indikator kesempatan interaksi masyarakat dengan pemerintah, penerapan portal *www.jakarta.go.id* belum memenuhi prinsip transparansi karena sebagian besar respon yang diberikan belum memberikan pemecahan masalah kepada masyarakat dan tidak adanya informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait sudah sejauh mana keluhan dan pengaduan mereka diproses. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan transparansi melalui portal *www.jakarta.go.id* bila dilihat dari indikator ketersediaan kesempatan berinteraksi antara masyarakat dan pemerintah dikategorikan tidak baik karena belum mampu mengakomodasi keluhan dan pengaduan masyarakat terkait kinerja pemerintah provinsi DKI Jakarta.

5.1.4 Fasilitas Komunikasi dengan Publik terkait Kebijakan dan Peraturan Hukum pada Portal

Menurut Eschenfelder dan Miller menilai transparansi pada portal pemerintah melalui fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan terlihat dari tersedianya informasi yang membantu masyarakat untuk meninjau dan mengawasi kebijakan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan tersedianya informasi yang membantu masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses diskusi mengenai keputusan atau kebijakan pemerintah (2005:7)

Transparansi adalah keterbukaan atas segala aspek dan proses pemerintahan kepada publik dan keikutsertaan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Kesempatan dan keikutsertaan masyarakat dalam memberikan suara dan tanggapan terkait kebijakan publik dan isu lainnya

melalui portal dapat dinilai dari hal-hal, seperti tersedianya forum kebijakan, adanya penunjuk diskusi pada portal, tersedianya undangan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait isu kebijakan dan permasalahan publik lainnya dan tersedianya kesempatan publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan pemerintah.

Berikut hasil rekapitulasi pengamatan atas fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan publik dan peraturan pada portal www.jakarta.go.id:

Tabel 5.6. Fasilitas Komunikasi terkait Kebijakan Publik pada Portal www.jakarta.go.id

No	Subindikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
	Fasilitas Komunikasi terkait Kebijakan Publik		
1	Ketersediaan forum kebijakan		v
2	Ketersediaan penunjuk topik diskusi		v
3	Ketersediaan undangan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait isu kebijakan dan permasalahan publik lainnya		v
4	Ketersediaan kesempatan publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan		v
5	Tersedianya ruang diskusi terkait draft kebijakan		v
	Total	0	5

Sumber: Hasil Pengamatan, 2012

Berdasarkan tabel 5.6. di atas terlihat bahwa dari 5 subindikator fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan publik, portal www.jakarta.go.id belum menyediakan fasilitas komunikasi terkait kebijakan publik yang akan ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Portal jakarta.go.id belum menyediakan *draft* kebijakan yang dapat diunduh oleh masyarakat agar masyarakat dapat memberikan masukan dan saran terkait kebijakan tersebut. Selain itu, tidak ada informasi dan keterangan dari pemerintah terkait tindak lanjut dari saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Tersedia sedikit informasi atau tanggapan terhadap masyarakat terkait saran dan masukan

yang dipertimbangkan dalam proses pembuatan kebijakan. Belum tersedianya informasi terkait draft kebijakan disampaikan oleh Kepala Seksi data dan Informasi berikut ini:

“kalo di jakarta.go.id itu belum ada karena ketika kebijakan itu akan diterapkan ada dua, ada yang sifatnya itu dirahasiakan dan ada yang sifatnya terbuka, tergantung DPRD, kalo kata DPRD terbuka ya silahkan saja, pada saat pembahasan-pembahasan dia datang ke DPRD, diundang ada namanya website tersendiri yang DPRD lakukan, kalau misalnya kayak kita jakarta.go.id pernah sekali tentang RTRW, masyarakat kalau mau memberikan masukan mengenai tata ruang, terkait Jakarta silahkan download di jakarta.go.id draft RTRW-nya, silahkan Kita masukin draftnya itu ada setahun lebih kita masukin, dibahas dan didownload sama mereka dibahas dan diberi masukan ke dinas terkait dan seterusnya Jadi bukan sarana interaksi langsung bisa ngomong dan mengomentari itu g karena yang pasti namanya kebijakan perlu suatu pemikiran yang matang, diskusi, perlu adanya FGD” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, upaya untuk menjadikan portal jakarta.go.id sebagai saluran bagi masyarakat untuk terlibat dalam pembuatan kebijakan sangat bergantung kepada kebijakan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Sejauh ini, saran dan masukan yang disampaikan masyarakat melalui balai warga belum menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan Pemprov DKI Jakarta. Selain itu, berdasarkan data rekapan aspirasi masyarakat yang direkap oleh Seksi Data dan Informasi, masyarakat masih minim dalam hal menyampaikan usulan terkait kebijakan Pemprov DKI Jakarta dan memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Walaupun ada yang memberikan pesan sejenis, jumlahnya sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah keluhan dan laporan.

Harapan terbesar dari adanya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat adalah terwujudnya transparansi dalam proses perumusan kebijakan dan juga meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari seberapa jauh pemerintah melihat dan mendengarkan aspirasi masyarakat pada portal. Kendala terbesar adalah fitur media interaksi *online* tersebut belum menjadi prioritas bagi Pemprov DKI Jakarta. Proses perumusan dan perencanaan kebijakan di lingkungan Pemprov DKI Jakarta melibatkan DPRD dan berbagai

stakeholder. Selama ini, sudah ada mekanisme penglibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, yaitu Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang). Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi data dan informasi bahwa:

“Nah kalo aspirasi yang mempengaruhi kebijakan publik ada salurannya, ada salurannya lagi, jadi dalam merumuskan suatu kebijakan publik, maka aspirasi-aspirasi itu kita ada namanya Musrenbang Musyawarah rencana pembangunan, itu ada sampai pada tahap kelurahan, kecamatan, wilayah, sampai ke provinsi Nah yang hadir disana kalo dikelurahan pasti melibatkan RT RW, aspirasinya disana apa mau bangun apa, dari berbagai aspirasi itu lalu ditampung ke SKPD masing-masing, kegiatannya untuk dialokasikan anggarannya. contoh ya Jadi apa yang dikerjakan oleh dinas PU itu sudah menjadi aspirasi dari masyarakat, pak dirumah saya itu ada salurannya g ada jadi membuat jalanan rusak, memang disampaikan Ok berapa radiusnya itu saluran-saluran aspirasi jadi bukan di Jakarta.go.id. Jakarta.go.id hanya yang sudah sifatnya sudah menjadi kebijakan dan butuh untuk diinformasikan tapi kalo yang tahapan perencanaannya itu udah ada salurannya. Kalau masyarakat ingin terlibat dalam tahapan itu harus aktif di rukun tetangga dan rukun warganya, jadi jangan hanya ketika itu kebijakan sudah jadi dan sudah jalan baru mereka teriak-teriak, itu sudah dibahas, keliatan bahwa masyarakat tidak dengan RT dan RW-nya,” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012).

Berdasarkan pernyataan tersebut, ditunjukkan bahwa fitur media interaksi pada portal jakarta.go.id belum dimanfaatkan sebagai media penyalur aspirasi masyarakat dalam tahap pembuatan kebijakan. Kendala lainnya adalah jumlah karakter balai warga terbatas. Hal ini menyulitkan untuk memberikan penjabaran yang lebih lengkap kepada masyarakat. Jadi, portal *www.jakarta.go.id* melalui fitur balai warga belum dimanfaatkan sebagai media untuk mempromosikan inisiatif dan ide baru pemerintah (kebijakan baru) kepada masyarakat dan sebaliknya.

Media interaksi melalui online seperti *website* dan jejaring sosial saat ini sesungguhnya telah menjadi media yang dimanfaatkan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Salah satu contohnya adalah metode konsultasi *online* di Australia dan New Zealand. Pemerintah Australia dan New Zealand menyediakan draf regulasi yang dapat diunduh oleh masyarakat untuk dibaca. Masyarakat dapat mengirimkan pendapat mereka dan

harapan mereka melalui email kepada kementerian terkait yang bertanggungjawab atas konsultasi tersebut. Hal ini menunjukkan portal telah menjadi satu pintu masuk yang dapat diakses oleh masyarakat karena dapat langsung terhubung dengan sejumlah kementerian.

Pemerintah Mexico juga telah menyediakan konsultasi *online* yang mengizinkan masyarakat berpartisipasi dalam proses pembuatan kebijakan. Input yang berasal dari masyarakat tersebut kemudian dipublikasi oleh pemerintah dalam rangka mempromosikan transparansi proses pembuatan kebijakan publik. Hal ini menunjukkan bahwa media portal pemerintah dapat dimanfaatkan sebagai media penyaring aspirasi masyarakat dalam tahap pembuatan kebijakan (UNDESA, 2012:59). Berbeda dengan portal pemerintah Australia dan New Zealand, portal jakarta.go.id belum menyediakan draf kebijakan dan menampilkan masukan masyarakat atas kebijakan tersebut. Berdasarkan hasil temuan, saran dan masukan masyarakat terkait kebijakan hanya ditampung oleh pihak pengelola tanpa ada upaya untuk menindaklanjuti saran dan masukan tersebut.

Berdasarkan penjabaran di atas terlihat bahwa portal jakarta.go.id belum memenuhi prinsip transparansi bila dilihat dari indikator menyediakan fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum yang akan ditetapkan oleh Pemprov DKI Jakarta. Portal www.jakarta.go.id belum menyediakan informasi yang sejelas-jelasnya kepada publik mengenai proses pembuatan kebijakan dan belum memberikan kesempatan kepada publik untuk mengawasi proses pembuatan kebijakan, padahal salah satu unsur transparansi adalah keterbukaan dalam proses pembuatan kebijakan dimana masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengawasi kebijakan pemerintah dan memperoleh indikasi dini adanya praktek mal administrasi dan tindak korupsi.

Berdasarkan temuan tersebut, penerapan transparansi melalui portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik dilihat dari indikator fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum. Keterbukaan dalam proses pembuatan kebijakan merupakan unsur transparansi yang harus dibangun oleh pemerintah. Sebagaimana dijelaskan oleh Widodo, keterbukaan

mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah. Selain itu, transparansi diwujudkan dengan rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutupi terkait proses perumusan kebijakan publik (2001:28).

Proses perumusan kebijakan harus secara terbuka dipublikasikan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan pemerintah yang transparan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan sangat penting dalam rangka menjamin terakomodasinya kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, terlibatnya masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dapat mendorong masyarakat untuk lebih mematuhi kebijakan.

Berdasarkan pemaparan atas empat indikator di atas, dapat disimpulkan pada tabel 5.7 berikut ini:

**Tabel 5.7. Rangkuman Analisis Penerapan Transparansi pada Portal
www.jakarta.go.id**

No	Indikator	Kategori	Keterangan
1	Ketersediaan Informasi pada Portal	Tidak Baik	Informasi publik yang tersedia belum lengkap dan komprehensif sesuai dengan standar layanan informasi publik, serta belum memenuhi kebutuhan masyarakat atas informasi yang berimbang
2	Kemudahan Akses Informasi pada Portal	Baik	Telah menyediakan fitur dan layanan yang memudahkan masyarakat mencari dan mendapatkan informasi pada portal
3	Kesempatan Berinteraksi antara Masyarakat dan Pemerintah pada Portal	Tidak Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan fitur interaksi, portal jakarta.go.id kurang beragam karena variasi fitur interaksi yang tersedia hanya fitur <i>email</i> dan forum saja dan masih belum interaktif. • Respon yang diberikan belum memberikan pemecahan masalah • Ketidakjelasan tindak lanjut penanganan keluhan dan

			pengaduan masyarakat
4	Fasilitas Komunikasi dengan Publik terkait Kebijakan dan Peraturan Hukum	Tidak Baik	<ul style="list-style-type: none"> •Belum menyediakan fitur dan layanan bagi masyarakat untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan •Belum menyediakan informasi yang membantu masyarakat untuk dapat berdiskusi terkait kebijakan yang akan ditetapkan

Sumber: Olahan Peneliti, 2012

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dari empat indikator yang digunakan untuk menganalisis penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id, hanya satu indikator yang dikategorikan baik sedangkan tiga indikator lainnya dikategorikan tidak baik.

Menurut Meutiah, prinsip transparansi memiliki dua aspek yaitu hak masyarakat terhadap akses informasi dan komunikasi publik oleh pemerintah (Krina P, 2003:14). Hak masyarakat terhadap akses informasi harus dipenuhi dengan menyediakan informasi publik dan kemudahan akses atas informasi tersebut. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi artinya informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Penerapan transparansi melalui portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik karena tidak memenuhi kriteria-kriteria penerapan transparansi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, informasi publik yang disediakan pada portal www.jakarta.go.id hanya bersifat ringkasan, belum lengkap dan belum mencakup informasi yang ditetapkan pada standar layanan informasi publik, serta belum memenuhi kebutuhan masyarakat atas informasi yang berimbang.

Sebagaimana dijelaskan oleh Krina P bahwa informasi dan keterbukaan ini mencakup memberikan fakta dan analisis tentang keputusan-keputusan kebijakan, menjelaskan alasan-alasan keputusan administratif, membuka informasi tentang biaya, target dan reformasi pelayanan publik dan prosedur untuk mengeluh dan mengadu, serta memenuhi permintaan informasi khusus. Ketersediaan informasi publik pada portal www.jakarta.go.id belum mencakup

hal tersebut. Akan lebih baik apabila portal www.jakarta.go.id dapat menyediakan daftar informasi publik khususnya informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, seperti yang terdapat pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Malang. *Website* tersebut menyediakan layanan khusus yaitu daftar informasi publik, layanan informasi publik, layanan rekomendasi dan pengaduan *online*. Hal ini baik dilakukan agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui jenis informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat dan masyarakat dapat dengan mudah mengetahui tata cara untuk mendapatkan informasi tersebut.

Aspek kedua dari prinsip transparansi adalah komunikasi publik oleh pemerintah. Menurut Krida P, prinsip transparansi paling tidak dapat diukur melalui indikator yaitu adanya mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat didalam kegiatan melayani (2003:15). Berdasarkan temuan di lapangan, keluhan dan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui fitur balai warga pada portal www.jakarta.go.id sebagian besar belum ditindaklanjuti dan masih adanya ketidakjelasan penanganan tindak lanjut. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan portal www.jakarta.go.id belum terlaksana dengan baik dalam hal mengakomodasi keluhan dan pengaduan masyarakat terkait kinerja aparat Pemprov DKI Jakarta.

Melalui transparansi penyelenggaraan pemerintahan, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Selain itu, melalui transparansi penyelenggaraan pemerintah tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcome* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah. Berdasarkan temuan di lapangan, portal www.jakarta.go.id belum menyediakan fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan publik dan peraturan hukum. Hal ini memperlihatkan bahwa penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik karena belum mampu membantu masyarakat untuk dapat berdiskusi terkait kebijakan yang akan ditetapkan oleh Pemprov DKI Jakarta. Keterbukaan dalam proses pembuatan kebijakan sangat penting untuk dilakukan sehingga

masyarakat dapat mengetahui, mengkaji dan memberikan masukan serta mengawasi pelaksanaan pemerintahan. Selain itu, keterbukaan dalam proses pembuatan kebijakan dapat mendorong kebijakan ditetapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan akhirnya akan ditaati oleh masyarakat.

5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Transparansi pada Portal www.jakarta.go.id

Berdasarkan hasil analisis pada bagian 5.1 dijelaskan bahwa penerapan transparansi melalui portal www.jakarta.go.id dikategorikan tidak baik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id yang menjadi faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut datang baik dari internal maupun eksternal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, seperti hal-hal berikut ini:

5.2.1 Proses Birokrasi dan Koordinasi antar SKPD masih Lamban

Peraturan dan prosedur dalam organisasi publik yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama, yang dikenal dengan sebutan *red tape bureaucratization* dapat menghambat pelaksanaan tugas pemerintah (Aldrich dalam Welch, 2007). Penyediaan informasi publik melalui portal www.jakarta.go.id belum berjalan secara baik karena terkendala dalam masalah proses pengumpulan data dan informasi. Proses pengumpulan data dan informasi pada portal jakarta.go.id dilakukan dengan proses konvensional melalui korespondensi yang memakan waktu yang cukup lama. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali sebagai berikut ini:

“Nah kalo prosedurnya, kalo proses pengumpulan datanya kita melakukan korespondensi, surat menyurat, jadi kalo butuh data ini, kalo di birokrasi kalo hanya telpon, mungkin secara hubungan pribadi bisa saja, kalau memang kita hubungan pribadinya kuat, pertemanan kita kuat, pasti bisa diberikan. Tapi kalau misalkan kita tidak punya kenalan istilahnya di dinas dan SKPD lain dan mungkin dia juga belum tahu website jakarta.go.id dan itu akan menghambat kita juga, sehingga kita melakukan korespondensi, kalau dengan surat menyurat, surat resmi antar internal itu lebih dihargai, jadi ketika surat kita tidak dibales, kita crosscheck kita tanya, pasti suatu saat akan dibalas. Nah itu yang kita lakukan sehingga

proses pengumpulannya itu yang dulu yang mungkin agak lambat, susah,” (Wawancara Mendalam, 6 April 2012).

Proses pengumpulan data dan informasi sering terkendala masalah prosedur birokrasi dan adanya kasus dimana permintaan data dan informasi melalui surat-menyurat kepada SKPD terkait tidak direspon. Hal ini tentu menghambat penyediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id. Lebih lanjut, hal ini disampaikan pula oleh Imam Priyono, sebagai berikut:

“nah dulu kita memakai cara-cara yang konservatif jadi pun tidak ada pertanyaan, biasanya kita tu yang meng-list apaan aja yang belum ada, misalnya tentang perizinan, perizinan apa ja yang kita belum punya datanya, kita surati mereka, kita minta itu aja kadang-kadang butuh waktu, kadang-kadang juga tidak terjawab, itu kendala”(Wawancara Mendalam, 4 April 2012).

Proses koordinasi dengan SKPD masih berjalan lamban dan terkadang ada kasus dimana SKPD tidak memberikan informasi yang diminta. Hal ini membuktikan masih adanya ego sektoral antar SKPD dalam memberikan informasi kepada pengelola jakarta.go.id. Akan tetapi, diakui oleh Alberto Ali tidak semua SKPD sulit berkoordinasi dan sulit untuk memberikan informasi, seperti kutipan wawancara berikut ini:

“koordinasi kita yang baik adalah dengan BPS (Badan Pusat Statistik) Jakarta, dulu kita jemput bola datang kesana minta laporan berita resmi statistik bulanan gitu kan, setelah kami resmi bersurat dan menjelaskan maksud dan tujuannya, sekarang g pake surat lagi, setiap bulan dia sudah mengirimkan melalui email seluruh berita resmi statistik yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Jakarta”(Wawancara Mendalam dengan Kepala Seksi Data dan Informasi, 6 April 2012).

Koordinasi yang baik dalam hal pengumpulan data dilakukan dengan BPS secara email terkait pengumpulan data berita resmi statistik.

Keluhan dan pengaduan masyarakat yang masuk melalui portal jakarta.go.id masih ada yang tidak direspon dan ditindaklanjuti karena proses koordinasi dengan SKPD yang memakan waktu yang cukup lama. Tanggapan dan keluhan masyarakat yang memerlukan adanya aksi dan tindakan langsung dari Pemprov DKI Jakarta, maka keluhan tersebut akan diteruskan ke SKPD terkait. Respon dari SKPD terkait keluhan masyarakat masih berjalan lamban

karena di satu sisi pihak pengelola portal *www.jakarta.go.id* tidak memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada SKPD karena posisi pengelola portal *jakarta.go.id* hanya berkedudukan sebagai humas (Wawancara Mendalam dengan Koordinator Portal, Syali Gestanon, 6 April 2012).

Proses birokrasi dan koordinasi antar SKPD membutuhkan waktu yang cukup lama menjadi hambatan bagi pihak pengelola portal *www.jakarta.go.id* dalam menyediakan informasi publik yang komprehensif dan dalam waktu yang cepat. Transparansi sendiri bermakna tersedianya informasi yang komprehensif, akurat, dan tepat waktu tentang kebijakan publik dan proses pembentukannya. Aspek ketepatan waktu dan informasi yang komprehensif (luas dan lengkap) merupakan dua aspek penting dalam mewujudkan transparansi. Akan tetapi, pada praktiknya proses pengumpulan data dan informasi yang akan disediakan pada portal *www.jakarta.go.id* membutuhkan waktu yang tidak singkat karena harus melalui proses birokrasi antar instansi yang berbelit-belit. Hal ini merupakan hambatan dalam meningkatkan penyediaan informasi publik yang komprehensif pada portal *www.jakarta.go.id*. Selain itu proses birokrasi yang lamban juga mempengaruhi waktu respon kepada masyarakat. Pengelola portal mengalami kesulitan dalam memberikan respon yang cepat terhadap keluhan dan pengaduan masyarakat karena proses koordinasi dengan SKPD terkait.

5.2.2 Masih Rendahnya Pemahaman SKPD terkait Kriteria Informasi Publik

Berdasarkan UU KIP, terdapat klasifikasi informasi, yaitu informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan serta merta dan jenis informasi yang wajib tersedia setiap saat. Konsekuensi dari UU KIP ini adalah kewajiban memberikan informasi dan kewajiban mengumumkan informasi. Tidak semua informasi publik baru diberikan jika ada permintaan. Permintaan informasi hanya relevan untuk jenis informasi yang wajib tersedia setiap saat, sedangkan informasi yang wajib diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan serta merta wajib diumumkan tanpa menunggu permintaan. Akan tetapi, pada praktiknya kedua jenis informasi

tersebut masih sulit untuk diakses masyarakat. Ada kasus dimana masyarakat meminta informasi yang wajib diumumkan secara berkala kepada pemerintah, tetapi pemerintah tidak bersedia memberikan dengan alasan bahwa informasi tersebut bukan merupakan informasi yang dapat diketahui oleh publik.

UU KIP dinilai masih terlalu luas dan sulit untuk diimplementasikan di tingkat daerah, seperti penuturan Farhan Yunus Basyarahil berikut ini:

“karena memang problem dari atas ke bawahnya adalah UU tidak spesifik, kan selalu begitu kan, UU dibuat bias, UU KIP masih terlalu umum dan ambigu, dari analisis sementara aja kayaknya banyak yang berlebihan yang dikecualikan itu, makanya saya kasih pengantar SK Gubernur-nya, tapi kan dah ditandatangani gubernur kan berarti dah, di dalamnya itu ada lampiran, lampiran itu tebal jadi karena semua SKPD menyantumkan jenis informasi itu per SKPD jadi SK Gubernur itu lampirannya sangat banyak, nah ada tiga SKPD kalo g salah kemaren terakhir yang belum menyerahkan, makanya belum dipublish itu SK itu”(Wawancara Mendalam, 24 Mei 2012).

Berdasarkan pernyataan di atas, terlihat bahwa adanya UU KIP belum sepenuhnya mampu mendorong keterbukaan informasi publik di DKI Jakarta karena masih adanya ambiguitas jenis informasi yang dikecualikan dengan informasi yang dapat dipublikasikan ke masyarakat. Peraturan di tingkat daerah dibutuhkan untuk mengakomodasi UU ini di lingkup Pemprov DKI Jakarta. Saat ini, telah ditetapkan Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta tentang informasi yang dikecualikan di lingkungan Pemprov DKI Jakarta tetapi SK ini belum dipublikasikan dan disosialisasikan ke setiap SKPD. Hal ini memperlihatkan bahwa belum tersedianya suatu standar layanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Adanya peraturan di tingkat daerah, khususnya penjabaran lebih rinci dan jelas mengenai jenis-jenis informasi yang harus disediakan dan dipublikasikan ke masyarakat oleh SKPD akan semakin mendorong masing-masing SKPD untuk semakin terbuka dalam menyediakan informasi yang diminta oleh masyarakat. Salah satu kendala yang selama ini terjadi adalah sulitnya mendapatkan informasi pada masing-masing SKPD, sehingga respon yang diberikan kepada masyarakat menjadi lamban. Keengganan berbagi informasi

masih terjadi karena masih adanya pandangan di SKPD bahwa informasi yang diminta oleh masyarakat bukan merupakan informasi yang dapat dipublikasikan atau bukan konsumsi publik. Hal ini disebabkan oleh pemahaman pegawai SKPD terkait jenis informasi apa saja yang dapat dipublikasikan dan diberikan kepada publik masih rendah. Pemahaman mengenai UU KIP masih rendah karena memang proses sosialisasi baru akan dilaksanakan oleh Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta (Wawancara Mendalam dengan Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta, Farhan Yunus Basyarahil, 24 Mei 2012).

Pemahaman SKPD mengenai UU KIP yang masih rendah menyebabkan belum tersedianya informasi publik yang seharusnya dapat dipublikasikan melalui portal www.jakarta.go.id. Hal ini dijelaskan oleh Yong bahwa pemerintah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam menjelaskan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga penyediaan informasi publik dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh masyarakat (2003:377). Kurangnya pengetahuan terkait informasi publik itu sendiri yang menyebabkan penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id menjadi terhambat.

5.2.3 Proses *Sharing Data* yang Masih Manual

Menurut Detlor & Finn (2002:100), portal merupakan pintu masuk tunggal untuk mengumpulkan, menukarkan dan menyebarkan informasi maupun penyediaan layanan. Situs web jakarta.go.id merupakan suatu portal karena merupakan pintu masuk untuk berbagai jenis informasi yang tersedia didalamnya. Menurut Dana Indra Sensuse, portal merupakan suatu pintu masuk yang menghubungkan berbagai jenis layanan dan menjadi pintu masuk untuk semua integrasi data dan informasi (Wawancara Mendalam, 4 Mei 2012). Untuk mewujudkan suatu integrasi data dan informasi bukan merupakan hal yang mudah karena diperlukan adanya suatu jaringan internet yang luas dan tersedianya *database* yang terintegrasi. Berdasarkan hasil PEGI Kominfo tahun 2011 ditemukan bahwa dimensi infrastruktur penunjang integrasi data dan informasi di Pemprov DKI Jakarta sudah tersedia. Hal ini dibuktikan dengan

indikator, yaitu *data center* telah terbangun dengan baik dengan sarana pendukungnya, jaringan komputer dan data telah terbangun di setiap bagian provinsi. Secara teknis infrastruktur seharusnya Pemprov DKI Jakarta sudah dapat melaksanakan integrasi dan pertukaran data yang mudah antar SKPD, seperti penuturan Kepala Laboratorium *e-government* Fasilkom UI, Dana Indra Sensuse berikut ini:

“kalo DKI saya yakin infrastrukturnya bagus, karena uangnya banyak, aplikasi juga sudah bagus, apa sih yang g punya DKI, semua kantor DKI sekarang sudah pake antena, satu walikota dengan „ya kalo bicara infrastruktur kan bicara server, servernya juga banyak, DKI juga sudah memiliki data center, dua jaringannya, jaringan antar satu dinas dengan yang lainnya sudah terhubung oleh satu jaringan dan daerah banyak yang enggak, umumnya antar kantor ini g terhubung, Nah DKI sudah bagus mereka bahkan sudah sampai ke tingkat kecamatan.” (Wawancara Mendalam, 4 Mei 2012)

Akan tetapi, pada kenyataannya, upaya integrasi data dan informasi antar SKPD belum dapat dilaksanakan. Proses koordinasi dan pertukaran data masih dengan proses manual atau datang langsung ke SKPD terkait atau melalui *e-mail*. Selain itu data belum terintegrasi dan masih tersebar banyak di sejumlah SKPD, sebagaimana dijelaskan oleh Imam Priyono--Koordinator Tenaga Ahli Portal www.jakarta.go.id--berikut ini:

“sumber data, eh jadi urusan-urusan yang ditangani oleh pemda DKI Jakarta itu, ditangani oleh namanya SKPD, mereka sebenarnya yang tahu betul kondisi data dan informasi tersebut, tahu betul seberapa valid data tersebut, tahu betul seberapa jumlah data tersebut, Nah proses dan aliran data dan informasi tersebut yang sesungguhnya yang menjadi tantangan yang paling besar, karena data itu terpencar dimana-mana, sehingga apabila SKPD tersebut tidak proaktif, masalah selanjutnya apabila ada pertanyaan warga kita akan kesulitan menjawab, karena data tersebut sesungguhnya, masih sangat banyak yang berada di luar, dan sebagiannya saja yang sudah kita miliki, dan itu menjadi kendala berat sebenarnya”(Wawancara Mendalam, 4 April 2012)

Walaupun sudah ada *data center* pusat yang digunakan oleh Diskominfo DKI Jakarta, beberapa SKPD juga memiliki server tersendiri, sehingga integrasi dan sharing data melalui jaringan belum dapat dilaksanakan. Selama ini, proses pengumpulan data dilakukan dengan meminta data dan

informasi berbentuk *hardcopy* dari SKPD, hal ini didukung dengan pernyataan , Kepala Seksi Data dan Informasi, Alberto Ali berikut ini:

“kita melakukan sendiri, jadi kita jemput bola, dalam rangka pengumpulan data itu, semua kita jemput bola, bahan mentah dari SKPD, artikel maupun laporan-laporan dari SKPD yang ditujukan kepada pak Gubernur, itu kita olah kita olah sendiri lalu kita sajikan di website.” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012)

Proses *sharing data* sebagian besar masih dilakukan dengan cara manual tentu mengakibatkan proses pengumpulan data dan informasi terhambat. Selain itu, penyediaan informasi yang belum komprehensif dan lengkap pada portal www.jakarta.go.id disebabkan karena belum terintegrasinya seluruh data dan informasi SKPD dalam satu database sehingga informasi masih tersebar di masing-masing SKPD dan masih dalam bentuk *hardcopy*, serta belum didokumentasikan secara terstruktur menggunakan teknologi informasi yang ada. Hal ini mengakibatkan penerapan portal belum maksimal dalam menyediakan informasi publik kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan oleh Welch bahwa sejauh mana organisasi mendokumentasikan informasi yang ada akan mempengaruhi kinerja portal (2007:3).

5.2.4 Rendahnya Kesadaran dan Pengetahuan Masyarakat

Kesadaran masyarakat untuk mengakses informasi publik dan berpartisipasi dalam pemerintahan merupakan faktor penting yang juga perlu untuk diperhatikan dalam mewujudkan transparansi. Kebutuhan informasi masyarakat sangat beragam dan fakta menyatakan bahwa akses ke situs pemerintah masih rendah disebabkan oleh masyarakat yang lebih menyukai akses hiburan dan jejaring sosial. Keadaan ini dikemukakan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi:

“Gini kebutuhan informasi masyarakat berbeda ya, ada yang kebutuhannya untuk riset, ada yang memang butuh untuk kepentingan pribadinya, untuk mengurus administrasi di daerahnya (atau pemerintahan) nah kalo kita rata-ratakan, masyarakat yang membutuhkan informasi yang seperti itu g banyak, dia akan butuh ketika dia ada masalah, mengurus KTP misalnya, Oh KTP gue harus diperpanjang ni, gimana caranya ya, pasti dia akan mencari informasi, tapi kalo kebutuhan berita dan kebutuhan informasi berkaitan hiburan ya kan, dan kebutuhan

yang lain-lain, itu pasti mereka akan cari, lagi bengong aja, ah gue mau nyari ini ah, makanya nyarinya ke google makanya google tinggi, tapi ketika dia mau cari izin mendirikan bangunan di jakarta, pasti dia akan google dulu, keluarnya jakarta.go.id, orang g akan tahu website jakarta.go.id, langsung dibuka, tapi dia buka google dulu, jadi kalo perbedaannya adalah karakteristik dianya masing-masing, misalkan google, google itu adalah search engine, website pencari dia setara dengan yahoo juga, dan kalo facebook atau twitter, my space itu media sosial yang sifatnya sesuai dengan kebutuhan pribadi masing-masing, Wah berarti kalo data ini saya harus buka website ini, baru dibuka, tapi kalo dia g butuh g bakal dilihat itu website” (Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012)

Kesadaran masyarakat untuk mengakses informasi dan berpartisipasi dalam pemerintahan sebagai langkah mengawasi pemerintah dan mewujudkan pemerintahan yang demokratis masih minim. Motivasi masyarakat mengakses informasi juga masih rendah terlihat dari jumlah permintaan informasi. Permintaan informasi cenderung lebih banyak dilakukan oleh Lembaga Swadaya Masyarakat, seperti penuturan Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta berikut ini:

“jadi yang menarik menurut saya, dengan cuma sedikitnya jumlah LSM yang ada dan perorangan itu, itu menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang karena memang tidak menutup kemungkinan LSM ini memakai untuk memeras, kita lagi curigai kan, dan itu memang terjadi, makanya dengan adanya ini UU ini memberikan peluang pemerasan juga..” (Wawancara Mendalam dengan Farhan Yunus Basyarahil, 24 Mei 2012).

Berdasarkan keadaan tersebut terlihat bahwa motivasi masyarakat mengakses informasi belum sepenuhnya ditujukan untuk mewujudkan tatanan pemerintahan yang baik. Selain itu, pemahaman masyarakat yang masih rendah terkait jenis informasi menurut UU KIP sehingga masih sering terjadi kasus dimana masyarakat mengajukan permintaan informasi yang merupakan jenis informasi yang dikecualikan. Menurut Curtin & Meijer (2006) transparansi dalam *website* pemerintah tidak akan memperkuat legitimasi pemerintah apabila sedikit masyarakat yang mengakses portal tersebut.

5.2.5 Promosi dan Sosialisasi Masih Minim

Demi mewujudkan transparansi, pemerintah harus memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat (Van Wart, 1998:148). Upaya promosi sudah dilakukan oleh Seksi Data dan Informasi, seperti penjelasan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Data dan Informasi berikut ini:

“Ada, promosi itu kita lakukan dengan dua cara, ada dengan event dan ada dengan apa namanya promosi melalui iklan, kalo dengan event, misalnya kita sekarang lagi bikin color of jakarta, lomba fotografinya melalui online, itu tujuannya selain memperkenalkan website jakarta.go.id juga memberikan ruang kepada pecinta fotografi, karya-karyanya bisa disajikan melalui website jakarta.go.id, terus kalo melalui iklan, iklan di media-media lain, apakah itu online atau media cetak, itu juga kita lakukan, atau juga ada sponsor artikel, kita juga bikin tulisan dirilis di jakarta.go.id lalu dimuat di majalah .”(Wawancara Mendalam dengan Alberto Ali, 6 April 2012).

Akan tetapi, upaya ini masih dirasa kurang mencakup seluruh aspek masyarakat. Hal ini disampaikan pula oleh masyarakat pengguna portal www.jakarta.go.id berikut ini:

“...Belum, masih banyak massa yang belum tahu tentang website www.jakarta.co.id, dan tidak tahu manfaatnya..” (Nurhilal)

“...tidak pernah sama sekali (mendapatkan sosialisasi)” (Fadly Haley)

Proses sosialisasi UU KIP pun masih belum berjalan. Keadaan ini disampaikan oleh Komisioner Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta:

“Kalo ke masyarakat kita dah bikin planning besarnya dah semua, berarti tadi sosialisasinya ke publik dan badan publik, publik ada juga cuman kita terkendala anggaran karena sampai hari ini anggaran kita belum turun, Jadi rencananya nanti kita ada yang buat mahasiswa, terus ada yang RT RW, LSM-LSM, yang pasti nanti ada civitas akademika dah ada jadwalnya, kemudian LMK”(Wawancara Mendalam dengan Farhan Yunus Basyarahil, 24 Mei 2012).

Proses promosi dan sosialisasi portal dan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik masih belum terlaksana dengan baik sehingga portal www.jakarta.go.id belum dikenal secara luas oleh masyarakat dalam menyediakan informasi publik dan hal ini menjadi hambatan dalam penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id.

Proses sosialisasi dan edukasi merupakan hal yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan akses masyarakat dan pemahaman masyarakat akan keterbukaan informasi. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Van Wart (1998:148) bahwa untuk memenuhi hak masyarakat untuk tahu, pemerintah tidak hanya harus menyediakan informasi melainkan juga harus mampu memberikan edukasi kepada masyarakat. Edukasi terkait jenis informasi yang harus disediakan dan edukasi terkait tata cara untuk mendapatkan akses atas informasi tersebut merupakan hal yang penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan. Sosialisasi sangat penting dalam rangka meningkatkan minat masyarakat dan pengetahuan masyarakat terkait jenis informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, juga dapat meningkatkan akses masyarakat pada portal *www.jakarta.go.id*.

5.2.6 Mekanisme Respon yang Belum Berjalan

Koordinasi dengan SKPD terkait merespon tanggapan, keluhan dan pengaduan masyarakat dilakukan dengan sistem konvensional dengan menggunakan telepon, surat, koordinasi melalui surat seperti ini memakan waktu. Pemprov DKI Jakarta berupaya memperbaiki sistem koordinasi antar SKPD demi meningkatkan tingkat respon dan tindak lanjut atas pesan yang dikirimkan oleh masyarakat. Selama ini belum adanya suatu *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam merespon pesan masyarakat. Saat ini, Pemprov DKI Jakarta telah menetapkan mekanisme respon opini publik. Mekanisme respon dijelaskan dengan ilustrasi berikut:



Gambar 5.11. Mekanisme Respon Opini Publik

Sumber: Seksi Data dan Informasi, 2012

Mekanisme respon opini publik mengatur waktu respon dan upaya tindak lanjut atas tanggapan masyarakat. Akan tetapi, mekanisme respon opini publik masih belum berjalan karena mekanisme ini masih dalam tahap uji coba, seperti disampaikan pada kutipan wawancara berikut ini:

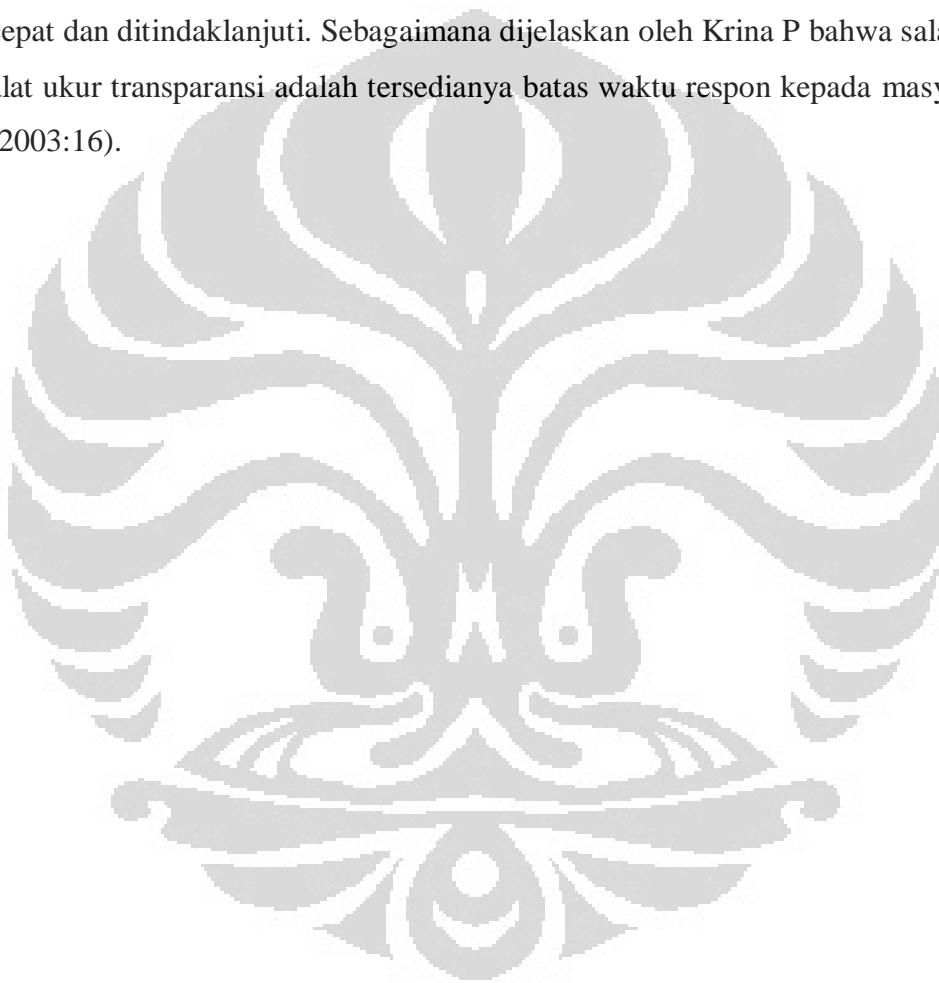
“sebenarnya g hanya tergantung ke dinasny, sebenarnya begitu itu sampai didinas terkait tersebut, mekanisme respon itu berjalan, jadi mekanisme respon itu sebenarnya baru ya, mekanisme respon itu langsung masuk ke inspektorat, inspektorat itu kan kendali internal pemda DKI dan inspektorat itu dapat melaporkan ke gubernur, ternyata dinas terkait itu g jawab, dan gubernur bisa langsung menegur, tapi itu memang masih baru sih jadi penerapannya belum sempurna.”(Wawancara Mendalam dengan Koordinator Tenaga Ahli Portal, Imam Priyono, 4 April 2012).

Mekanisme respon belum berjalan atau terlaksana sebagaimana mestinya. Hal ini diperkuat dengan pendapat para pengguna yang selama ini merasakan bahwa pesan dan tanggapan para pengguna tersebut tidak pernah direspon dan tidak ada upaya tindak lanjut.

“Belum sama sekali..tidak pernah mendapat respon dari admin di twitter meskipun sering saya mention atau kirim Direct Message..”(Mughamad Amalludin)

“Waktu itu saya kirim surat ke Gubernur mengenai kesejahteraan RT agar diperhatikan, tapi belum ada jawaban...Belom direspon..tidak tahu kenapa..” (Fadly Haley Tanjung)

Hal ini membuktikan bahwa mekanisme respon yang sudah ditetapkan oleh Pemprov DKI Jakarta belum berjalan. Akan lebih baik bila implementasi mekanisme respon ini segera dilaksanakan agar keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui fitur balai warga dapat direspon dengan cepat dan ditindaklanjuti. Sebagaimana dijelaskan oleh Krina P bahwa salah satu alat ukur transparansi adalah tersedianya batas waktu respon kepada masyarakat (2003:16).



BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan transparansi pada portal resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (www.jakarta.go.id) dikategorikan tidak baik karena dari empat indikator yang digunakan hanya satu yang dikategorikan baik yaitu indikator kemudahan akses informasi pada portal www.jakarta.go.id, sedangkan tiga indikator lainnya yaitu ketersediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id, indikator kesempatan berinteraksi antara masyarakat dan pemerintah pada portal, dan indikator fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum dikategorikan tidak baik karena masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penerapannya, seperti belum menyediakan informasi publik yang sesuai dengan standar layanan informasi publik, ketersediaan fitur interaksi yang kurang interaktif, respon yang diberikan belum memberikan pemecahan masalah dan masih ditemuinya ketidakjelasan tindak lanjut penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat, serta belum menyediakan informasi dan layanan kepada publik mengenai proses pembuatan kebijakan dan belum tersedianya layanan yang memberikan kesempatan kepada publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id, yaitu terdiri dari (1) proses birokrasi dan koordinasi antar SKPD yang masih lamban, (2) masih rendahnya pemahaman SKPD terkait kriteria informasi publik, (3) proses *sharing* data yang masih manual, (4) rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat, (5) promosi dan sosialisasi yang masih minim dan (6) mekanisme respon opini publik yang belum berjalan, turut berkontribusi dalam menyumbang predikat tidak baik dalam penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran baik dari segi akademis maupun segi praktis. Dari segi akademis, penelitian ini mengajarkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (internet) dapat meningkatkan kesempatan penerapan transparansi melalui fasilitas portal pemerintah (*e-government*) karena internet dapat dengan mudah diakses oleh siapa saja dan dimana saja. Hal yang perlu menjadi perhatian dalam menerapkan transparansi melalui portal adalah ketersediaan informasi yang memadai, komprehensif, selalu di-*update* dan akurat; menyediakan kesempatan berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui fitur interaksi yang beragam dan adanya bentuk kejelasan tindak lanjut atas pesan yang disampaikan oleh masyarakat; ketersediaan komunikasi dengan publik terkait kebijakan dan peraturan hukum dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan dan membantu masyarakat untuk berdiskusi terkait kebijakan yang akan ditetapkan.

Dalam hal praktis, peneliti mengajukan sejumlah saran yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Pemprov DKI Jakarta secara umum dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemprov DKI Jakarta secara khusus guna meningkatkan penerapan transparansi pada portal www.jakarta.go.id. Saran tersebut meliputi:

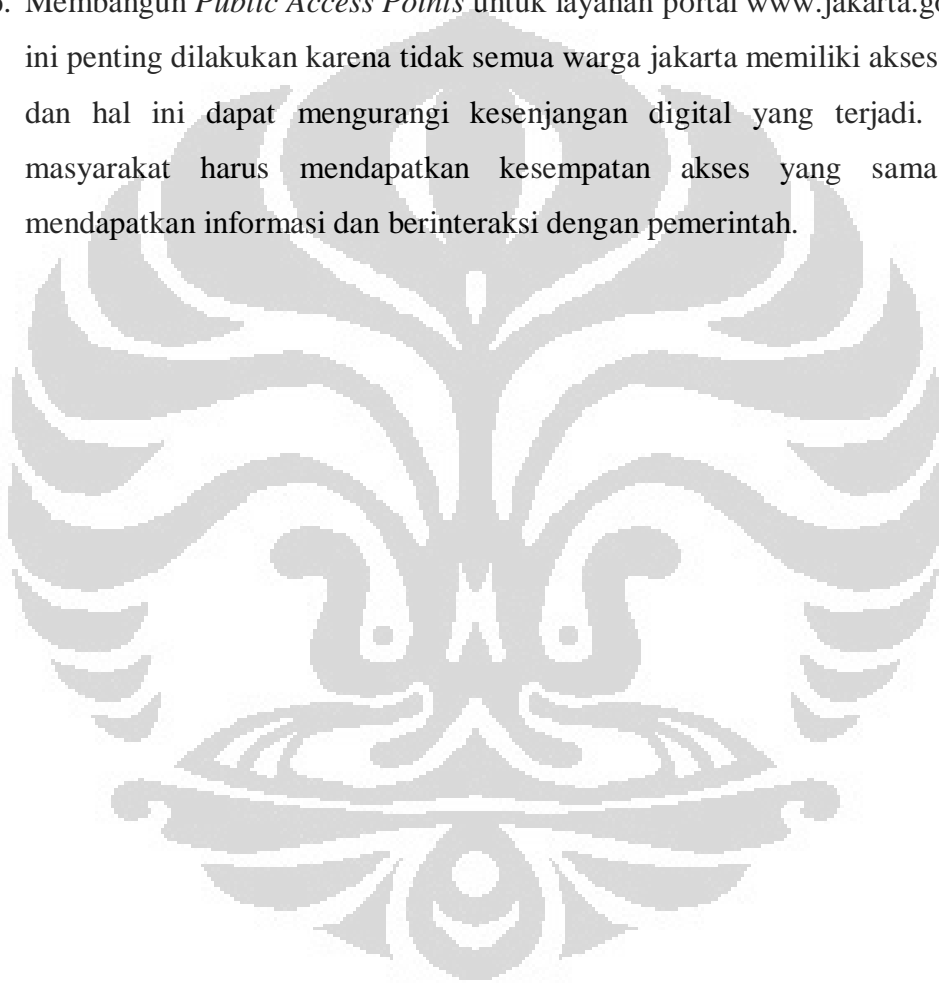
1. Dari segi konten dan fitur portal, yaitu Meningkatkan dan memperlengkap konten dan jenis informasi terutama informasi publik (informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala dan informasi yang wajib diumumkan secara serta merta) sesuai dengan standar layanan informasi publik yang ada agar informasi yang disajikan lebih lengkap dan komprehensif dan dapat menyediakan layanan khusus informasi publik pada portal www.jakarta.go.id. Hal ini perlu dilakukan mewujudkan Pemprov DKI Jakarta yang transparan dan semakin meningkatkan citra positif Pemprov DKI Jakarta; Pihak Pengelola sebaiknya menyediakan fitur audio dan pengatur warna untuk memudahkan akses informasi dan melindungi hak masyarakat yang berkebutuhan khusus; Pihak Pengelola sebaiknya secara rutin melakukan survei kepada masyarakat untuk mengetahui kebutuhan informasi yang

dibutuhkan masyarakat secara umum. Hal ini perlu dilakukan untuk mengurangi keluhan masyarakat terkait ketersediaan informasi pada portal jakarta.go.id; Menyediakan fitur forum kebijakan dan menyediakan wadah bagi masyarakat untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan serta menyediakan ruang diskusi draft kebijakan agar proses pembuatan kebijakan Pemprov DKI Jakarta semakin terbuka dan transparan kepada publik;

2. Dari segi integrasi portal, yaitu pihak pengelola sebaiknya mengintegrasikan seluruh *website* SKPD dan satuan kerja lainnya di Lingkungan Pemprov DKI Jakarta sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan jumlah *link* ke situs *web* pemerintah terkait khususnya situs web SKPD dan satuan kerja Pemprov DKI Jakarta lainnya karena memudahkan masyarakat menemukan informasi yang mereka butuhkan melalui satu pintu;
3. Dari segi kelembagaan, yaitu Pemprov DKI Jakarta secara umum harus mengefektifkan ruang koordinasi dan komunikasi antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam rangka mempermudah proses pengumpulan informasi dan menghimbau SKPD untuk meningkatkan proses dokumentasi data SKPD sehingga pelayanan informasi kepada publik semakin meningkat; Melakukan koordinasi dengan seluruh SKPD di lingkungan Pemprov DKI Jakarta terkait integrasi data dalam satu database dan *sharing* data karena dari segi infrastruktur DKI Jakarta sudah mampu melaksanakan interkoneksi antar dinas. Hal ini penting dilakukan demi menunjang proses pertukaran data dan informasi serta mempermudah alur respon terhadap pesan masyarakat yang masuk melalui portal jakarta.go.id;
4. Semakin meningkatkan upaya sosialisasi dan promosi kepada masyarakat terkait ketersediaan informasi yang ada pada portal jakarta.go.id dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis-jenis informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat atas jenis informasi publik, sehingga kedepan semakin menurunnya jumlah keluhan sulitnya akses informasi dan pengajuan atas informasi yang dikecualikan oleh masyarakat dan meningkatnya akses masyarakat atas portal www.jakarta.go.id. Tidak hanya kepada masyarakat,

Pemprov DKI Jakarta perlu memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh SKPD terkait jenis-jenis informasi publik yang harus dipublikasikan sehingga tidak ada lagi SKPD yang enggan untuk berbagi informasi;

5. Pemprov DKI Jakarta melalui Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan harus segera mengimplementasikan mekanisme respon secara maksimal sehingga tanggapan, keluhan dan pengaduan masyarakat dapat direspon dan ditindaklanjuti serta memberikan pemecahan masalah kepada masyarakat;
6. Membangun *Public Access Points* untuk layanan portal www.jakarta.go.id. Hal ini penting dilakukan karena tidak semua warga jakarta memiliki akses internet dan hal ini dapat mengurangi kesenjangan digital yang terjadi. Seluruh masyarakat harus mendapatkan kesempatan akses yang sama dalam mendapatkan informasi dan berinteraksi dengan pemerintah.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anttiroiko, Ari-Veikko. (Ed.). (2008). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications. Contemporary Research in Information Science and Technology Hershey* (vol.1., pp.32-57). New York: Information Science Reference.
- Bhatnagar, Subhash. (2009). *Unlocking E-government Potential: Concepts, cases, and Practical Insights*. New Delhi: SAGE Publications Inc.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Chen *et al.* (Ed.). (2008). *Digital Government. E-government Research, Case Study, and Implementation*. New York: Springer Science+Business Media.
- Creswell, John W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc.
- Detlor, Brian., & Kim Finn. (2002). Towards a Framework for Government Portal Design: The Government, Citizen and Portal Perspectives. In Ake Gronlund (Ed). *Electronic Government: Design, Applications & Management* (pp. 99-119). Hershey: Idea Group Publishing.
- Gronlund, Ake. (2007). Electronic Government. In Anttiroiko's *Encyclopedia of Digital Government* (vol. 1, pp. 634-642). Hersey: Idea Group Reference.
- Holmes, Douglas. (2001). *eBusiness Strategies for Government*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Indrajit, Eko R. Akbar Zainuddin, Dudy Rudianto. (2005). *e-Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di berbagai belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kay, Michael H. (1993). *Information Management: Open Framework*. Cambridge: Prentice Hall International (UK) Ltd.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2004). *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah* (2nd ed.). Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Mardalis. (2007). *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.

- May, Tim. (2001). *Social Research: Issues, methods and process* (3rd ed.). Buckingham: Open University Press.
- Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Tjetjep Rohendi Rohidi, Penerjemah.). Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)* (2nd ed.) Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Neuman, W. Lawrence. (2007). *Basic of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches* (2nd ed.). Boston: Pearson Education, Inc.
- Prasojo, Eko. Teguh Kurniawan & Defny Holidin. (2007). *State Reform in Indonesia*. Depok: Administrative Sciences Departement University of Indonesia.
- Sumarto, Hetifah Sj. (2009). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. (2nd ed.). Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Seung-Yong Rho. (2007). An Evaluation of Digital Deliberative Democracy in Local Government. In Ari-Veikko Anttiroiko (Ed.). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 349-361). Hersey: Idea Group Publishing.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik* (2nd ed.). Jakarta: PT. Gramedia
- United Nations Departemen of Economic and Social Affairs (UNDESA). (2010). *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: UN Publishing Section.
- _____. (2012). *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York: UN Publishing Section.
- Van Wart, Montgomery. (1998). *Changing Public Sector Values*. New York and London: Garland Publishing.
- Wibawa, Samodra. (2004). *Reformasi Administrasi: Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance*. Surabaya: Insan Cendekia.
- West, Darrell M. (2005). *Digital government : technology and public sector performance*. New Jersey: Princeton University Press.

Young-Jin, Shin., & Kim Seang-tae. (2007). E-Government Concepts, Measures, and Best Practices. In Latif Al-Hakim (Ed.). *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking* (pp.340-369). Hershey: Idea Group Publishing.

Yong, James S.L. (2003). *E-government in Asia: Enabling public service innovation in the 21st Century*. (ed). Singapore: Times Media Private Limited.

Publikasi Ilmiah

Barnes, Stuart J., & Richard T. Vidgen. (2006). Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management*, 43, 767–777.

Bertot, John C. & Paul T. Jaeger. (2006). User-centered e-government: Challenges and benefits for government Web sites. *Government Information Quarterly*, 23,163– 168.

Bertot, John C., Paul T. Jaeger, & Justin M. Grimes. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27, 264–271.

Bhattacharya, Debjani., Umesh Gulla., & M.P. Gupta. (2010). *Assessing Effectiveness of State Government Portals in India*. December 5, 2011. diunduh dari www.csi-sigegov.org/1/29-418.pdf

Eschenfelder, Kristin R., & Clark. A Miller. (2007). E Examining the role of Web site information in facilitating different citizen–government relationships: A case study of state Chronic Wasting Disease Web sites. *Government Information Quarterly*, 24,64–88.

_____. (2005). The Openness of Government Websites: Toward a Socio-Technical Government Website Evaluation Toolkit. *Prepared for the MacArthur Foundation Internet Credibility and the User Symposium Seattle Washington*. April 20, 2012. diunduh dari <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.90.8318&rep=rep1&type=pdf>

Gant, Jon P., & Diana Burley Gant. (2002). Web portal functionality and State government E-service. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*.

- Layne, Karen & Jungwoo Lee. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18, 122–136.
- Liu, Chung-Tzer., Timon C. Du., & Hsio-Hao Tsai. (2009). A Study of The Service Quality of General Portals. *Information & Management*, 46, 52–56.
- Liu, Yuan *et al.* (n.d). *Evaluating Government Portal Website in China*. November 3, 2011. diunduh dari www.pacis-net.org/file/2010/S20-04.pdf
- Maheswari Bharat *et al.* (2009). *E-Government Portal Effectiveness: Managerial Considerations for Design and Development*. November 3, 2011. diunduh dari www.csi-sigegov.org/1/27.pdf
- Papadomichelaki, Xenia., & Gregoris Mentzas. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly* 29, 98–109.
- Ribeiro, Mannella Maia., Jose Carlos Vaz., & Ricardo Matheus. (2011). Transparency in the portals of Brazilian Federal Government: The cases of E-procurement Portal and Transparency Portal. *First Global Conference on Transparency Research, Rutgers University, Newark, May 19-20, 2011*. diunduh dari [http://andromeda.rutgers.edu/~ncsds/spaa/images/stories/documents/Transparency Research Conference/Papers/Ribeiro Manuella.pdf](http://andromeda.rutgers.edu/~ncsds/spaa/images/stories/documents/Transparency%20Research%20Conference/Papers/Ribeiro%20Manuella.pdf)
- Reddick, Christopher G., & Michael Turner. (2012). Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery. *Government Information Quarterly*, 29, 1-11.
- Roy, Jeffrey. (2003). The Relational Dynamics of E-Governance: A Case Study of the City of Ottawa. *Public Performance & Management Review*, Vol. 26 No. 4 (391-403).
- Sandoval-Almazan, Rodrigo & J. Ramon, Gil-Garcia. (2011). Are Government Internet Portals Evolving Towards More Interaction, Participation, And Collaboration? Revisiting The Rhetoric Of E-Government Among Municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, S72–S81.
- Sulistiyo K., Dana., Herlan Puspa Negara & Yanuar Firdaus A.W. (2008). *Analisis Kajian Standarisasi Isi Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota*. Seminar Nasional Informatika UPN “Veteran” Yogyakarta. Diunduh dari repository.upnyk.ac.id/.../8_Analisis_Kajian_Standarisasi_Isi_Situs_...
- Scott, James K. (2005). Assessing the Quality of Municipal Government Web Sites. *State and Local Government Review*. Vol. 37, No. 2. (151-65).

- Shi, Yuquan. (2007). The accessibility of Chinese local government Web sites: An exploratory study. *Government Information Quarterly* 24, 377–403.
- Sosiawan, Edwi Arief. (n.d). *Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia : Prespektif Content Dan Manajemen*. diunduh dari edwi.dosen.upnyk.ac.id/manajemen%20egov.pdf
- Solihin, Dadang. 2006. Mewujudkan Keuangan Negara yang Transparan, Partisipatif dan Akuntabel. Disampaikan pada Diklatpin Tingkat IV Angkatan III Pusdiklat Pegawai BPK. Diunduh dari <http://www.slideshare.net/DadangSolihin/mewujudkan-keuangan-negara-yang-transparan-partisipatif-dan-akuntabel>
- Widaningrum, Ambar., & Utomo, Puguh P. (2009). *Quality of Government Website as Interactive Communication Media*. Tidak Dipublikasikan.
- Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Keuangan, & BAPPENAS. (2010). *Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah Peserta USDRP (Urban Sector Development Reform Project)*. diunduh dari www.usdrp-indonesia.org/files/downloadCategory/163.pdf
- Krina P, Lalolo. (2003). Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Diunduh dari goodgovernance.bappenas.go.id/gg/file/.../good_governance.pdf
- Welch, Eric W., & Sanjay Pandey. (2007). Multiple Measures of Website Effectiveness and their Association with Service Quality in Health and Human Service Agencies. *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences*. diunduh dari http://www.hicss.hawaii.edu/hicss_40/decisionbp/04_07_03.pdf
- Yildiz, Mete. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24, 646–665.
- Zinnbauer, Dieter. (2007). Transparency and Information Disclosure in E-government. In Anttiroiko, Ari-Veikko., & Malkia (Ed.). *Encyclopedia of Digital Government*. (pp.1566-1569). Hershey: Idea Group Publishing.

Sumber Lain:

Karya Akademis:

- Annisa, Citra. (2011). *Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi*. Skripsi FISIP Universitas Indonesia

Husni, Muhammad. (2006). *Analisis Penerapan E-government di Provinsi DKI Jakarta*. Skripsi FISIP Universitas Indonesia

Simanjuntak, Asry. (2011). *Peran E-government dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus: Portal Kementerian Luar Negeri)*. Skripsi FISIP Universitas Indonesia

Wibisono, Muhammad Arifin. (2012). *Penerapan Portal Mahkamah Agung RI Untuk Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik*. Skripsi FISIP Universitas Indonesia.

Peraturan Peundangan

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846.

Komisi Informasi. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik. Berita Negara Tahun 2010.

Gubernur Provinsi DKI Jakarta. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 1 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2007-2012. Lembaran Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008 Nomor 1.

_____. Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 10 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Lembaran Daerah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008 Nomor 10.

_____. Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 16 Tahun 2008 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2008 Nomor 17.

_____. Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 88 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan. Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2009 Nomor 89.

Sumber Dokumen Pemerintah

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2012). *White Paper Penggunaan Pita Frekuensi 2300-2360 MHz Untuk Layanan Pita Lebar Nirkabel (Wireless Broadband)*. Diunduh dari <http://publikasi.kominfo.go.id/handle/54323613/54>

Dinas Komunikasi, Informasi dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2010). Implementasi situs web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Tidak Dipublikasikan.

Direktorat *e-Government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2011). *Pemeringkatan e-Government Indonesia Ver 1*. Tidak Dipublikasikan

_____. (2011). *Pemeringkatan e-Government Indonesia Ver 2*. Tidak Dipublikasikan

Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2011). *Prosiding Lokakarya Peningkatan Kompetensi Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Telematika dan Komunikasi Publik*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2009). Laporan Tahunan Seksi Data dan Informasi. Tidak Dipublikasikan.

_____. (2011). Laporan Tahunan Seksi Data dan Informasi. Tidak Dipublikasikan.

Internet

Bank Dunia. Internet Users. 8 Februari 2012. <<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER?page=1>>

_____. Internet Users. 8 Februari 2012. <<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER/countries/1W-ID?display=graph>>

Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah. *Anugerah Media Humas 2011*. 6 Februari 2012. <<http://www.bakohumas.kominfo.go.id/>>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. *Jumlah Penduduk Provinsi DKI Jakarta*. 1 November 2011 <<http://www.kependudukancapil.go.id/index.php/statistik/penduduk-dki-jakarta/42-statistik/4-jumlah-penduduk-provinsi-dki-jakarta>>

Dini, Sophia Vita. "Jakarta Digital City". *Creativesolutionaward*. 6 Juni 2010. 1 November 2011. <http://www.creativesolutionsaward.com/csa2/index.php?o=view/jakarta_digital_city>

Indonesia Corruption Watch (ICW) et al. 2012. *Laporan Independen: Implementasi Open Government Partnership (OGP) di Indonesia*. 6 Juni 2012. <www.antikorupsi.org/new/download/laporanindependenogp2012.pdf>

More, Imanuel & Made Asdhiana. "Hidayat: Pemprov DKI Belum Transparan soal APBD". *Kompas*. 4 Juni 2012. 7 Juni 2012.

<http://megapolitan.kompas.com/read/2012/06/04/22303561/Hidayat.Pemprov.DKI.Belum.Transparan.soal.APBD>>

Wahtudi, Reza. “Naik 13 Juta, Pengguna Internet Indonesia 55 Juta Orang”. *Kompas*. 28 Oktober 2011. 6 Februari 2012. <<http://tekno.kompas.com/read/2011/10/28/16534635/Naik.13.Juta..Pengguna.Internet.Indonesia.55.Juta.Orang>>

“Fauzi Bowo Kecewa E-Government Belum Maksimal”. *Fauzibowo.com*. 9 Februari 2010. 2 November 2011. <<http://www.fauzibowo.com/listinfojkt.php?id=1508&mode=view&page=240>>.

“Sistem Lelang elektronik Mandek”. *Vivanews.com*. 8 Februari 2010. 5 November 2011. <<http://metro.vivanews.com/news/read/127736-sistem-lelang-elektronik-mandek-tak-optimal>>

“Pemprov DKI Raih Peringkat 2 Pada Warta Ekonomi eGovernment dan Smart City Award 2011”. *Jakarta.go.id*. 22 September 2011. 3 Maret 2012. <<http://www.jakarta.go.id/web/news/2011/09/Pemprov-DKI-Raih-Peringkat-2-Pada-Warta-Ekonomi-eGovernment-Award-dan-Smart-City-Award-2011>>

“Pemda DKI Sembunyikan Informasi APBD? Praktik birokrasi yang melanggar UU Keterbukaan Informasi”. *Hukumonline.com*. 6 April 2011. 3 Maret 2012. <<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4d9c3f612d86d/function.fopen>>

“UKP4 Nilai Layanan Publik Mulai Membaik”. *antarajatim.com*. 30 Mei 2012. 6 Juni 2012. <<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/88584/ukp4-nilai-layanan-publik-mulai-membaik>>

“Implementasi UU KIP belum maksimal”. *hukumonline.com*. 17 April 2010. 9 Juni 2012. <<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4f8cbfaf54894/implementasi-uu-kip-belum-maksimal>>.

Lampiran 1
Pedoman Pengamatan

1. Indikator Ketersediaan Informasi pada Portal

No	Indikator	Keterangan		
		Tersedia	Belum Lengkap	Tidak Tersedia
	Ketersedian Informasi			
	Informasi wajib disediakan dan diumumkan secara berkala			
1	Informasi Profil Badan Hukum (Lembaga)			
2	Informasi Program Kerja			
3	Informasi Kinerja			
4	Informasi Keuangan Daerah			
5	Informasi tentang Peraturan dan Kebijakan			
6	Informasi Pengadaan			
	Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta			
7	Informasi bencana alam			
8	Informasi bencana non-alam			
9	Informasi bencana sosial			
	Informasi Dasar Portal Pemerintah			
10	Informasi dasar kewilayahan			
11	Informasi profil DPRD			
12	Portal menyediakan informasi layanan kota			
13	Portal menyediakan informasi agenda pertemuan dengan pemerintah			
14	Portal menyediakan info lowongan pekerjaan			
15	Portal menyediakan informasi kalender lokal			
16	Potensi Investasi Daerah			
17	informasi layanan perizinan			
18	berita aktual			
29	Menyediakan <i>Link</i> dengan situs terkait			
20	Informasi yang <i>up-to-date</i>			
21	Informasi akurat			
	Total			

2. Indikator Kemudahan Akses Informasi pada Portal

No	Indikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
	Kemudahan Akses Informasi		
1	Tersedia Fitur Menu		
2	Menyediakan <i>search engine</i>		
3	Tersedia fitur <i>site map</i>		
4	Menyediakan layanan permintaan informasi secara online		
5	Menyajikan informasi dalam format elektronik (pdf)		
6	Tersedia petunjuk mengenai cara meminta informasi		
7	Menyediakan layanan unduh file		
8	Portal mudah ditemukan (<i>searchability</i>)		
9	Menyediakan pengaturan warna		
10	Menyediakan pengaturan ukuran huruf		
11	Portal dapat diakses melalui gadget yang berbeda		
12	Portal menyediakan layanan multibahasa (versi inggris)		
13	Mengadopsi standar data XML		
14	Membutuhkan <i>sign up</i> untuk mengunduh file		
15	Menerima update email (RSS)		
	Total		

3. Indikator Kesempatan Berinteraksi antara Pemerintah dengan Masyarakat

No	Subindikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
	Ketersediaan Fitur		
1	Komunikasi e-mail		
2	List <i>email</i> agensi		
3	Fitur <i>help pages</i>		
4	Survei <i>Online</i>		
5	Fitur <i>problem solving</i>		
6	Forum		
7	<i>Chat rooms</i>		
8	<i>Message Board</i>		
	Total		

4. Fasilitas Komunikasi dengan Publik terkait Kebijakan Publik dan Peraturan Hukum

No	Subindikator	Keterangan	
		Tersedia	Tidak Tersedia
1	Ketersediaan forum kebijakan		
2	Ketersediaan penunjuk topik diskusi		
3	Ketersediaan undangan kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka terkait isu kebijakan dan permasalahan publik lainnya		
4	Ketersediaan kesempatan publik untuk memilih alternatif kebijakan yang sedang dirumuskan		
5	Tersedianya ruang diskusi terkait draft kebijakan		
	Total		

Lampiran 2

Pedoman Wawancara Mendalam

1. Narasumber: Pihak yang memahami fitur, fasilitas, dan pengelolaan portal www.jakarta.go.id

- Apa yang menjadi tujuan dari layanan portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana ketersediaan informasi yang terdapat pada portal dalam mendukung transparansi?
- Apa saja layanan yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi?
- Apa saja layanan yang disediakan untuk memberikan kesempatan berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah?
- Apa saja fasilitas komunikasi dengan publik terkait kebijakan publik dan peraturan hukum yang tersedia?
- Bagaimana tindakan yang dilakukan dalam menyediakan informasi?
- Apa saja yang menjadi hambatan dan kendala dalam menyediakan informasi pada portal www.jakarta.go.id?
- Apa saja yang menjadi hambatan dan kendala dalam melakukan interaksi dengan masyarakat melalui portal www.jakarta.go.id?
- Apa saja yang menjadi hambatan dan kendala dalam memberikan tanggapan kepada masyarakat melalui portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana upaya pengembangan portal dalam mendukung ketersediaan informasi?
- Bagaimana promosi yang dilakukan untuk meningkatkan akses masyarakat atas portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana bentuk dukungan pimpinan (manajemen puncak) dalam pengembangan portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana sistem keamanan portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana kondisi sumber daya manusia dalam pengelolaan portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana ketersediaan anggaran pengelolaan portal www.jakarta.go.id?

- Bagaimana sistem komputer penunjang portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana kondisi teknologi pendukung portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana sistem *sharing* data dan informasi dalam menyediakan informasi pada portal www.jakarta.go.id?
- Apakah dasar hukum dan kebijakan pendukung terkait penyediaan informasi pada portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana aspek keakuratan data dan informasi yang disediakan?

2. Narasumber: Peneliti *e-Government* dan tim penilai website pemerintah daerah

- Apa yang dimaksud dengan portal dan bedanya dengan situs web biasa?
- Layanan apa saja yang harus tersedia pada portal pemerintah?
- Bagaimana kondisi umum pemanfaatan website pemda saat ini?
- Bagaimana kriteria suatu portal dalam menyediakan informasi dan interaksi kepada masyarakat?
- Bagaimana kondisi desain portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana kondisi konten portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana tingkat interaktivitas portal www.jakarta.go.id?
- Bagaimana navigasi portal www.jakarta.go.id?
- Apa saja yang menjadi kendala dan hambatan dalam memanfaatkan portal sebagai penyedia informasi publik?
- Apa yang menjadi faktor krusial dalam mendorong pengembangan portal?
- Apa yang menjadi permasalahan krusial dalam pengelolaan portal pemerintah?
- Bagaimana kondisi *e-government* di DKI secara umum?

3. Narasumber: Pihak yang memahami kondisi dan permasalahan transparansi di Provinsi DKI Jakarta

- Bagaimana implementasi UU KIP dalam menunjang transparansi?
- Apa saja jenis informasi yang harus dipublikasikan oleh pemerintah dalam mendukung transparansi?

- Apa saja media yang dapat digunakan dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik?
- Bagaimana dengan kesadaran masyarakat dalam menunjang keterbukaan informasi publik di DKI?
- Apa saja yang menjadi hambatan pelaksanaan keterbukaan informasi publik di DKI?

3. Narasumber: Masyarakat Pengguna Portal www.jakarta.go.id

- Apa manfaat yang anda rasakan dengan mengakses portal www.jakarta.go.id?
- Layanan dan aplikasi informasi apa yang biasanya anda akses dari portal www.jakarta.go.id?
- Layanan atau fasilitas apa saja yang pernah anda gunakan untuk berkomunikasi pada portal www.jakarta.go.id?
- Apakah informasi yang ditampilkan sudah mencukupi kebutuhan akan transparansi?
- Apakah data/informasi yang ditampilkan sudah akurat, lengkap, tepat waktu dan relevan?
- Bagaimana respon dan tanggapan yang diberikan oleh pihak pengelola portal www.jakarta.go.id?
- Apakah selama ini anda mendapatkan edukasi dan sosialisasi oleh pemprov DKI terkait pelayanan informasi publik?
- Apa kritik dan saran anda terkait portal www.jakarta.go.id yang disediakan dalam mewujudkan transparansi?

Lampiran 3

Verbatim Wawancara Mendalam

Keterangan

P: Pewawancara

I : Informan

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Alberto Ali
Jabatan : Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Kehumasan dan Informatika DKI Jakarta
Waktu : Rabu, 4 April 2012 Pukul 14.30
Tempat : Kantor Seksi Data dan Informasi

Hasil wawancara:

- P : "Begini Pak. saya mau bertanya beberapa hal"
I : "Ok."
P : "Bagaimana sih upaya yang dilakukan oleh bagian Seksi Data dan Informasi dalam memenuhi keterbukaan informasi publik?"
I : "Apa tadi?"
P : "upaya dan inovasi yang dilakukan dalam beberapa tahun belakangan ini untuk memperbarui atau memperbaiki portal sendiri?"
I : "Pertama-tama, ketika saya mengelola website pertama kali bahwa website jakarta.go.id ini itu sebelumnya sebenarnya adalah website yang kurang dikelola kurang baik, tidak up date dan tidak informatif dan ketika saya diberikan tanggung jawab itu, pertama kali yang saya lakukan adalahpermasalahan yang ada berkaitan dengan website itu sendiri, diantaranya adalah saya berdiskusi dengan teman-teman...kira-kira informasi apa saja sih yang dibutuhkan oleh publik lalu, saya coba mencoba..apa..me..me... apa...mencoba saya seperti seorang warga masyarakat yang haus dengan informasi, yang kira-kira apa sih yang dibutuhkan nah.. disitulah saya langsung menterjemahkan bahwa diantaranya adalah kalo ketika sebagai warga jakarta yang dibutuhkan informasinya adalah pertama mungkin pelayanan publik. Pelayanan publik didalamnya ada perizinan, ada persyaratan-persyaratan administrasi kependudukan, ada persyaratan administrasi kesehatan, lalu mungkin saya ingin tahu apa namanya badan hukum- badan hukum apa saja atau SKPD apa saja yang (bunyi hp berdering, wawancara terhenti sejenak).....sebentar ya."
P : "ya"

Informan menjawab panggilan telepon beberapa menit

(Lanjutan)

- I : “Ok, jadi dari saya berfikir seakan-akan saya adalah warga jakarta yang membutuhkan informasi disitulah langsung saya mengambil suatu kesimpulan sementara bahwa yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan publik tadi. Nah dari dasar itulah saya mencoba menyusun dulu apa yang ada di benak saya tadi, saya terjemahkan kepada tim, tim membuat aplikasinya dan membangun websitenya, lalu yang kedua tim juga mencari data-datanya seperti apa yang kita harapkan. Nah, ternyata apa yang kita rencanakan tadi, yang kita konsepkan tadi eh, sudah mulai terlihat secara perlahan bahwa jakarta.go.id itu sudah memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik, ditandai dengan apa banyak email yang masuk, berkaitan dengan misalnya tentang bagaimana sih ngurus KTP, pindah mutasi KTP dari daerah lain ke jakarta, dan ketika kita sampaikan buka website jakarta.go.id jadi semua mereka terbantu. Itu tahap-tahap awal yang kita lakukan, lalu bagaimana dengan inovasi-inovasi yang akan kita gunakan, tetap kita berkaca kepada kepentingan publik bahwa apa saja yang diharapkan oleh publik untuk kebutuhan informasinya dan saat ini lebih banyak masukan atau permohonan data kepada kami yaitu tentang informasi pajak kendaraan bermotor, dulu mungkin orang akan sulit ya kan..karena kita mau bayar pajak kendaraan bermotor melalui calo, kita g tau mau bayar pajak berapa, kita lihat disini aja ni di STNK gitu kan, tapi di pajaknya sendiri kita harus bayar berapa kita g tahu ya kan. Nah makanya kita mencoba melakukan inovasi baru menampilkan info mengenai pajak kendaraan bermotor, di info pajak kendaraan bermotor itu lah tahun 2011, pertengahan juni kemaren itu kita launching aplikasinya...dalam perjalanan ternyata di statistik kita, aplikasi itu menjadi rating pertama yang diminati oleh pengguna informasi atau pengguna internet kira-kira seperti itu jadi kita terus melakukan inovasi-inovasi kedepan, misalkan nanti kita akan masukkan peta misalkan berkaitan dengan pusat pelayanan publik, misalkan kelurahan, kecamatan mungkin sudah ada gitu tapi kalo ada petanya tentu akan lebih memudahkan cari tahu oh..kelurahan saya ada disini, atau mungkin orang lain yang tidak tahu kelurahan itu dia bisa dengan mudah mendapatkan informasi melalui website jakarta.go.id
- P : “Selain tadi bapak kan melakukan riset sendiri ya misalnya melihat kebutuhan pengguna apa berdasarkan persepsi bapak, selama ini ada bener-bener bikin riset yang turun ke lapangan, bener-bener nanya pengguna atau melalui portalnya sendiri ?”
- I : “Kalo riset resmi kita tidak lakukan secara rutin ya. Tapi riset yang kecil-kecil kita lakukan misalkan, kan tenaga ahli kami itu kan dari berbagai macam kalangan, ada yang mungkin S1, ada yang D3, ada yang S2, Nah semua pandangan mereka itulah yang kita kombinasikan, lalu dari sisi apa namanya di luar tim kita, juga kita lakukan, misalnya masukan dari pimpinan dari kepala dinas, dari teman sejawat, sesama kepala seksi, misalnya dia bilang jakarta.go.id itu harus punya ini, punya ini, punya ini, gitu, selama itu kita analisis dan memang penting, oh kenapa enggak kita

atur. Dulu orang sulit mencari produk hukum tentang jakarta itu, mintanya pasti ke biro hukum, lalu di biro hukum, kita minta belum tentu hari itu dapat. Nah karena kami punya database-nya. Jadi sebelum website diserahkan ke kami, nah itu kita punya himpunan peraturan dalam bentuk hardcopy sampai berlemari-lemari, lalu saya berfikir kenapa g itu didigitalisasi, sekarang teknologinya dah ada kan, scan terus di-pdf kan , masukin ke aplikasi, masukin ke website, ternyata setelah kami lakukan itu sangat bermanfaat sekali, indikatornya apa, indikatornya kita buat di dalam website kita itu, berapa banyak orang download, berapa banyak orang membuka itu, dan itu terlihat, dan perkembangannya semakin hari semakin meningkat. Jadi, aplikasi produk hukum atau aplikasi-aplikasi lain yang kita bangun itu semuanya adalah hak publik untuk mendapatkannya, informasi yang sudah bisa disajikan melalui website, yang dulu mungkin sulit ya kan, ada tapi sulit bukannya g bisa.”

P : “itu kapan mulainya produk hukum itu?”

I : “Produk hukum itu justru yang pertama kali, pertama kali kira-kira tahun 2009, tahun 2009 kita di eh,,dipercaya untuk mengelola website jakarta.go.id dan itu salah satu aplikasi pertama yang saya kembangin, .”

P : “berarti seksi disini yang menscan sendiri atau pihak sananya yang...?”

I : “Kita melakukan sendiri, jadi kita jemput bola, dalam rangka pengumpulan data itu, semua kita jemput bola, bahan mentah dari SKPD, artikel maupun laporan-laporan dari SKPD yang ditujukan kepada pak Gubernur, itu kita olah kita olah sendiri lalu kita sajikan di website.”

P : “berarti harus ke setiap dinas sendiri atau bisa via email kalo mau minta data ini atau bisa minta lewat email?”

I : “Nah kalo prosedurnya, kalo proses pengumpulan datanya kita melakukan korespondensi, surat menyurat, jadi kalo butuh data ini, kalo di birokrasi kalo hanya telpon, mungkin secara hubungan pribadi bisa saja, kalau memang kita hubungan pribadinya kuat, pertemanan kita kuat, pasti bisa diberikan. Tapi kalau misalkan kita tidak punya kenalan istilahnya di dinas dan SKPD lain dan mungkin dia juga belum tahu website jakarta.go.id dan itu akan menghambat kita juga, sehingga kita melakukan korespondensi , kalau dengan surat menyurat, surat resmi antar internal itu lebih dihargai, jadi ketika surat kita tidak dibales , kita crosscheck kita tanya, pasti suatu saat akan dibalas. Nah itu yang kita lakukan sehingga proses pengumpulannya itu yang dulu yang mungkin agak lambat, susah, dengan kita terus proaktif, syukur Alhamdulillah sih saat ini pengumpulan data itu tidak terlalu sulit di SKPD, sekarang yang perlu kita optimalkan adalah setelah data itu masuk, harus kita olah, dan kita sajikan di website, contoh koordinasi kita yang baik adalah dengan BPS (Badan Pusat Statistik) Jakarta, dulu kita jemput bola datang kesana minta laporan berita resmi statistik bulanan gitu kan, setelah kami resmi bersurat dan menjelaskan maksud dan tujuannya, sekarang g pake surat lagi , setiap bulan dia sudah mengirimkan melalui email seluruh berita resmi statistik yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik Jakarta. Data itulah yang kita publikasikan, diawali memang dari surat, kalo tadi saya bilang pertemanannya yang kuat dengan satu kali surat saja, mungkin besaok-

besok dia udah g perlu pake surat lagi, udah langsung jalanin aja, atau dengan telepon aja, oh iya nanti kita siapkan dan dikirim email . Itu yang kita awali pertama-tama kali untuk bagaimana menerobos sulitnya birokrasi di (9:10).”

- P : “Jadi, awalnya memang susah ya mendapatkan data dan informasi?”
- I : “Susah, dapat data itu susah,.”
- P : ”Itu mulai kapan birokasinya mulai gampang?”
- I : ”Mulai gampang sih sejak kisaran tahun 2011 ya, tahun 2010 kita dibidang susah juga enggak, tapi lamban.
- P : “itu kalo di kira-kirain berapa, kalo misalnya kita minta data nih hari ini itu kapan dikasihnya?”
- I : “Kalo lambat itu bisa kita surat hari ini bisa satu bulan kemudian baru dibalas..”
- P : “nah, keburu basi informasinya.”
- I : “Kalo informasi itu g ada yang basi, yang basi itu news atau berita, bedain, kalo data dan informasi tidak akan pernah basi, justru data10 tahun yang lalu akan menjadi menarik kalo kita ketika dibutuhkan kan, tapi kalo itu tidak kita butuhkan tidak menarik . Jadi kita istilah kan itu basi, Jadi kalo sebulan ya awal-awal, nah mungkin sekarang hitungan 3-4 hari saja sudah memberikan, nah kita menyadari karena yang kita minta adalah data, bukan berita, bukan klarifikasi, atau bukan statement, jadi karena data kami menyadari bahwa SKPD lain butuh waktu misalnya untuk melakukan rekapitulasi, butuh waktu untuk menghimpun, dengan unit-unit kerja yang lainnya sehingga data itu bisa dipertanggungjawabkan dan validitasnya bisa bagus bisa kuat. Jadi, kami tidak memperlumaskan masalah waktu tapi kalau semakin cepat dia memberikan data itu, semakin up-date pula lah website jakarta.go.id secara kontennya”
- P : “Terus kalo berbicara tentang koordinasi, terus selama ini yang paling banyak berkoordinasi dengan seksi data dan informasi untuk data di portal sendiri, SKPD apa aja pak, yang paling sering ?”
- I : ”Yang paling sering kita ambil yang paling sering juga yang diminati publik, yang paling sering diminati publik diantaranya adalah kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, itu yang paling banyak, bikin KTP, kematian, terus akte kelahiran, yang kedua , dinas kesehatan tentang bagaimana pelayanan rumah sakit, lalu rumah sakit dan puskesmas dimana saja, lalu bagaimana mengurus kartu gakin, dan lain-lain itu banyak diminati, lalu pendidikan , lalu pajak, pajak juga bisa dikatakan apa namanya info pajak kendaraan lalu ada biro hukum, tentang produk hukum se-jakarta di bidangnya dia, itu SKPD yang aktif dengan kita BPS tadi seperti yang saya sampaikan, lalu dinas pekerjaan umum, itu juga banyak yang diminati oleh publik, lalu dishub atau dinas perhubungan, itu juga demikian, jadi mayoritas masih SKPD seperti itu yang dominan dan koordinasinya kita kategorikan baik lah,walaupun semua SKPD pun baik, tapi kecepatan kami atau kecepatan kita untuk

mendapatkan data-data dari SKPD yang tadi saya sebutkan itu lebih banyak ketimbang SKPD lain, karena isunya di masyarakat.. ”

P : ”Karena berdasarkan permintaan....”

I : ”dan isu yang berkembang di publik itu kan Untuk melihat isu yang ada di publik itu kan ada dua cara ya, ada melalui email yang masuk ke kita, ada yang melalui media massa cetak, online, twitter, terus televisi, kalo radio kita tidak awasi, yang kita awasi itu televisi, media online dan cetak, Isu itu kita lihat dari situ, yang banyak apa sih masalah banjir, masalah kemacetan, masalah kesehatan, masalah pendidikan, bangku sekolah, pungli guru-guru, mutasi murid, isu-isu itu yang kita ambil, dan kita klasifikasikan dan itu menjadi konten yang paling dominan lah, yang paling banyak di jakarta.go.id.”

P : ”kalo misalnya balai warga itu, kan ada tu masyarakat, saya mau tahu dong kalo mau perizinan ini gimana cara-caranya, itu kan langsung diberitahu kan, ?”

I : ”Ya.”

P : ”Nah, kan ada juga itu ngeluh atau misalnya dia memberikan kritikan, paling jawabannya nanti kita teruskan ke dinas terkait, itu koordinasi dengan dinas terkaitnya bagaimana berjalan dengan baik atau bagaimana, apa nanti...?”

I : ”Jadi, kalo aspirasi warga itu, kita sekarang kita kelola di jakarta.go.id itu namanya respon opini publik, dulu pun juga sudah kita lakukan, tapi belum kita formalkan dalam bentuk suatu sistem informasi, eh masukan-masukan dari balai warga itu, email, sms, twitter, kurang lebih seragam lah, polanya, ada yang bisa langsung kita jawab, ada yang tidak bisa kita jawab, dari sisi kehumasan, antar jembatan sebagai jembatan pemerintah kepada publik, informasi yang bisa kita jawab adalah informasi yang kita kuasai databasanya, misalkan tadi yang mba bilang ,pelayanan perizinan karena kita memiliki produk hukumnya dan kita punya datanya, kita bisa langsung menjawab g akan salah jawaban kita, tapi kalo saran dan kritikan terus mungkin perlu aksi dan tindakan, itu yang kita harus koordinasi dengan SKPD yang terkait, kita tidak bisa mengeluarkan statement atas nama mereka karena mereka belum mengeluarkan pernyataan atau statement yang dikeluarkan, sehingga perlu kita koordinasikan. Permasalahannya adalah ketika kami koordinasi dengan dinas terkait, mereka harus menganalisa dulu informasinya, lalu dicek kebenarannya, lalu didiskusikan. Ini proses ini kan ada waktunya. Nah waktu ini lah yang seakan lama sehingga respon itu tidak bisa cepat kita lakukan. Contoh misalkan dia, berkaitan dengan jalan lobang, didekat rumahnya ada jalan berlobang dan jalan ke kantornya dan dia keluhkan ke kita untuk diperbaiki, kita laporkan ke SKPD yang terkait, PU melakukan investigasi dulu, setelah melakukan investigasi, oh ya jalannya berlobang, oh ini jalannya harus dilihat dulu jalan pemerintah provinsi, atau jalan pemerintah pusat tanggung jawabnya ya untuk kewenangannya, kalo itu jalan kewenangan pemerintah pusat, kita mengkoordinasikan dengan pemerintah pusat, masalah pemerintah pusat mau nambalnya kapan itu kita tidak tahu, karena kan semua anggarannya ada disana, kalau itu jalan

provinsi baru kita bertanggung jawab, ketika kita bertanggung jawab kita juga harus lihat anggarannya tersedia atau enggak, kalo pun tersedia, ada proses tendernya ga, pasti ada proses tender g mungkin langsung seperti di kantong kita, ada ini ok keluarin, terus langsung kita bayar, kalo di pemerintah harus ada proses tendernya dulu, baru pihak ketiganya yang melakukan, dan itu juga butuh waktu. Inilah tugas kita bagaimana menyampaikan hal tersebut kepada publik, biar publik memahami bahwa proses birokrasi itu pasti ada, ga mungkin itu, seperti uang pribadi kita untuk menambal, panggil developernya, tambal, dan langsung bayar, bukan begitu, itu yang namanya perlu aksi sehingga jawaban itu mungkin lama. Nah karena lama, kita juga harus bisa memberikan keyakinan kepada publik atau informasi awal misalnya, dan harapan Pak Gubernur tolong direspon dong, kalo lama kamu bilang gitu jangan kamu diam, gitu karena kita sudah bilang terima kasih saran dan masukan anda nanti akan kami tindak lanjuti ke SKPD, harus ada jawaban kedua, jangan hanya itu aja, yang jawaban kedua itulah yang harus kita sampaikan, misalkan ternyata kami sudah melakukan investigasi di lapangan dan ternyata memang benar itu merupakan tanggung jawab kami, terima kasih informasinya, mungkin dalam kurun waktu satu atau dua bulan kami akan perbaiki karena ada proses-proses yang kita lalui. Itu saja penting bagi publik. Walaupun nanti publik tidak puas, masa sih harus dua bulan keburu orang mati dan segala macam, mereka marah, ya tapi biarkan itu atmosfer yang terjadi, mereka memang marah karena kepentingan mereka itu harus segera terealisasi, tapi kita juga punya kepentingan birokrasi yang harus kita lalui, kita juga diperiksa dan kita kan juga ada aturan hukumnya, nah itu yang dikatakan kita harus respon cepat. Itu yang kita lakukan berkaitan dengan aspirasi yang ada di balaiwarga atau di email.”

- P : ”eh prosedur aspirasi tadi itu, seksi data dan informasi ini punya wewenang langsung untuk memberitahu ke dinas terkait atau harus ke atasan dulu baru, nah itu prosedurnya gimana?, ”
- I : ”Prosedurnya namanya birokrasi, itu pasti ada di level manajerial, lalu istilahnya kalo di organisasi ada namanya supervisor, manajer, lalu ada head division, prosesnya tetap sama, jadi tidak bisa seorang supervisor mengatasnamakan divisinya untuk minta ke divisi lain, itu namanya kurang ajar, nah tetap itu ada prosedurnya, tapi usulannya dari kita dari yang paling rendah, misalnya saya seksi data dan informasi , ada informasi ini kita membuat surat kepada SKPD PU , kepada dinas PU tapi yang menandatangani surat itu adalah kepala dinas, birokrasinya begitu jadi g mungkin kepala seksi data dan informasi langsung ke dinas PU tolong kamu perbaiki ini itu etika birokrasinya bukan begitu dan itu salah., etika organisasinya salah, harus ada hirarki ada jenjang, itu kita lakukan jadi itu polanya walaupun kita punya kewenangan untuk apa namanya menghimpun, mengumpulkan informasi publik tapi kita harus berkoordinasi dengan birokrasi yang seperti itu. Itu aturan mainnya seperti itu .”
- P : ”Kalo ada pesan dan pertanyaan dari masyarakat, itu biasanya disampaikan ke dinas terkait bagaimana, langsung datang kesana ngomong atau via email?”

- I : “Kalau saat ini via email, semua komunikasi menggunakan email, Nanti kedepan kalo aplikasi sudah jadi melalui aplikasi, jadi nanti ada operator-operator yang memonitor, dengan kita langsung mendelivery informasinya ke mereka nanti mereka langsung jawab, jadi tidak perlu lagi model kayak tadi pake surat atas nama kepala dinas, terus dibales, jadi sekarang sudah pake sistem yang memonitor .”
- P : “itu yang sedang dibangun sekarang?.”
- I : “Ya, yang sedang dibangun. Ok saya mau ada , nanti dilanjutkan lagi ya.”
- P : “OK.”

(Lanjutan)

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Alberto Ali
Jabatan : Kepala Seksi Data dan Informasi Dinas Komunikasi, Kehumasan dan Informatika DKI Jakarta
Waktu : Jumat, 6 April 2012 Pukul 13.10
Tempat : Kantor Seksi Data dan Informasi

Hasil wawancara

- P : ”Jadi gini pak, bisa dijelaskan secara singkat dulu g sejarah portal dki ini?”
- I : ”Sejarah singkat...portal jakarta.go.id dibangun atau didevelop itu tahun 95 nah dalam perjalanannya, mungkin dulu pada daerah tahun 95 sampai tahun 2007 atau tahun 2008, internet itu belum menjadi booming, sudah ada tapi mungkin masih mahal, hanya orang-orang tertentu saja yang bisa mengakses internet. Nah di tahun 2008 ini perkembangan teknologi begitu cepat dan internet sudah semakin murah tetapi website jakarta.go.id ini di tahun tahun 2008 2007 2008 itu kurang terupdate dengan baik atau kurang terkelola dengan baik, baru pada tahun 2009 itu diserahkan ke humas nah pada saat diserahkan ke dinas komunikasi, informatika dan kehumasan, di bidang humas yang mengelola baru lah dikelola secara bertahap pengelolaannya itu dengan baik, dan di tahun 2010, jakarta.go.id sudah mendapatkan penghargaan sebagai website terbaik tingkat nasional oleh Bakohumas, yang kedua pada tahun 2010 juga kita mendapatkan juara tiga di Perhumas Perhimpunan hubungan masyarakat seluruh Indonesia yang didalamnya anggotanya adalah unsur swasta, pemerintah, dan LSM, nah kita juara tiga terus tahun 2011 kita juara satu lagi di bakohumas. Keberhasilan-keberhasilan itu menunjukkan bahwa ada satu perubahan yang sangat drastis dari pengelolaan sebelum tahun 2009 yaitu jakarta.go.id itu dikelola sudah memenuhi unsur-unsur kebutuhan

informasi masyarakat, makanya website jakarta.go.id ini dinobatkan sebagai website terbaik di Indonesia, khususnya yang pemerintahan ya, pemerintahan daerah, ”

- P : “dan sebelumnya itu dikelola oleh KPDE?”
- I : “KPDE”
- P : “dengan dinas perhubungan dan biro humas.”
- I : “Dinas perhubungan, oh bukan bukan dinas perhubungan, Jadi dulu namanya KPDE , berubah menjadi KPTI, di tahun 2008 ada penggabungan struktur organisasi , ada penggabungan organisasi dari Dinas Perhubungan unsur komunikasi dan telekomunikasi , unsur KPDE semuanya IT-nya, di biro humas dan protokol unsur humasnya yang digabungkan protokolnya sendiri, digabunglah ketiganya menjadi dinas komunikasi , informatika dan kehumasan .”
- P : “Itu kenapa digabung, alasannya?.”
- I : “Alasannya karena ada peraturan pemerintah yang merampingkan organisasi dalam rangka efisiensi anggaran”
- P : “oh untuk tujuan sebenarnya kan sebelum digabung itu pengelolaannya masih kurang diupdate dan setelah digabung langsung bapak yang megang ya?”
- I : “ya.”
- P : “terus apa yang membuat tujuan untuk merubah portal ini dan mau seperti apa?”
- I : “tujuannya adalah bahwa website ini adalah website resmi Pemprov dan memberikan pelayanan informasi kepada publik, itu tujuan utamanya, memberikan pelayanan informasi kepada publik dan kita sebagai pemerintah juga harus akuntabel terhadap apa yang telah kita kerjakan, bagaimana salurannya dengan memanfaatkan media online yaitu website, dan itu juga ada aturan pemerintahnya yang mengatur , pemerintah harus memberikan informasi yang terbuka kepada publik, itu ada undang-undangnya UU 14 tahun 2008.”
- P : “landasan hukum dari portal ...”
- I : “Ya itu tadi, UU no. 14 tahun 2008.”
- P : “itu kan yang di tataran pemda-nya?”
- I : “tataran pemdanya ya perda eh pergub 88 tahun 2009 tentang organisasi perangkat kerja dinas komunikasi, informatika dan kehumasan, itu pergubnya dasar hukumnya. .”
- P : “dan itu ada kebijakan pendukung lainnya ga?”
- I : “itu aja lebih kuat , dah ada undang-undang lebih kuat, ditambah lagi ada perda 10 tentang organisasi, ditambah lagi dengan turunan perda, yaitu pergub, ya itu sudah kuat”
- P : “sejauh ini kan disebutkan adanya UU KIP itu ya, sejauh mana sih pak implementasi UU itu sendiri dalam pengelolaan portal saat ini?”
- I : “Nah, di undang-undang KIP itu kan ada informasi yang harus dibuka dan ada yang dikecualikan, ada informasi yang bisa disediakan setiap saat,

ada informasi serta merta, lalu ada informasi yang diberikan ketika diminta, nah kalo yang diberikan ketika diminta itu melalui formulir, ada publik minta informasi mengajukan formulir sesuai permintaan dia, tapi kalo serta merta atau wajib diumumkan, itu salurannya adalah melalui website, contoh misalkan berkaitan dengan apa yang wajib dibuka adalah misalnya informasi mengenai badan hukum eh badan publik, badan publik misalnya pemprov DKI Jakarta itu dinas apa saja, visinya apa, program kerjanya apa, itu kan harus dibuka nah melalui website jakarta.go.id .”

P : “itu sudah tersedia?”

I : “sudah tersedia, lalu serta merta misalnya berkaitan dengan keadaan alam, cuaca, itu kan informasi, itu kita sajikan, tinggi muka air, cuaca itu kita sajikan juga, nah untuk yang diminta. Yang diminta itu beragam apa kebutuhan informasi masyarakat kan berbeda satu dengan yang lainnya. Nah ketika kita mendapatkan permintaan data dan informasi, nah itu yang kita klasifikasikan, seperti wawancara kemaren yang saya sampaikan, bahwa misalnya tentang produk hukum, ternyata banyak yang minta tentang produk hukum, karena itu banyak yang minta ya udah kita sajikan saja di jakarta.go.id karena itu pun bukan informasi yang dikecualikan, informasi yang terbuka, jadi kita buka, lalu berkaitan dengan bank data aplikasi bank data kita itu juga dilandasi dari keinginan masyarakat, berkaitan dengan kinerja pemprov, misalkan ingin tahu berapa sih jumlah ruas jalan yang ada di Jakarta, jalannya apa saja, ada jalan provinsi, ada jalan nasional, yang nasional berapa kilometer, yang provinsi berapa kilometer, sekarang masyarakat tahu itu dari mana, ga ada yang tahu kan, oh itu PU, PU ditanya berapa hari baru dapat, kami punya datanya ya kami sajikan, statistik untuk kepentingan akademisi, untuk kepentingan investor, kepentingan swasta, itu kita sajikan jadi tujuan adalah memberikan informasi tentang Jakarta, kinerja pemprov dan juga tentang kota Jakarta. Kita membangun jakarta.go.id ini tidak hanya sebagai website pemerintah provinsi Jakarta, tapi juga sebagai website kota, salah satunya kita menyajikan fitur kalender event atau kalender Jakarta, Kalender Jakarta itu siapa saja boleh mempromosikan kegiatannya selama dia emang di Jakarta tinggalnya, tinggal kirim email ke kita di kalender@jakarta.go.id, insyaAllah akan kita publikasikan sejauh itu tidak ada unsur pornografi dan SARA, itu kita fasilitasi masyarakat, demi kepentingan masyarakat lainnya kita juga memberikan informasi mengenai penginapan, hotel, apartemen, .”

P : “itu biasanya diupdate dalam berapa kali?”

I : “kalau apartemen g mungkin diupdate tiap hari lah.”

P : “Yah, maksudnya”

I : “Itu tergantung bangunannya setiap bulan atau setiap tahun, ”

P : “maksudnya dalam berapa bulan?”

I : “Jakarta.go.id secara keseluruhan untuk databasenya setiap hari, berkaitan dengan kinerja, dari setiap konten yang ada beberapa yang sifatnya pertiga bulan, mungkin ada yang setahun, mungkin ada yang perlima tahun diupdate, program program kerja itu lima tahun kalau udah

disajikan nanti lima tahun yang akan datang baru diganti, tapi kalau misalnya kinerja SKPD eh,,kita bisa per tiga bulan, kalau produk hukum belum tentu tiap hari ada, bisa perdua bulan ada atau per tiga bulan ada, yang paling sering ada adalah tinggi muka air , yang bisa berdampak langsung kepada masyarakat itu harus diupdate setiap hari, nah itu tugas kita juga untuk mengupdate itu, .”(UPDATE INFORMASI)

P : “tadi saya sempat lihat juga ya pak website-nya, bagian bisnis jakarta itu, itu masih data yang tahun 2009, itu apa?”

I : “Apanya yang tahun 2009, itu apanya?”

P : “isinya?”

I : “ya, isinya yang mananya dulu .”

P : “pokoknya yang sebagian besar dibagian itu masih tahun 2009?”

I : “Iya, yang tahun 2009 itu bisa aja itu kebijakan, makanya kita tanya dulu yang mananya, kalo dibisnis jakarta itu kan ada namanya retribusi daerah. Retribusi daerah selama perdanya itu belum ganti itu bisa aja tahun 2006 itu sampai sekarang, jadi sampai tahun yang akan datang, masih aja itu, sampai regulasinya belum diganti, kalau tadi dibilang 2009 apanya dulu, artikel, berita kalo berita ok mungkin itu karena tidak ada berita belum update, tapi kalo itu biasanya sifatnya kebijakan dikeluarkan tahun 2009 yang dijadikan artikel ya memang tidak ada lagi, jadi masih berlaku sampai saat ini. Jadi di jakarta.go.id itu kalo kita liat dan jelaskan ada data yang sifatnya bisa diperbaharui dan diupdatenya itu dalam waktu cepat dan ada yang sifatnya statis butuh waktu lama, di bisnis jakarta itu juga ada fitur namanya laporan keuangan, laporan keuangan itu setahun sekali kita update jadi tergantung sifat dari datanya itu dulu”

P : “oh iya tadi sempat lihat website, itu apa g ada link ke website jakarta utara.”

I : “Ada. Itu ada, jadi gini jakarta.go.id ini juga punya subdomain , jakarta.go.id itu adalah portal utamanya, subdomainnya itu ada jakarta pusat, jakarta utara, dan mungkin SKPD lainnya, Bappeda, BPLHD, ada Dishub, Nah yang ada di jakarta.go.id itu itu kita tampilkan, ada di dalam nama daerahnya atau bannernya, nah mungkin g semua punya, bukan g semua punya, mereka punya semua tapi kami di jakarta.go.id ini memilah-milah kalau kontennya g update kami stop kita matiin, kalau dia update tetap kita nyalain terus, Jadi bukan berarti SKPD SKPD kita tidak punya website, bukan, dia sudah punya , tapi dia tidak kelola dengan baik , ganti pejabat ganti pimpinan, ganti orang ganti ini jadi itu seperti diabaikan. Nah kita liat lo kok masih tahun 2007, kok masih tahun 2003, jadi ya kita matiin karena akan berdampak disisi pencitraan bahwa website jakarta.go.id itu g update. Itu tugas kita makanya pengelolaan jakarta.go.id kita take over kita ambil alih dalam pengumpulan datanya. Kalau SKPD tidak mampu mengupdate datanya di website, kirim datanya ke kita nanti kita akan terbitkan di jakarta.go.id gitu

P : “Kalo SKPD yang punya website sendiri itu kira-kira apa aja ya pak?”

- I : “tadi yang saya sebutin, setiap walikota, BPLHD, terus dinas perhubungan, dinas perdagangan, energi ada, pertamanan ada, pendidikan ada, sebagian besar ada.”
- P : “kalau misalnya kita mau ngirim respon melalui balai warga, pada apa namanya ada saluran lain untuk menyampaikan aspirasi.”
- I : “Jadi saluran aspirasi itu, bisa macam-macam, kalo di kita saluran aspirasinya itu bisa berupa balai warga di jakarta.go.id, bisa sms di (15:51) ada email dki@jakarta.go.id, ada twitter ada facebook itu semua saluran aspirasi, di balai warga memang kita sajikan untuk member jakarta.go.id, jadi dia bertanya disitu semuanya sih tidak hanya saluran di balai warga. Tujuan dibuatnya balai warga itu kan sebenarnya sebagai sarana interaksi antara member, kalau sesama member sudah bisa saling memberikan penjelasan, ya udah dia ngomong aja disitu langsung, tanpa harus kita yang menjelaskan, jadi itu buat sarana komunikasinya disitu, interaksi ke masyarakatnya kita ada disitu”
- P : “dari berbagai media itu yang paling banyak aspirasinya...itu.”
- I : “Balai warga.”
- P : “Kalo misalnya respon masyarakat itu kan ada yang positif dan ada yang negatif, kalo misalnya respon negatif itu biasanya direspon ga?”
- I : “Ya kalo omongannya cuma caci maki, ya kita g respon, ”
- P : “tapi kalo dia ngasih saran-saran?”
- I : “Ya, kalo saran-saran ya kita cuma tampung, yang jelas saran-saran nya rata-rata sudah pernah kita lakukan , jadi kita hanya merespon terima kasih atas saran dan masukannya, dan kalo misalnya saran-saran tersebut terkait dengan kebijakan dan kalo ternyata yang disarankan sudah kita lakukan, ya paling kita kasih tahu kalau yang disarankan tersebut sudah kita lakukan, jadi tetap kita jawab.tapi kalo kritikan yang misalnya aparat nya harus begini ya itu bisa menjadi pertimbangan (17:28). Dan bisa kita laporkan , berkaitan dengan pelayanan, sikap-sikap aparatur kita yang sewenang-wenang dan yang tidak bagus, tapi g banyak juga sih yang g bagus, kita jadikan catatan. Apalagi sekarang kita sudah punya twitter, Nah twitter kan g mungkin g kita jawab soalnya kalo g ga ada yang follow. Contoh tadi ada misalkan saya mau ke bandara, jalan menuju bandara banjir g ya?mohon info dong, lalu kita cek ama teman2 di wilayah , jalan ke bandara banjir g, g aman, kita balas hanya sekedar itu aja,
- P : “Kan sekarang portal ini kan lebih berfungsi memberikan informasi ya, media interaksi, ada g forum-forum tempat masyarakat dapat memberikan aspirasi terkait kebijakan?”
- I : “itu ada di balai warga”
- P : “Maksudnya sebelum kebijakan itu ditetapin.”
- I : “kalo di jakarta.go.id itu belum ada karena ketika kebijakan itu akan diterapkan ada dua, ada yang sifatnya itu dirahasiakan dan ada yang sifatnya terbuka, tergantung DPRD, kalo kata DPRD terbuka ya silahkan saja, pada saat pembahasan-pembahasan dia datang ke DPRD, diundang ada namanya website tersendiri yang DPRD lakukan, kalau misalnya kayak kita jakarta.go.id pernah sekali tentang RTRW,

masyarakat kalau mau memberikan masukan mengenai tata ruang, terkait Jakarta silahkan download di jakarta.go.id draft RTRW-nya, silahkan Kita masukan draftnya itu ada setahun lebih kita masukan, dibahas dan didownload sama mereka dibahas dan diberi masukan ke dinas terkait dan seterusnya Jadi bukan sarana interaksi langsung bisa ngomong dan mengomentari itu g karena yang pasti namanya kebijakan perlu suatu pemikiran yang matang, diskusi, perlu adanya FGD.

(berbicara dengan stafnya sejenak)

P : “Jadi lebih bersifat memberikan informasi gitu ya, belum pada taraf yang aspirasinya itu mempengaruhi kebijakan publik ya.”

I : ”Nah kalo aspirasi yang mempengaruhi kebijakan publik ada salurannya, ada salurannya lagi, jadi dalam merumuskan suatu kebijakan publik, maka aspirasi-aspirasi itu kita ada namanya Musrenbang Musyawarah rencana pembangunan, itu ada sampai pada tahap kelurahan, kecamatan, wilayah, sampai ke provinsi Nah yang hadir disana kalo dikelurahan pasti melibatkan RT RW, aspirasinya disana apa mau bangun apa, dari berbagai aspirasi itu lalu ditampung ke SKPD masing-masing, kegiatannya untuk dialokasikan anggarannya. Contoh ya Jadi apa yang dikerjakan oleh dinas PU itu sudah menjadi aspirasi dari masyarakat, pak dirumah saya itu ada salurannya g ada jadi membuat jalanan rusak, memang disampaikan Ok berapa radiusnya itu saluran-saluran aspirasi jadi bukan di Jakarta.go.id. Jakarta.go.id hanya yang sudah sifatnya sudah menjadi kebijakan dan butuh untuk diinformasikan tapi kalo yang tahapan perencanaannya itu udah ada salurannya. Kalau masyarakat ingin terlibat dalam tahapan itu harus aktif di rukun tetangga dan rukunarganya, jadi jangan hanya ketika itu kebijakan sudah jadi dan sudah jalan baru mereka teriak-teriak, itu sudah dibahas, keliatan bahwa masyarakat tidak dengan RT dan RW-nya, .”

P : ”Tapi kalo kita melihat kedepan ada g menurut bapak kemungkinan misalnya website juga bisa dijadikan wadah kayak musrenbang tadi misalnya?”

I : “Wadah musrenbang itu kalo di jakarta.go.id , pertama ya di balai warga tadi, itu semua gado-gado disitu, usulan masukan kan karena itu kita laporkan , kita laporkan misalkan pembenahan trotoar yang dimanfaatkan oleh pedagang kaki lima, di daerah A dimasukin di balai warga, nah kita sampaikan itu kepada SKPD terkait . Nah SKPD misalnya g ada anggarannya, mungkin suatu saat dia bisa menganggarkan itu, nah itu juga merupakan salah satu saluran aspirasi. Twitter juga bisa contoh kemaren d daerah ini jalannya berlobang sangat membahayakan kita kirim twiternya sehari kemudian ke SKPD PU, kebetulan SKPD itu sudah punya anggarannya, ternyata memang sudah dianggarkan karena sudah ada perencanaannya, satu hari langsung ditambal, Jadi, permasalahan-permasalahan lingkungan itu sudah dbahas di tingkat level terbawah, bulan-bulan ini (April) saatnya pembahasan musrenbang. Makanya bagi warga jakarta yang ingin terlibat dalam pembangunan jakarta, terlibat di

dalam RT RW-nya, disitu kuncinya, kalo kita g terlibat ya kita g pernah tahu ”

P : “Kalau misalnya dilihat dari ranking *website* yang paling banyak diakses itu kan google, terus berita-berita lebih banyak yang diakses masyarakat, kenapa sih pak menurut bapak *website* pemerintah daerah kurang menjadi sumber utama rujukan informasi ?”

I : ”Gini kebutuhan informasi masyarakat berbeda ya, ada yang kebutuhannya untuk riset, ada yang memang butuh untuk kepentingan pribadinya, untuk mengurus administrasi di daerahnya (atau pemerintahan) nah kalo kita rata-ratakan, masyarakat yang membutuhkan informasi yang seperti itu g banyak, dia akan butuh ketika dia ada masalah, mengurus KTP misalnya, Oh KTP gue harus diperpanjang ni, gimana caranya ya, pasti dia akan mencari informasi, tapi kalo kebutuhan berita dan kebutuhan informasi berkaitan hiburan ya kan, dan kebutuhan yang lain-lain, itu pasti mereka akan cari, lagi bengong aja, ah gue mau nyari ini ah, makanya nyarinya ke google makanya google tinggi, tapi ketika dia mau cari izin mendirikan bangunan di jakarta, pasti dia akan google dulu, keluarnya jakarta.go.id, orang g akan tahu *website* jakarta.go.id, langsung dibuka, tapi dia buka google dulu, jadi kalo perbedaannya adalah karakteristik dianya masing-masing, misalkan google facebook, google itu adalah search engine, *website* pencari dia setara dengan yahoo juga, dan kalo facebook atau twitter , my space itu media sosial yang sifatnya sesuai dengan kebutuhan pribadi masing-masing, saya lagi di singapore mau makan ini ah, mau belanja ini ah, itu hanya untuk mengekspresikan diri, jadi dia lebih membuka facebook, facebook tertinggi, semua orang senang dengan mengeksplor dirinya, kalo kata orang sih narsis, kalo orang yang butuh informasi, pasti dia akan nyari ketika dia butuh., misalnya kamu lagi skripsi, butuh data tentang ini dan butuh data tentang itu. Wah berarti kalo data ini saya harus buka *website* ini, baru dibuka, tapi kalo dia g butuh g bakal dilihat itu *website*. Jadi, tugas kami disini bagaimana *website* jakarta.go.id ini bisa menjadi rujukan sumber informasi tentang kota Jakarta dan pemerintahannya, bukan hanya tentang pemerintahan, tapi juga tentang (26:59) itulah yang kita bangun dan kita kembangkan. Fasilitas-fasilitas di *website* itu kita tambahkan terus, trayek bus di jakarta.go.id ada kan, mau ke blok m ke rawamangun busnya apaan aja, buka di jakarta.go.id ada. Nah orang yang ketika membutuhkan itu baru buka jakarta.go.id kalo dia udah hafal kan g perlu kan, kalo dia udah sering lewat tiap hari g perlu kan, itu karakteristik dari pengguna *website* , jadi harapannya kita adalah *website* itu tidak hanya digunakan atau dimanfaatkan oleh warga jakarta saja,tapi oleh semua baik nasional maupun internasional, dengan membuka *website* kita, dia tahu aktivitas di jakarta itu apa ja, makanya ada namanya kalender event, makanya kalo saya orang bali mau data ke jakarta, oh nanti malam ada chrisye konser, ada konser linkin park, oh tanggal berapa, oh ada di jakarta, tiketnya berapa, websitenya apa, ada, Jadi akan menggambarkan aktivitas kota ini bisa terlihat melalui *website* kita, jadi tidak hanya tentang pemerintahan doang, istilahnya coba kamu sandingkan dengan *website* dari pemerintah lain. misalnya, buka *website-website* pemerintah lain, pasti yang

diceritakan tentang gubernurnya, yang diceritain tentang pemerintahannya, dinas A membangun ini, dan dinas B membangun itu, gubernur melakukan kunjungan ini, dan seterusnya dia tidak menceritakan bagaimana peran masyarakat juga ada didalam situ, terus dia juga belum ada namanya interaksi sosialnya didalam website itu. Nah ini yang akan kita rubah paradigmanya bahwa website resmi itu tidak hanya mencerminkan tentang pemerintahannya, tapi juga bercerita tentang aktivitas kotanya, sangat tergambar disitu gimana caranya itu yang akan kita...

P : "Oh menurut bapak sendiri setelah adanya pembaharuan website dari yang awalnya seperti website-website pemerintahan yang lain, terus bagaimana sih menurut bapak dampaknya terhadap citra DKI Jakarta sendiri atau tanggapan masyarakat sendiri dengan semakin baiknya, ?"

I : "Ya, pertama itu perlu ada riset ya, perlu riset bahwa dampak kepuasan masyarakat terhadap kinerja maupun pencitraan itu, kita g bisa ukur tanpa..tapi kalo kita bisa riset kecil-kecilan , dilihat dari indikator kita yang ada, bahwa masyarakat memang butuh website itu, dilihat dari traffiknya per hari, indikatornya, kalo kita menganalisis dari indikatornya, dari data kuantitatif, setiap harinya dia sudah melebihi standar minimal, misalnya per harinya kita 5000 aja bagus, ternyata lebih dah 7000, 10000, 15000 pengunjung perharinya, Nah itu menandakan bahwa ternyata website ini juga diminati, tapi kalo mengukur kepuasan ya belum tentu dia puas, dia bisa aja buka doang, tapi belum tentu dia puas belum tentu informasinya itu ada disitu, kalo berkaitan dengan citra, kita bisa lihat indikatornya adalah keberhasilan-keberhasilan ajang-ajang penilaian website oleh independen, ternyata website jakarta.go.id tersebut ternyata sudah mampu mempertontonkan atau menyajikan infotmasi yang memang dibutuhkan oleh publik, dan itu indikator kinerja kita karena kita meraih penghargaan-penghargaan tadi, dan itu bisa kita kategorikan bahwa ada tingkat kepuasan di situ karena kita punya ada peringkat, tapi kalo tingkat kepuasan publik yang harus secara general itu harus kita ukur dan itu pun harus pake kajian...."

P : "Kalo untuk dari internalnya sendiri gitu?"

I : "Oh kalo internalnya, kita belum merasa puas karena data kita banyak banget, banyak banget bukan ini, banyak banget yang harus kita terobos berkaitan dengan misalkan saya ingin terobos misalnya dari pelayanan perizinan, saya pengen perizinan online, tapi kan g gampang, masing-masing birokrasi itu punya punya eh apa sistem informasinya dan itu harus diintegrasikan dan mengintegrasikan itu tidak mudah, butuh kekuatan dari pimpinan, lalu yang kedua butuh semangat kebersamaan juga, karena dengan terintegrasinya pelayanan perizinan itu, ya pasti ada orang yang diuntungkan dan ada yang dirugikan. Ini yang harus kita carikan solusinya dan jalan keluarnya seperti apa, Jadi banyak yang masih harus kita terobos, saya lihat singapore aja katanya dah services online, saya buka services onlinenya, secara services onlinenya dah hebat itu wah ada ini tinggal buka ini, tapi ketika kita masuk ga ada juga eror juga link-nya, coba aja buka singapura, mau bikin ini masuk sini, masuk sini, ntar pas buka beberapa ilang, datanya g ada, atau ga ada aplikasi atau formnya, itu

ga mudah untuk mewujudkan apa namanya semua berbasis teknologi itu didalam implementasinya ternyata tidak mudah, konsep sih mudah gampang, secara konsep mudah, ini tinggal dibuka, oh ya akses ini, contoh misalnya yang sederhana di bandara aja, dia kan sudah mempergunakan sistem informasi kan, dari bayar tiket masuk, sampai ke pesawat tinggal pake kartu kamu aja,ok masuk, itu kan sudah punya pos-posnya masing-masing, Nah seharusnya kan seperti itu, ya kita harus berjuang untuk bisa ke arah sana.”

- P : ”dan upaya yang dilakukan untuk mengarah kesana sudah dilakukan?”
- I : ”ya sudah ada. Nah dengan keluarnya perda eh pergub 16 tahun 2008 tentang rencana induk teknologi informasi, dimana di dalamnya ada intergrasi terhadap pelayanan publik, .”
- P : “Tapi itu baru sampai pada tahap berapa ?”
- I : “oh belum tahu, saya g tau ya, belum ukur ya karena itu di jakarta.go.id aja menurut saya saja sudah lumayan tapi kalo pelayanan perizinan saya rasa belum.”
- P : “kalo di rencana induk itu sendiri, gambaran umumnya kayak gimana pak rencananya gimana pak ke depannya?”
- I : “Di rencana induk itu, teknologi informasi itu terintegrasi semua, ada namanya enterprise portal, enterprise portal itu nanti jakarta.go.id, pintu masuknya gateway-nya, semua pelayanan publik ada yang dimiliki pemerintah provinsi jakarta, cukup dilihat melalui website jakarta.go.id, nah karena dia portal dan dia ada subdomain, yaitu website-website pendukung, yaitu SKPD, SKPD itu punya pelayanan IMB, tata ruang, terus perizinan lain-lain ya kan, investasi dan seterusnya nah disitu mereka bangun aplikasi-aplikasi, aplikasi-aplikasi itu misalnya kamu bikin IMB, dari proses A sampai Z melalui internet, jelas statusnya seperti apa, nanti ada pengukuran di lapangan, nah itu pun sudah ada, tapi belum diintegrasikan oleh kita, eh masukin ke sini, LPSE itu salah satu bentuk integrasi lelang secara elektronik itu sudah ada melalui jakarta.go.id, linknya sudah ada, .”
- P : “Itu untuk semua SKPD atau?”
- I : “oh itu semua SKPD bukanya disitu lelang secara elektronik, nah itu dah ada dikita produk hukum juga dah diintegrasikan di kita, jadi memang engga belum banyak, tapi kita sudah mengarah untuk memberikan pelayanan publik melalui online, itu gambarannya ada desain aplikasinya, ada desain infrastrukturnya, ada desain perangkat kerasnya, ada desain perangkat lunaknya, itu lah ada didalam pergub 16 tahun 2008.”
- P : “Nah, dari tahun 2009 dah berjalan empat tahun ya pak, dari proses evaluasi maupun upaya-upaya pengembangan gitu gimana pak prosesnya?”
- I : “Ya proses pengembangan itu, kita lihat dari kebutuhan apa dari data yang kita miliki, kemampuan kita dalam mengembangkan aplikasi dan mengembangkan konten itu sejauh mana kita prediksi, jadi pengembangan itu didasari rencana jangka panjang yang dilakukan oleh pemprov, apa yang sudah kita kerjakan dan apa yang belum, nah apa yang

belum itu yang kita lanjutkan, itu proses pengembangannya jadi pengembangan itu, ada pengembangan yang sifatnya rutin, kalo rutin ya kita merawat agar website itu agar update, konten-konten yang kita miliki aja, kalo yang kita lihat dari total konten yang mencapai 100 konten itu subsectionnya itu juga harus dikelola dengan baik, misalkan contoh rute bus aja, kalo kita g monitor ke dinas perhubungan aja, ada rute bus tambahan g ada peralihan trayek g, kan harus update, perangkat daerah, misalkan ada lurah yang dilantik, pindah dimutasi, atau alamatnya yang berubah karena kelurahan itu lagi dibangun, itu kan harus kita update, jadi itu di dalam proses pengembangan itu yang kita lakukan, ditambah lagi sekarang sarana perangkat kerasnya, servernya dah cukup atau belum, kapasitasnya lebih atau tidak, kan harus kita monitor terus, nah bandwidthnya gimana, jadi banyak aspek yang harus kita lakukan, .”

P : “Kalo apa sih yang terlihat signifikan perubahan dari tahun 2009 ke tahun 2010, atau ke tahun 2011?”

I : “Yang signifikan yang berubah itu terutama dari tampilan lay out, 2009 2010 itu lay out-nya udah berubah, yang kedua konten, kontennya itu berubah sudah terus bertambah. Itu kalo yang signifikan, tampilan-tampilan yang lainnya juga lebih banyak kepada aplikasi baru, aplikasi-aplikasi misalnya di pajak kendaraan, belum ada di tahun 2009 baru ada di tahun 2010, jadi kalo dilihat kasat mata memang sepertinya biasa-biasa aja, tapi dari pekerjaan yang perlu persiapan itu, itu perubahannya cukup signifikan, dari tampilan-tampilan fotografinya misalnya itu kan bertambah terus.”

P : ”Rencana pengembangan kedepannya bagaimana, apa yang mau ditingkatkan lagi dari portal ini?”

I : ”oh ya dari konten yang ada , konten yang ada harus ditingkatin, ya kalo bisa tadi kaya pelayanan publik melalui online, ya kan, sesuai dengan RITIK ya harusnya sudah diwujudkan, semua sudah terintegrasi melalui jakarta.go.id, semua sudah memberikan informasinya melalui jakarta.go.id, itu targetnya kedepan.”

P : ”Kalo untuk semakin meningkatkan pengguna, upaya-upaya yang dilakukan agar masyarakat semakin mengetahui jakarta.go.id, ada g upaya-upaya kayak promosi?”

I : ”Ada, promosi itu kita lakukan dengan dua cara, ada dengan event dan ada dengan apa namanya promosi melalui iklan, kalo dengan event, misalnya kita sekarang lagi bikin color of jakarta, lomba fotografinya melalui online, itu tujuannya selain memperkenalkan website jakarta.go.id juga memberikan ruang kepada pecinta fotografi, karya-karyanya bisa disajikan melalui website jakarta.go.id, terus kalo melalui iklan, iklan di medi-media lain, apakah itu online atau media cetak, itu juga kita lakukan, atau juga ada sponsor artikel, kita juga bikin tulisan dirilis di jakarta.go.id lalu dimuat di majalah .”

P : “Kalo untuk upaya semacam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang ada itu gimana?”

- I : “Ya, kalo namanya website resmi ya pasti kita harus menjaga kualitas dari kontennya, tidak bisa sembarangan kita keluarkan, kita selalu mengeluarkan...”
- P : ”ada sumber informasinya?”
- I : ”iya harus jelas sumber informasinya, jadi kalo mau menampilkan di jakarta.go.id sumbernya harus jelas, dari mana, harus jelas dulu ada korespondensinya, kalo misalkan g jelas ya g akan kita keluarkan.”
- P : ”Biasanya selama ini dari mana aja pak sumber-sumbernya?.”
- I : ”Ya dari SKPD masing-masing, ya kan berkaitan dengan apa namanya pariwisata, di bulan ramadhan tempat hiburan g boleh buka melebihi jam 1 malam, misalnya, nah informasi yang akurat itu, kalo misalkan kita g dapatkan sumbernya dari dinas pariwisata, ya kita g berani menampilkan informasi itu, misalnya kita ambil cuman dari kutipan media, oh itu salah kita .’
- P : ”tapi tadi saya lihat dari berbagai yang ada di jakarta kini itu banyak yang diambil dari beritajakarta ya pak?”
- I : ”Iya, jadi kalo ya tadi bagian dari RITIK tadi, jakarta.go.id itu adalah portal pintu masuk, nah di dalamnya itu ada etalase, etalase, nah etalase-etilase itu dilihatnya di beritajakarta.com, ada SKPD lain, ada pajak dan seterusnya, nah kamu ketika masuk kamu mau kemana nih, jadi berita kita itu sumbernya dari beritajakarta.com, karena beritajakarta.com itu adalah sumber informasi berita yang berkaitan dengan kinerja pemprov, jadi kalo kita mau newsnya itu ada di beritajakarta.com... .’
- P : ”Itu kenapa dipisah beritajakarta.com dengan jakarta.go.id, Pak?”
- I : ”Kalo dipisah dulu ceritanya, bahwa itu adalah subdomainnya dari biro humas dan protokol, SKPD dulu namanya beritajakarta.com, nah biro humas dan protokol, humas itu lebih kepada berita, bukan kepada data dan informasi, jadi dia news, nah portal berita, nah ketika digabung berarti dua-duanya ada disini dong, makanya.”
- P : ”Secara organisasi sebenarnya masih sama, satu seksi data dan informasi?.”
- I : ”oh g seksinya beda, karena itu berbasis berita dan informasi publik, jadi dia ada di seksi informasi publik, kalo kita berbasis data dan informasi, jadi di seksi data dan informasi.”
- P : ”Selama ini bapak rasakan dukungan dari pimpinan atau kepala bidang terkait pengembangan ini ada g pak ?”
- I : ”Sangat, dukungannya adalah secara moral dia, memback up semua aktivitas yang dilakukan oleh jakarta.go.id, semua kebijakan yang dikeluarkan dia terlibat dalam pengambilan keputusan, itu bentuk dukungan pimpinan, jadi apa yang kita sajikan selama itu benar, dia akan bertanggungjawab, itu dukungan moral yang diberikan pimpinan, dukungan lain yang diberikan pimpinan adalah kita diberikan anggaran yang memadai, dulu kita kerja g pake duit sekarang kita diberikan anggaran yang cukup besar, sarana prasarana yang cukup, komputernya bagus-bagus ada tim yang mengelola dari tenaga ahli dan lain-lain, itu adanya

- P : "itu ada ide tenaga ahli itu apa dari ide pimpinan, atau?."
- I : "oh, g itu berasal dari saya itu, saya dasarnya adalah dari peraturan pemerintah, pepres no. 54 tahun 200 bahwa kegiatan di pemerintahan bisa dilakukan dengan swakelola, yang bisa didampingi dengan tenaga ahli."
- P : "Terakhir pak yang buat sejauh mana sih menurut bapak portal ini memberikan informasi kepada publik, selain capaian-capaian dan penghargaan-penghargaan yang sudah didapatkan?"
- I : "kalo dibidang capaian-capaian ya saya merasa ini masih belum maksimal karena ya itu tadi banyak yang perlu kita bangun, yang perlu kita koordinasikan, perlu kita implementasikan kedepan, bahwa harapan kita adalah semua SKPD itu masuk ke dalam subdomain jakarta.go.id, dan itu semuanya punya kekuatan masing-masing, misalnya SKPD itu punya perizinan online, anda bisa mengecek pajak andarumahnya, bangunan dan lain-lain, itu kan dibangun oleh SKPD masing-masing, masyarakat yang ingin melakukan proses perizinan bisa melihat statusnya disitu, itu kan masih perlu kita kembangkan, jadi menurut saya selama ini memang, capai-capaian yang selama ini hanya pelayanan informasi belum kepada pelayanan publik, karena bisa saja kan website itu fungsinya sebagai penyedia informasi, bisa juga sebagai pelayanan online, itu harapan-harapan, "
- P : "Yang ingin diubah ya sebenarnya ya itu tadi, saya inginnya pelayanan publik bisa tersedia pada portal jakarta.go.id.perpanjang KTP aja misalnya, ada masuk ke jakarta.go.id terus anda registrasi dan dalam dua hari jadi KTP-nya, enak g tuh kayak gitu, tapi kan perlu suatu regulasi, itu kan tidak mudah bisa tapi kan, kendalanya adalah masing-masing SKPD itu punya tugas dan kewenangan, kalau kita kan hanya penempatan, kalau saya ibaratkan kita ini pengelola pameran deeh, kalo pengisi stand-nya g mau gimana, kan bukan dan diluar kewenangan saya, kalo pengisi stand-nya mau masuk, tapi bukan yang saya sajikan bagaimana, jadi itu sudah diluar kewenangan tugas kita, tugas kita adalah menyajikan informasi dari data dan informasi yang sudah ada, kita mengingatkan iya, punya gagasan iya, tapi kewenangan bukan ditangan kita karena dia eksekutornya, dan itu tidak gampang, itu kendala utamanya, ya kan bayangkan SKPD mana yang sih akan akan kehilangan kewenangannya kita itu sudah diintegrasikan dengan teknologi, mbak yang biasanya misalkan punya tim yang bekerja, tapi dengan mba aja susah bisa kerja, akan terjadi perampingan organisasi dan terus PNS, berapa orang yang akan kehilangan pekerjaan, jadi kebijakan merubah dari man to machine itu kan g gampang, akhirnya man-nya pada nganggur dan terjadi banyak gejolak, terjadi banyak dampak-dampak lain, jadi tidak semudah kita berbicara, keinginan ideal kita seperti itu, tapi disini juga akan muncul masalah-masalah lain, jika tidak imbangi dan barengi dengan suatu kebijakan yang tepat, "
- P : "untuk perencanaan sdm sendiri sudah bagaimana pak?"
- I : "Untuk keadaan saat ini sudah cukup, tapi yang disayangkan adalah tidak semuanya PNS, karena PNS itu rekrutmennya terbatas, jadi kita harus menggunakan tenaga ahli, yang namanya tenaga ahlikan bisa diputus

sewaktu-waktu, kayak pegawai outsourcing yang sekarang ditentang para buruh itu kan itu, kalau pegawai tetap itu kan banyak konsekuensinya, tunjangan, asuransi kan jadi beban perusahaan gimana kalo dia tidak aktif, kalo pengelolaan dilakukan oleh PNS maka beban daerah itu akan semakin besar, kalo dia pensiun dini, kan pensiunnya seumur hidup dibiayain kan, hal-hal seperti itu yang menjadi pertimbangan, kalo dibantu tenaga ahli cukup untuk bisa membuat jakarta.go.id”

P : ”kalo untuk anggarannya bagaimana pak”

I : ”untuk dua, tiga tahun terakhir ini, anggaran itu flat 1,9 untuk saat ini sudah cukup kecuali bila beban kerjanya bertambah, kan kita sewa jaringan server, itu cukup,

P : “pernah g terjadi gangguan-gangguan gitu pak?”

I : ”Sering, dulu waktu sebelum 2010, tahun 2009, ya error dihack, terus tampilannya jadi berubah, dulu bisa sampai berbulan-bulan tuh, baru bisa diperbaiki karena tidak ada yang ngerjaen, sebelum tahun 2009, kalo sekarang dalam hitungan jam juga udah baru lagi karena berkaitan dengan pencitraan jadi kalo web jakarta.go.id itu di-hack, hackernya kan teriak-teriak tu, masuk ke media segala macam, jadi kan pencitraan kita dianggap bahwa security kita lemah, portal sebesar jakarta.go.id kok menganggarkan untuk IT-nya kecil, makanya kita dengan berbagai strategi berupaya agar website itu tidak mati, pernah ada sampai lima kali pada tahun 2009 dan 2010, 2011 ada sekali, itu waktu perang malaysia sama Indonesia, tapi hitungan jam kita dah kadang-kadang 30 menit juga dah, tapi kita mempersiapkan back up”

I : ”udah pak”

P : ”udah ya”

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Alberto Ali

Jabatan : Kepala Seksi Data dan Informasi Diskominfo

Waktu : Selasa, 22 Mei 2012 Pukul 13.45

Tempat : Kantor Seksi Data dan Informasi Kehumasan

Hasil Wawancara

P : “Kan, kita lihat kan keterbukaan informasi itu sangat penting untuk meningkatkan transparansi kalau menurut bapak sendiri ketersediaan informasi pada portal jakarta.go.id sudah seperti apa?”

I : “ya, kalo saya sih melihat keterbukaan informasi di jakarta.go.id sudah banyak yang dilakukan ya, seperti kita juga sudah menyajikan informasi laporan keuangan, sudah menyajikan belanja langsung APBD, sudah menyajikan aplikasi dan informasi pajak kendaraan bermotor, lalu ada prosedur pelayanan, jadi dari sajian-sajian yang sudah kita tampilkan pun,

menurut saya website jakarta.go.id sudah memenuhi syarat transparansi dari e-gov, atau good governance itu sendiri,

P : “ terus upaya apa yang dilakukan dalam meningkatkan ketersediaan informasi?”

I : “Ya, upaya-nya kita selalu mengumpulkan data-data dari para SKPD, dan data-data itu kan selalu berkembang, kita sudah bikin jadwalnya, ada data-data yang sifatnya berkala jadi harus disajikan sewaktu-waktu,

P : “Adakah panduan yang digunakan oleh seksi ini mengenai ketersediaan informasi, ?”

I : “Ada panduannya, panduannya adalah Pergub No. 88 Tahun 2009 tentang struktur kerja diskominformas, itu lah panduan kerja kita, mengumpulkan data-data dan informasi, tugas kita itu, itu panduannya,

P : “ Meningkatkan aksesibilitas dari portal jakarta.go.id sendiri?”

I : “Aksesibilitas, ya kemudahan akses dari masyarakat ya kita menyajikan melalui web based, lalu kita melakukan promo, promo bisa melalui media cetak, bisa melalui media online, lalu juga melalui media event yang kita gelar, seperti lomba foto jakarta, jadi peserta lombanya masukan foto melalui website jakarta.go.id, itu salah satu cara-cara kita untuk membuat website itu semakin dikenal, lalu mungkin juga melalui seminar, seminar kita sampaikan terkait kinerja Pemprov, dari segi aplikasi, aplikasi kita itu sudah memudahkan masyarakat, misalnya dari segi bandwidth disini kita sediakan, ketika dia browsing buka alamat website jakarta.go.id dia bisa cepat, .

P : “Bagaimana dengan kualitas informasi sendiri bila dilihat dari keakuratannya?”

I : “Kalo dari segi akuratnya karena ini website Pemprov DKI Jakarta, pasti akurat kenapa kita katakan akurat karena sumber yang kita tampilkan datanya, dari SKPD atau dinas terkait, bukan dari kalangan kita, jadi data-data tentang statistik aja, statistik kan mengeluarkan perbulan, datanya dari statistik jadi kita menganggap itu data resmi, data tentang kependudukan itu juga dari dinas kependudukan, jadi yang tampil di jakarta.go.id adalah yang sudah masuk melalui proses-proses validasi”

P : “bagaimana dengan relevansi konten yang disajikan?”

I : “Kalo relevansi konten pasti relevan lah, karena ini kan website pemprov artinya ini adalah website resmi, portal nah sajian informasinya adalah sajian yang tidak hanya tentang unsur pemerintahan, tapi juga dari unsur aktivitas kota, kalo relevansinya ya relevan, imisalkan disitu ada hiburan, ada tempat-tempat makan, ada hotel, itu relevansinya ya relevan, ini kan website portal ya harus menyajikan informasi ketika orang mau ke jakarta liat website jakarta.go.id apa yang ada di jakarta itu tersajikan dalam website jakarta.go.id, di website jakarta.go.id masih tersedia informasi tersebut

P : “ kalo dari segi kedetailan informasinya?”

I : “yang detail itu kan yang mengukur publik ya, kalau kita kan merasa itu sudah detail, tapi kalo kita g dapat kritikan dari masyarakat, ya kita juga merasa apa yang kita lakukan sudah baik, pak kok ga ada alamat SKPD A,

kita cek oh ya berarti ada detail yang tidak lengkap ya, itu kita lengkapi, atau misalnya nama pejabatnya sudah ganti, itu juga pasti kita, Nah selama itu tidak, ya apa yang kita sajikan itu bisa dinikmati oleh masyarakat,”

P : “jadi permintaan kayak gitu ada ya pak?”

I : “Iya ada banyak, misalkan paling banyak itu di produk hukum, misalkan produk hukum tahun 1997, misalnya nomer sekian nomer sekian kok g ada sih pak di produk hukum jakarta.go.id, lalu kita crosscheck ke biro hukum, dan ternyata datanya ada, kita upload tapi banyaknya di produk hukum,

P : “biasanya data-data atau produk hukum yang sudah tidak berlaku itu dihapus tidak pak?”

I : “G dihapus, dikarenakan sumber datanya dari biro hukum, yang dia berikan kepada kita jadi itu yang kita masukin kedalam website, tapi prioritas kita adalah produk-produk hukum yang sedang up-to-date, di tahun-tahun baru misalkan pada tahun 2007 dan itu pun biasanya suka loncat nomernya, kok nomer segini g ada, padahal... mungkin yang harus saya sampaikan disini adalah perbedaan berita dengan data kalo berita itu sifatnya kayak news gitu, kejadian hari itu langsung diinformasikan, kalo data itu g bisa karena data itu harus dikumpulkan dulu, direkap dulu, di tata dulu setelah udah jadi baru dikirimkan ke kita, dan itu butuh waktu, g bisa sekarang kita minta maka besok langsung ada, itu yang kita lakukan periodik entah sekali sebulan, per tiga bulan, .”

P : “Diskominfo bagian humas-nya, jadi bertugas untuk menampilkan citra positif Pemprov DKI, jadi apa manfaat yang dirasakan oleh Pemprov sendiri dengan adanya portal ini?”

I : “yang jelas bermanfaat, karena pencitraan itu dilakukan untuk bagaimana masyarakat tahu apa yang dilakukan pemerintah, jadi kalo mereka g tahu salurannya pake apa, sedangkan kalo media yang ada yang diluar media Pemprov ya artinya itu dari perspektifnya mereka, misalkan media cetak, pasti akan bergantung kepada perspektif si redaktornya, perspektifnya si pemilik medianya, kalau dia g suka ama Pemprov pasti yang diomongin yang jelek, kalau dia suka ama Pemprov pasti dia ngomongnya yang bagus, media Pemprov dan jakarta.go.id ini ya menyajikan informasi yang berkaitan dengan kinerjanya, apa yang sudah dilakukan, kalau yang belum dilakukan, dan perlu diinformasikan ya kita sajikan, contoh itu ada informasi APBD, sangat penting website itu untuk untuk pencitraan, masalahnya masyarakat mengakses atau tidak informasi itu, itu kan hak publik untuk, kalo misalnya kita merasa bahwa itu penting maka kita akan mengakses website itu kan, tapi kalo merasa tidak butuh nah pasti anda akan mencari website yang sifatnya hiburan, sifatnya news, tapi kalo kita tidak menyajikan ketika masyarakat butuh, ketika publik butuh kita tidak menyajikan kita yang salah, itu sudah menjadi tanggung jawab kita, ya kita memberikan kemudahan, misalnya masyarakat ingin mengetahui pelayanan KTP misalnya, mereka datang ke kantor dimintain duit, masyarakat mau bertanya ke siapa, kalo tanya aparat dilapangan atau oknum dibidang bayar, kalo kita mau kritis ada pergub-nya g pa, ada, darimana dapat akses pergub itu ya, dengan website jakarta.go.id ketika

ada permasalahan-permasalahan seperti itu harus kita crosscheck, di website bayar g sih, oh g bayar , jadi masyarakat banyak informasi kan tentang pelayanan,

P : “ kalo kegiatan back up data”

I : “ Kegiatan back up data itu sudah menjadi SOP, data itu di-back up misalkan satu bulan sekali atau satu minggu sekali, back up data tidak kita simpan pada satu storage sendiri, itu ada ”

P : “ Bagaimana kegiatan evaluasi yang dilakukan pada portal jakarta.go.id?”

I : “ kalo evaluasi biasanya kita lakukan sebulan sekali itu yang rutin, pada saat kasus-kasus tertentu ya kita lakukan evaluasi, misalnya ada satu artikel yang datanya salah, oh langsung kita evaluasi, dan kita buat target per tahun, target kita kan selain dari jumlah pengunjung juga dari konten, konten yang tahun ini tidak ada misalnya lalu tahun depan apa, tahun ini yang menonjol adalah informasi mengenai APBD, dulu g ada tu APBD, jadi kita harus mengelola itu, semakin banyak orang yang mengakses itu adalah tujuan kita, konten itu semakin hari semakin dilihat orang, kalo catatan kami sih, setiap tahun itu meningkat, kita membuat target sendiri yang naik 30% aja dah bagus, dan target ke depan lagi supaya pelayanan online itu ada pada website jakarta.go.id tapi kan tidak mudah, ”

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Syali Gestanon

Jabatan : Koordinator Pengelolaan dan Pengembangan website jakarta.go.id

Waktu : Jumat, 6 April 2012 Pukul 10.45

Tempat : Kantor Seksi Data dan Informasi Kehumasan

Hasil Wawancara

P : “Jadi, pak yang pertama yang mau saya tanyakan adalah apakah selama ini pernah terjadi error pada portal jakarta.go.id ini?”

I : “kalo error maksudnya dalam hal hacking atau, misalkan..?”

P : “ misalnya masalah bandwidthnya?”

I : “kalo error ini kan banyak ya, kalo pengelolaan website ini kan yang membentuk suatu website menjadi hidup, menjadi hidup itu banyak, dari jaringannya, terus juga dari servernya, dari kodingnya, koding untuk programnya, aplikasi-aplikasinya juga, (terpotong sementara karena berbicara dengan rekannya).....

P : “lanjut pak, tadi tentang error pak, ?”

I : “Jadi kalo pengelolaan website itu tergantung dari unsur-unsur penunjangnya seperti jaringan terus server, terus kodingnya, kodingnya itu untuk pembuatan aplikasi, modul-modul didalamnya, sampai bentuk websitenya, terus desainnya, templatnya, segala macamnya, sampai

sumber daya manusianya itu berpengaruh , kalo misalkan salah satu unsur tersebut memang enggak berjalan sebagaimana mestinya, memang biasanya jadi error , nah itu berarti kan diunsur kitanya kan, infrastruktur dan sumber daya manusianya ya, nah ada juga error yang disebabkan dari luar , hacking misalkan, jadi difacing, diganti indeksnya, berubah, ketika kita masuk ke situ berubah bentuknya jadi tampilannya bukan yang biasa kita buka, tapi yang dia inject ke dalam, Nah itu error yang dibuat oleh orang luar, kalo selama ini error-error yang sering terjadi memang dari jaringan, ya kadang-kadang gitu, eh kita sedang memperbaiki jaringan yang ada , tapi memang kadang di sabtu minggu itu karena di pemprov DKI ini kita jaringannya memiliki sendiri, server juga dimiliki sendiri, ya sabtu minggu operatornya kadang-kadang g bertugas, atau mungkin karena sedikit orang kan PNS yang jaga, jadi tidak terkontrol secara maksimal gitu, nah itu kadang kita down, terus kalo misalkan untuk server sih jarang sih ya, jarang ada yang rusak atau jarang ada error, kalo koding kadang-kadang itu ada bugs bugs yang muncul, jadi kesalahan-kesalahan pada koding aplikasi, jadi kadang-kadang kita kalo mau download, kita harusnya download g download, atau seperti aplikasi yang harusnya bentuknya seperti ini ternyata dia overlapping kemana-mana, itu error-error yang harus diperbaiki memang, jadi jenis error emang banyak

P : “ itu terjadi tapi g, itu kapan terjadinya, kapan aja?”

I : “kalo dibilang kapan aja, ya g tentu ya, eh kadang.

P : “misalnya dalam satu tahun?”

I : “Oh sering kalo aplikasi itu kan, eh kadang bisa berjalan, setelah aplikasi itu running, kadang ketika kita bikin aplikasi lain, itu dia kadang suka ada konflik, ketika itu atau mungkin kita migrasi kan kita suka bikin tampilan baru ya, ketiga kita migrasi g sempurna, jadi ketika dimigrasikan ada aplikasi yang tidak terimigrasikan secara sempurna. Nah maka aplikasi itu tidak berjalan sebagaimana mestinya, nah itu terjadi error, seperti itu, atau mungkin ketika upload data, eh itu g sempurna juga, jadi ketika orang download itu g bisa muncul, nah itu yang harus dicari, dan disini tim teknisi untuk input data setiap hari mencari bugs, ketika mereka temukan harus diperbaiki oleh developer, jadi g bisa dihitung setahun berapa kali, setiap hari kita temuin, kadang kita jarang , lama gitu nungguin, padahal banyak banget ketika kita migrasi banyak banget , hampir setiap hari dapet, tapi kalo misalkan jaringan , sekarang kita dah jarang error sih ya, hnaya beberapa kali aja, ”

P : “kalo setiap hari itu maksudnya kalo kebanyakan masuk terus dia down?”

I : “Kalo nge-boom kayak gitu jarang kita ya, kecuali kalo ada event besar, kayan COJ, colour of jakarta ini kan besar ya, tapi kita Alhamdulillah masih bisa tertangani, kalo yang overload kayak gitu belum pernah, biasanya jaringan itu down, dari sininya, dari diskominfonya, nah itu memang harus diperbaiki, tapi jarang banget sekarang jarang banget, banyaknya sih bugs itu, kalo bugs itu sering, kalo bugs itu memang kita secara simultan kita perbaiki, jangan sampai aplikasi tersebut kan sudah dipublikasikan, tapi publik g bisa menggunakan dengan baik gitu, kadang

kita juga dapat laporan, itu dari masyarakat, kalo mereka menemukan misalkan, pak kok ini seperti ini ya pak ya, data yang ini kok g bisa ini, nah kita perbaiki jadi kita menerima masukan juga dari masyarakat, ”

P : “ dan biasanya perbaiki itu lama ga?”

I : “g cepat hitungan menit juga bisa betul, tapi tergantung dari jenis kerusakannya, maksudnya jenis kesalahannya gitu, misalkan memang hanya tidak bisa , kalo hanya misalkan memperbaiki bentuk-bentuk itu cepat banget tapi kalo misalkan aplikasinya ada yang error, maka kita harus buka lagi kodingnya, liat kodingnya seperti apa, apakah ada yang salah, ada yang kurang atau kelebihan koding atau apa, nah itu tim developer nanti yang liat, ”

P : “bagaimana mekanisme penyediaan informasi publik pada portal jakarta.go.id ini Pak demi menunjang ketersediaan informasinya?”

I : “ oh, di pemerintahan provinsi DKI Jakarta, khususnya di seksi data dan informasi, itu ada tiga status pegawai, yang pertama itu adalah PNS, dan CPNS, yang kedua itu PTT (pegawai tidak tetap), yang ketiga itu tenaga ahli, Nah tugas dari PNS dan CPNS itu mensupervisi dari kegiatan administrasi, administrasi itu dalam artian kita memfasilitasi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh tenaga ahli dalam melaksanakan tugasnya, jadi kita administrasi juga, mengkoordinasikan juga, mengkonsep rencana strategis sampai mengevaluasi, nah itu tugas PNS dan CPNS di seksi ini, nah terus untuk PTT, itu sebetulnya hampir sama dengan PNS, dia membantu kegiatan administrasi juga, tapi sebagian mereka juga turut serta dalam kegiatan lapangan juga gitu, seperti input data, pencarian data, terus mungkin koordinasi juga dengan SKPD terkait, jadi sebetulnya yang banyak bertugas untuk melakukan koordinasi dan meminta data ke SKPD itu PTT, tapi kita bantu juga PNS, kadang-kadang kita yang koordinasikan, setelah kita koordinasikan kita cari deh datanya, kita ekspedisi sudah sampai mana, nah setelah data kita terima, nanti kepala seksi melihat apakah data ini harus dimasukkan ke dalam website ataukah kita masukkan tapi g kita publish, ada data-data yang kita masukkan ke website, sebagai arsip tapi tidak kita publish, itu data-data yang sifatnya strategis, . ”

P : “Contohnya data strategis seperti apa?”

I : “data-data yang g boleh keluar, kayak nota dinas, nota dinas kan ada disposisinya, nah itu diatur di undang-undang g boleh dikeluarkan, g boleh diketahui oleh publik, nah kayak gitu tetap kita arsip kan, tapi kita ga akan publish itu, nanti setelah data-data tersebut dipilah, baru tenaga ahli desk teknisi input data yang masukin datanya, mereka yang input, tenaga ahli sendiri ada enam desk disini, pertama, master programmer atau developer yang membuat koding, terus membangun struktur website, kedua, aplikasi database dia yang melihat dan menganalisa database sebelum dibuat aplikasinya, terus ketiga analisa data dan informasi ini ada satu orang , tugasnya meriset kebutuhan masyarakat, meriset juga bagaimana progress, pengembangan website jakarta.go.id, disamping dia juga melakukan fungsi-fungsi kehumasan, dia mengeksplor bagaimana caranya branding jakarta.go.id di luar , jadi ada proses kreatif juga mereka, selanjutnya ada

desknya jaringan, nah ini yang memeriksa jaringan dan memantau log-nya jaringan itu, dia yang terus berkoordinasi dengan KPTI, IT-nya diskominfo ya, IT-nya provinsi DKI, karena dia yang punya jaringan, jadi dia terus tuh berkoordinasi bagaimana agar jaringan, yang digunakan untuk website jakarta.go.id tetap lancar, ada juga desknya desain grafis, desain grafis itu mereka membuat banner banner yang ada di website, kayak misalnya banner kegiatan ini, banner earth hour, banner pemilu mereka yang bikin tuh mereka yang desain tuh, baik banner statis maupun banner flash atau bergerak ya, terakhir teknisi input data, nah ini yang paling banyak orangnya, sekitar tiga belas, mereka ini yang masukin data, karena kan data itu banyak banget ya, jadi memang dibagi-bagi, mereka ini, dan mereka semua udah punya tugasnya masing-masing yang biasanya dipegang setiap harinya, aplikasi apa aja yang dipegang oleh mereka, nah seperti itu, prosesnya, ..”

P : “ Nah, tadi kan bilang tentang riset itu ya, yang tenaga ahli tadi ya dan itu dia gimana buat meriset kebutuhan pengguna? ”

I : “ sebenarnya begini, jadi dia tidak melakukan penelitian secara mendalam, apakah ke lapangan meriset masyarakat untuk kebutuhan kayak gitu, enggak tapi kita menggunakan media-media yang ada, kayak alexa terus google analytics, juga dari geostat dari sana, itu memang dari data-data tersebut aja dianalisa ini, bagaimana kunjungannya, dan dibuat kesimpulannya seperti apa. Nah dari situ kan sifatnya data, nah yang paling banyak berperan itu justru tim kreatifnya, ini jakarta.go.id harus diapain lagi gitu, jangan sampai dia, websitenya stagnan seperti ini, membosankan, apakah kita bentuk tampilan baru atau kalo kita mau aplikasi apa itu biasanya dia berperan besar disitu, nanti berkoordinasi juga dengan management, kepala seksi gitu kan, PNS juga, karena kan PNS koordinator, disana perannya, ..”

p : “Kalo berdasarkan riset itu kebutuhan pengguna bagaimana? ”

I : “Kalo sekarang ya, dilihat trendnya memang pengunjunnya terus meningkat dari tahun ke tahun, peningkatan dari tahun 2010 ke tahun 2011 itu jumlah pengunjung (terpotong sebentar berbincang dengan rekannya)...trendnya itu meningkat peningkatan pengunjung dari tahun 2010 ke tahun 2011 mencapai sekitar 30% , nah kita targetkan untuk 2012 ini naek lagi 30% dari 2011 gitu, itu sebetulnya terlihat ketika ada penerimaan CPNS, itu signifikan banget, pengunjung jakarta.go.id itu bisa berkali-kali lipat, ketika ada pembukaan CPNS, pengumuman ya, terus ketika ada COJ kayak gini, itu naek grafiknya, karena yang mengunjungi banyak kan ketika mereka ikut ini daftar, tapi yang paling banyak itu kalo CPNS memang, ”

P : “ terus dari konten-kontennya yang paling diminati? ”

I : “Kalo untuk sekarang masih info pajak kendaraan bermotor ya, terus juga produk hukum, produk hukum itu banyak banget yang akses karena mungkin mereka membutuhkan karena kita tidak hanya menyediakan produk hukum yang sifatnya pemerintah daerah aja, pemerintah pusat pun kalo kita punya kita masukin, dimulai dari undang-undang, peraturan

pemerintah semua kita masukin kalo ada, sama bank data, bank data juga banyak ”

P : “ bank data juga berupa? ”

I : “kalo produk hukum kan UU, peraturan-peraturan kalo bank data ini misalnya seperti data dari dinas perhubungan tentang pola transportasi makro, terus juga data kunjungan wisatawan, nah itu bisa kalo produk hukum berisi peraturan daerah kayak instruksi gubernur, terus peraturan gubernur, surat keputusan, .. ”

P : “ balik lagi ke yang tenaga ahli, itu kan mereka kayak outsourcing gitu ya, trus kenapa sih dinas kominfomas menggunakan jasa outsourcing, ”

I : “ bukan outsourcing, kita rekrut sendiri, jadi gini kalo outsourcing itu kan berarti ada pengelolanya ya, nah itu kan nanti dia yang mengelola manajemennya untuk sumber daya manusia, kalo di seksi ini kita bukan outsourcing kita mengadakan rekrutmen sendiri, tapi nanti mereka bertanggungjawab ke seksi, karena yang rekrutmen itu yang melaksanakan seksi, biasanya mereka melekat pada satu kegiatan, mereka melalui proses pengadaan, ”

P : “ jadi mereka pribadi-pribadi yang direkrut ? ”

I : “ jadi, kayak kontrak gitu ya pak, ”

P : “ kenapa tidak PNS yang sudah ada, ”

I : “ Gini sebetulnya kalo PNS kita mencukupi, pasti dilaksanakan oleh PNS sendiri, tapi kan kita di seksi data dan informasi aja cuma ada 7 PNS, sedangkan di seksi data dan informasi itu sendiri ada tujuh kegiatan, tujuh kegiatan ini harus dilaksanakan yang gede-gede semuanya kan, kayak website masak mau dikerjakan oleh satu orang, misalnya satu orang mengerjakan semua itu g mungkin makanya kita swakelola, ”

P : “ swakelola ya? ”

I : “ Iya swakelola, kita pengelolaan sendiri, nah kita diberi kuasa untuk merekrut teman-teman tenaga ahli, mereka ini yang membantu kita, ada ketentuan-ketentuannya ketika merekrut tenaga ahli tenaga ahli ini bukan hanya di jakarta.go.id di kegiatan-kegiatan lain mereka pun, ada tenaga ahli yang tersebar dari tujuh kegiatan ini ya, masing-masing memiliki tenaga ahli, seperti itu, di jakarta.go.id ada tenaga ahlinya di bagian opini publik juga ada, beda-beda orangnya, semua beda gitu, makanya banyak banget ”

P : “ itu sejak kapan menggunakan tenaga ahli , merekrutmen tenaga ahli, ”

I : “eh ketika website diserahkan kepada humas, dan diputuskan untuk melaksanakan swakelola diadakan rekrutmen, dibangun, terus saru lagi kalo PNS itu kan kita kan dari humas ni kan, backgroundnya banyak dari manajemen, atau dari humas, untuk membangun website kan dibutuhkan keahlian koding gitu kan, nah PNS itu, karena backgroundnya bukan IT dan tahunya juga g terlalu banyak, itu memang harus merekrut tenaga profesional gitu kan, nah orang-orang ini kan ahli nih, jago di programmer jago di desain grafis gitu kan, makanya kita mau g mau ya harus merekrut mereka, itu kalo swakelola, kalo dipihak P (20:49) itu lain cerita, ”

- P : “ dengan adanya tenaga ahli ini itu apa manfaat yang dirasakan oleh seksi data dan informasi, ? ”
- I : “ Manfaatnya ya kita merasa terbantu, jelas kalo ga ada mereka, siapa yang mau bangun gitu kan, karena yang keseharian , jadi kalo di jakarta.go.id ini, sudah settle, jadi masing-masing tenaga ahli sudah tahu tugasnya masing-masing, jadi ketika PNS hanya melihat ini bagaimana nih, itu roda sistemnya itu sudah berjalan dengan baik, tinggal kita pantau bagaimana pengelolaan dan pengembangan itu berjalan, apakah berkembang dengan baik statistiknya kita lihat, ”
- P : “ kalo misalnya direkrut kenapa akhirnya g dijadiin PNS aja,? ”
- I : “ Lain jalur, kalo rekrutmen PNS dan CPNS itu kan sepengetahuan BKN, negara, BKD itu daerah, punyanya provinsi mereka yang mengadakan tapi kan dilaporkan ke BKN, itu namanya pemerintah pusat harus tahu makanya terdaftar NIK kita secara nasional, PNS itu pegawai negeri dan digaji dengan APBD kalo tenaga ahli ini kan direkrut oleh seksi hanya terdaftar di dinas kominfo dia diketahui oleh kepala dinas, g ada jalurnya kalo tenaga ahli ini jadi PNS g bsa, kalo yang ada jalur untuk menjadi PNS itu PTT karena itu rekrutmen dari daerah dari BKD, PTT ini kedepannya akan menjadi CPNS dan menjadi PNS, kalo tenaga ahli itu g jalurnya kesana gitu .. ”
- P : “ jadi jatuhnya tenaga ahli itu kontrak ya, kontraknya itu sampai kapan kan? ”
- I : “ Satu tahun, kalo misalnya dah selesai satu tahun diperpanjang, perpanjang melalui dokumen gitu.. ”
- P : “ Jadi kalo misalnya apa sih selain yang terbantu tadi yang bener2 dampak positif gitu karena direkrutnya tenaga ahli gitu ..? ”
- I : “ Sorry, tenaga ahli itu bukan perpanjang ya, jadi setiap tahun itu kita, swakelola itu untuk posisi-posisi ini kita mengadakan pengadaan melalui dokumen gitu, jadi istilahnya bukan perpanjang tapi mereka ikut lagi karena sistemnya tidak seperti swasta, kalo kita kan ada dokumen pengadaan “
- P : “ jadi tiap tahun mereka ikut lagi? ”
- I : “ya karena kita kenalnya mereka, dan mereka juga sudah tahu gitu ya, mereka kan kerja disini”
- P : “ oh jadi jatuhnya pengadaan tenaga gitu ya? ”
- I : “ya, jadi kayak berkelanjutan padahal dokumennya putus-putus, karena satu kontrak selesai satu tahun, setelah selesai makanya kita bikin pengadaan, yang masuk karena kita udah lama dan berkasnya juga lengkap jadi mereka lagi yang daftar.. ”
- P : “mengapa merekrut itu kan karena memang memberikan bantuan IT?”
- I : “Ga harus IT sih, kalo tenaga input data dari macem-macem dari SMA juga g papa, ..”
- P : “background pendidikannya?”

- I : “minimal SMA, kalo teknisi input data ya, kalo untuk yang bagian IT itu kayak master programmer developer, aplikasi database, jaringan itu harus IT, selain itu ga..”
- I : “banget, koordinasi dengan SKPD ya..”
- P : “Ataupun dengan sumber-sumber informasi lainnya..?”
- I : “Sumber informasi rata-rata berasal dari SKPD karena kan kita datanya tentang provinsi DKI jakarta, jadi kayak SKPD SKPD di provinsi DKI jakarta itu kadang responnya itu lambat ketika kita minta data, mereka agak lama lah gitu untuk merespon,
- P : “lamanya itu diitung hari berapa?..”
- I : “oh seminggu bahkan, bisa lebih , jadi g tentu, ada SKPD yang lama, ada SKPD yang cepet, ada SKPD yang lama banget..”
- P : “yang lama itu apa ja?”
- I : “G usah disebutin kali ya, jangan
- P : “tapi ada?”
- I : “kalo yang cepat banyak, nah sekarang kan kita ada mekanisme respon opini warga ya, nah itu sebenarnya untuk memperbaiki sistem tersebut gitu jadi mereka harus respon cepet dong, kalo misalkan ada keluhan, pertanyaan dan lain-lain masak didiamin, nah itu yang kita perbaiki sekarang, nah itu mulai berjalan itu dengan baik, kita kalo ada aspirasi dari warga kita lempar lewat email misalkan atau kita telepon nah mereka juga langsung karena sekarang sudah dibuat sistem , orang yang kita tunjuk sebagai in-charge disana , itu langsung dia proses itu, dalam hitungan jam, ada yang sampai ke kita nih seperti ini kita sampaikan lagi ke warga, jadi prosesnya cepat, Nah kemaren-kemaren tuh tahun-tahun kemaren g seperti itu, g seperti sistem yang sekarang,
- P : “Kalo sistem yang dulu gimana, pak?”
- I : “Konvensional jadi kita telepon atau kita bersurat, surat itu lama kan, tanda tangan kepala seksi tanda tangan kepala bidang, tanda tangan kepala dinas, baru dikirim nah untuk proses suratnya aja bisa berapa hari, apalagi butuh tanda tangan dari pimpinan daerah dari sekda atau pak gubernur, itu bisa hitungan minggu untuk surat.”
- P : “harus melalui birokrasi?”
- I : “Iya, lama gitu.”
- P : “sekarang udah pake email-email?”
- I : “iya.”
- P : “kalo buat misalkan di balai warga, misalkan masyarakatnya nanya itu gimana sih mekanisme responnya?”
- I : “Nah gini, jadi kita sifatnya operator, eh humas itu bukan berarti dia harus jawab semuanya karena dia bukan provinsi DKI, dia hanya sebagian kecil dari keseluruhan provinsi DKI jakarta. Fungsi utama humas itu adalah menjembatani sebetulnya, ketika yang ditanya itu, informasi-informasi yang sifatnya umum, general kita bisa jawab misalkan, dia nanya nih kalo SKPD BKD dimana sih letaknya pak, kita bisa kasih tahu

atau misalnya lagi ada pembukaan CPNS ini bisa lihat dimana ni pak, bisa kita kasih tahu link-nya, tapi itu sifatnya kita bisa jawab, gitu ya tapi kalo nanti ada pertanyaan –pertanyaan misalkan seperti pak jumlah misalkan kayak gini mau tau dong pak jumlah jalan yang sudah diperbaiki oleh pemprov DKI itu ada berapa ruas sh, humas kan g tahu, yang tahu kan PU, nah maka itu kita lempar ke P untuk dijawab, nah mekanisme seperti itu, jadi kita operator , kita lempar kita tunggu jawabannya dengan reminder yang terus-menerus kita pantau gitu,

P : “Nah berarti kalo dalam prakteknya itu sebenarnya ada g sih yang disebut dengan SOP-nya sendiri?” (tiba-tiba anaknya datang).

I : “SOP untuk..?”

P : “untuk merespon masyarakat yang memberikan pertanyaan, terus harusnya satu menit setelah itu harus ini harus .?”)

I : “Ada, kalo mekanisme ada, kita udah bikin SOP-nya juga sudah kita rancang ya, respon opini warga, itu ada, kan mekanismenya juga kemaren terlihat ya.”

P : “yang kemaren bapak kasih?”

I : “ya...itu mekanisme responnya...”

P : “yang lebih ke portal sendiri maksudnya, kalau itu mekanisme respon untuk yang keseluruhan kan, yang buat portalnya, berapa menitnya?”

I : “iya itu kan jadi gini, portal itu hanya salah satu saluran dari respon opini warga , keseluruhannya namanya mekanisme respon opini warga, saluran yang digunakan itu banyak, bisa lewat email, bisa lewat sms, bisa lewat balai warga di jakarta.go.id, bisa lewat media sosial, banyak gitu jadi itu hanya satu saluran yang digunakan, misalkan dari balai warga, nah masing-masing saluran itu ada operatornya, kalo yang kemaren dikasih lihat itu, itu mekanisme respon untuk keseluruhan mencakup semua .”

P : “masing-masing ininya, sms email, .?”

I : “kan itu hanya bagian kecil.”

P : “jadi g ada ya..”

I : “Ga ada apanya , g ada SOP, kan disitu masuk, kayak gini dari informasi masuk , nanti disitukan ada masuk lewat apa, nanti masuk operator , operator ngirim email , nanti direkap semua yang masuk, dari balai warga dari in direkap semua jadi satu, kan semuanya disini, kalo mau dibikin satu-satu SOP sama aja semuanya, ”.

P : “Kalo kita liat di balai warga itu kan, dia nanya informasi terus jawabnya nanti kita teruskan ke SKPD, .”

I : “iya itu kalo g bisa dijawab, dijawab oleh operator, kalo bisa dijawab ya dijawab langsung, ada banyak yang dijawab langsung juga ada..”

P : “tapi kalo yang diteruskan ke SKPD, apakah benar-benar diteruskan ke SKPD.”

I : ”ya kita kirim email terus kita telepon.”

P : “tergantung SKPD nya ya apakah dia mau,

I : “harus jawab, kita kejar terus walaupun lama, ”

- P : “tapi kadang-kadang suka g diposting lagi ya di balaiarganya?..”
- I : “Jadi gini ada jawaban yang kan kita posting, ada jawaban yang kira-kira memang kita private message, g perlu kita posting lagi, jadi kita kirim melalui email, ya ke pengguna, nanti pengguna yang feedbacknya gimana., OK terima kasih , itu lewat email banyak juga kita kirim,”
- P : “kenapa g langsung ke balaiarganya, g maksudnya kan kalo ada masyarakat yang nanya lagi kan udah ada jawabannya gitu?”
- I : “Kalau balai warga itu kan karakternya terbatas, kalo misalkan datanya banyak atau kalo penjabarannya banyak banget, g cukup karakternya nanti
- P : “kan ada data jumlah aspirasi yang masuk ya terus terus ada data yang direspon yang maksudnya direspon itu gimana, apa yang dibalas iya atau tidak atau memang responnya itu sampai ke SKPD terus SKPD nya turun ke lapangan, ..”
- I : “include semua ada yang dijawab ama kita, ada yang direspon oleh SKPD, bahkan ada yang sampai turun ke jalan, diliput TV juga ada,
- P : “terus selain kendala dalam merespon jawaban dari para pengguna itu apa?”
- I : “maksudnya warga?”
- I : “kalo kita ngasih info ke warga g ada kendala sih, kita sampai saat ini masih lancar, g ada kendala, kalo untuk menyampaikan informasi ya, kita sekarang lagi intens di twitter, karena sifatnya kan update, real time ketika kita jawab mereka langsung liat, nah itu twitter emang dahsyat banget efeknya, kita informasi banyak dari sana gitu
- P : “yang terakhir tentang anggaran gitu, anggarannya sudah terserap secara maksimal g ?”
- I : “rencana anggaran diperbandingkan dengan realisasi anggaran atau penyerapan di akhir tahun kan, nah kalo di jakarta.go.id di tahun 2010 itu ada beberapa yang tidak kita cairkan memang , ada sebabnya dan itu ada alasannya, selalu ada alasannya itu, kita g mungkin merancang anggaran itu sekenanya, itu memang anggaran tersebut kita ajukan memang merupakan anggaran yang kita butuhkan seperti itu, nanti kalo misalkan ada hal yang tidak terserap , itu pasti kita kasih alasan kenapa tidak terserap
- P : “alasanya kenapa?”
- I : “kan beda-beda tiap tahun, .”
- P : “secara umum aja”
- I : “iya tapi anggaran yang tidak terserap itu g gede, g sampai 50% ga kok, kalo gitu gagal berarti kegiatannya, ya kita penyerapan itu diatas 90% (Om penyerapan anggaran 2011 berapa persen?), sekitar 98%, berarti kan cuman sedikit banget yang memang g kita ambil
- P : “ itu yang sisa dibalikin”
- I : “dibalikin g mungkin ga, jadi istilahnya bukan kita ambil terus kita diamin engga, kalo misalkan sisa itu berarti g kita gunakan dan itu duitnya ya tetap disana, ”

- P : “kayak gitu apa karena anggaran cukup untuk semua kegiatan, semua kegiatan terdani atau ada kegiatan yang g jadi gitu atau dananya lebih karena hemat gitu”
- I : “jadi kalo penyusunan anggaran di pemerintahan, itu gini
- I : “1930”

(... bunyi suara berisik menutup rekaman di mp4 player...)

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Imam Priyono
Jabatan : Manager Programmer / Koordinator Tenaga Ahli portal jakarta.go.id
Waktu : Rabu, 4 April 2012 Pukul 10.00
Tempat : Kantor Seksi Data dan Informasi Kehumasan

Hasil Wawancara

- P : “Jadi, saya mau nanya pak bagaimana sistem komputer penunjang portal jakarta.go.id disini?”
- I : “oh ya disini kita terkoneksi dengan sejumlah server yang memang kita miliki sendiri dan kita kelola sendiri, ada beberapa server yang kita simpan pada gedung sever pemda DKI jakarta, yang berlokasi disini di balai kota di blok G lantai 3, kemudian ada juga sebagai back up kami, sebagai mirror dari server kami, kita taro di salah satu gedung server namanya IBC di sekitar jalan dia di daerah mampang, disekitar mampang ada gedung server, jadi apabila ada hal-hal gangguan terhadap sistem kita, kita harusnya dalam kondisi yang secure dalam artian karena adanya server lain, yang memback up kinerja dari website, (berbicara sebentar dengan rekannya)”
- P : “kalo komputer disini berari saling terkoneksi gitu ya, jadi kalo misalnya kita buka komputer disini, kita bisa mengakses data yang ada di komputer lain?”
- I : “ya jadi memang, aplikasi yang kita bangun adalah web based atau internet based, basisnya adalah internet, dan intranet jadi kita satu sama lain bisa saling mengisi dan satu sama lain saling terkoneksi, namun memang pada beberapa aplikasi, memang ada aplikasi-aplikasi yang rahasia sehingga untuk mengaksesnya tidak setiap adminstrator tapi memang ada layer-layer kerahasiaan yang tetap dijaga (pause sebentar).”
- P : “yang maksudnya rahasia tadi itu data apa?”
- I : “misal dalam, kita bicara undang-undang keterbukaan informasi publik, ada data-data pribadi misalnya data-data pegawai, itu kita miliki data-data dan informasinya tetapi memang tidak memungkinkan untuk dibuka ke publik misalnya, bahkan nomor telepon, dalam UU tersebut, dilindungi oleh Undang-undang, informasi pribadi yang tidak bisa di-share kepada

pihak-pihak kecuali pegawai tersebut membolehkan, misalnya seperti itu, jadi apabila ada informasi-informasi rahasia tentu memang kita buat layer-layer juga sehingga informasi tersebut bisa dikonsumsi dengan aturan-aturan tertentu.”

P : “jadi pihak-pihak disini yang boleh mengakses itu adalah ?”

I : “ya diantara tentu pak Alberto Ali sebagai pimpinan pengelola data dan informasi”

P : “bisa dijelaskan g disini, gimana cara mengatur data-data yang ada setelah dikumpulin itu gimana?”

I : “Pertama-tama, pemerintah provinsi DKI Jakarta menangani lebih dari 29 urusan, dari masalah kelahiran sampai masalah pemakaman disaat orang tersebut meninggal, dari jumlah urusan yang begitu banyak itu, mengandung data yang begitu banyak, informasi yang begitu banyak, yang bisa kami lakukan untuk mencoba merangkum data-data tersebut adalah pertama klasifikasi data, jadi setelah data yang begitu banyak, klasifikasi sesuai dengan kebutuhan, dan urusan masing-masing, jadi kami berangkat dari rencana pengelolaan, yang disitu ada klasifikasi urusan, yang 29 urusan tersebut kami break down satu-satu mulai dari lahir sampai kematian, kemudian pada setiap urusan itu juga, kami buat skala-skala prioritas, misal kalo kita bicara tentang kependudukan, tentu kita prioritaskan yang bersentuhan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sehari-hari, ataupun kepentingan kebutuhan masyarakat yang penting menurut masyarakat, konsensus masyarakat, misal diantara berbagai urusan kependudukan, KTP mungkin jadi prioritas kami untuk memberikan informasi, bagaimana cara pendaftaran yang paling sederhana, berapa biayanya dan lain-lain, nanti kita urutkan setelah KTP apa sih, kartu keluarga ada akte kelahiran ada hal-hal lain yang bersentuhan langsung ke masyarakat dan mereka alami sehari-hari, itu juga kita cantumkan berapa retribusinya, apabila dipungut bayaran yang dimasukkan kedalam kas negara, apabila bayaran retribusinya itu 0 ya pada website kita publikasikan ya 0 rupiah sehingga seharusnya tidak ada pungutan biaya, sehingga ini juga menjadi cermin juga, bagi aparatur yang memiliki kewenangan dan menjadi back up data bagi masyarakat yang mengajukan permohonan dan harusnya g bayar gitu kalo memang ngurus KTP, kurang lebih gitu cara pengaturan data-data, Nah setelah data tersebut dipilah-pilah kemudian kita membuat prioritas-prioritas untuk memasukkan itu ke dalam portal atau website, jadi setelah kita pilah-pilah, kita ramu datanya dengan beragam cara, ada yang kita jadikan artikel, ada yang kita jadikan suatu aplikasi, ada yang kita jadikan semacam banner-banner kecil, ada yang kita kemas dengan karikatur, dengan berbagai media kita pilah-pilah, sesuai dengan rapat-rapat sesuai dengan hasil diskusi kami, bagaimana data tersebut harus disajikan, jadi memang dan data-data itu juga kami sajikan dalam banyak platform, kalau dulu kita trend dengan internet sekarang kita trend juga dengan berbagai aplikasi lanjutannya, OS lanjutannya, kalau dulu kita hanya di windows sekarang sudah kita kembangkan blackberry, iphone, kemudian android dimasa-masa yang akan datang, kita juga berusaha menuju ke arah sana.”

- P : “maksudnya jakarta.go.id sudah bisa diakses melalui handphone juga?”
- I : “sudah, sejak satu tahun atau dua tahun yang lalu, dan pengembangan android juga sudah mulai kita terapkan,”
- P : “Nah bagaimana tindakan-tindakan dalam mengupdate informasi, apakah informasinya itu diupdate berapa sering dan dalam sehari berapa kali?”
- I : “Pada beberapa informasi, jadi dalam UU keterbukaan informasi publik kan diatur mengenai kategori-kategori informasi tadi, ada informasi yang serta merta harus disampaikan, ada informasi yang sifatnya statis gitu dan ada yang dinamis gitu ya, contoh misalnya disini yang terus diupdate, bahkan pada kondisi tertentu, saat ini hujan deras, itu ada aplikasi kita namanya tinggi muka air, tinggi muka air itu bahkan bisa kita update per satu jam, bahkan bisa lebih cepat dari itu, persetengah jam atau per 30 menit, tergantung dan disesuaikan dengan kebutuhan informasinya, karena misalnya saat ini kan, musim hujan, dan dikhawatirkan ada genangan maupun banjir di titik tertentu makanya, informasi itu menjadi informasi yang sangat penting, untuk warga dan itu terupdate sangat cepat, itu kita lakukan, tapi di lain sisi ada juga, yang secara gradual informasi itu kita update, penggantian pejabat, ada yang berganti beberapa tahun sekali, ada yang berganti sporadis begitu ya tiba-tiba diganti karena satu dan lain hal dan itu kita update, ada juga yang statis misalnya, sekian tahun baru kita update misalnya, data BPS mengenai kemiskinan, itu kan ada pertengahan tahun kita update, awal tahun kita update, inflasi misalnya itu kan, ada waktu-waktu tertentu yang harus diupdate, jadi memang berbeda-beda setiap data, setiap data punya waktu update yang berbeda-beda .”
- P : “biasanya yang paling sering di-update itu apanya?”
- I : “tinggi muka air, berita terkini, kemudian, ada beberapa memang yang harus diupdate dengan cepat, data berita media, kita punya banyak sekali aplikasi sebenarnya, data berita media itu sebenarnya kita mengkomparasi , misalnya media memberitakan tujuh RSPUD penanganan demam berdarah, misalnya sesungguhnya kita punya 20 nah itu kita komparasi kalau media ngeluarin tujuh sesungguhnya 20 , nah itu kita punya aplikasi yang mencatat hal tersebut, dan sebenarnya juga bisa menjawab kepada media tersebut yang menulis sehingga ada semacam check and balance, antara media dan kita sebagai penyedia data dan informasi,
- P : “selama ini apa yang menjadi kendala menyediakan informasi agar selalu up to date, .”
- I : “sumber data, eh jadi urusan-urusan yang ditangani oleh pemda DKI Jakarta itu, ditangani oleh namanya SKPD, mereka sebenarnya yang tahu betul kondisi data dan informasi tersebut, tahu betul seberapa valid data tersebut, tahu betul seberapa jumlah data tersebut, Nah proses dan aliran data dan informasi tersebut yang sesungguhnya yang menjadi tantangan yang paling besar, karena data itu terpecah dimana-mana, sehingga apabila SKPD tersebut tidak proaktif, masalah selanjutnya apabila ada pertanyaan warga kita akan kesulitan menjawab, karena data tersebut sesungguhnya, masih sangat banyak yang berada di luar, dan sebagiannya saja yang sudah kita miliki, dan itu menjadi kendala berat sebenarnya, tetapi memang kami, karena adanya UU keterbukaan informasi publik

tahun 2008 kemaren itu sebenarnya semacam angin segar juga untuk kita karena disitu juga diamanahkan harusnya ada pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di provinsi DKI Jakarta dan ada pejabat pembantunya yang ada di tiap-tiap SKPD, nah dia harusnya jadi jembatan kita, dan sekarang sudah mulai berjalan, jadi jembatan kita untuk mengumpulkan informasi tersebut, nah dulu kita memakai cara-cara yang konservatif jadi pun tidak ada pertanyaan, biasanya kita tu yang meng-list apaan aja yang belum ada, misalnya tentang perizinan, perizinan apa ja yang kita belum punya datanya, kita surati mereka, kita minta itu aja kadang-kadang butuh waktu, kadang-kadang juga tidak terjawab, itu kendala. Nah sekarang, sejak ada pejabat pengelola informasi itu, kita jadi bisa lebih tepat mendeliver, kan kadang-kadang lucu, surat itu masuk ke kepala dinas, tapi mau didisposisi kemana itu g jelas, karena semua bisa angkat tangan kan ditiap SKPD kan g ada bagian humasnya, yang ada bagian tata usaha, jadi semua bisa ”

P : “jadi humas cuma ada satu ?”

I : “jadi humas cuma adanya di provinsi, dan ada di walikota, di tiap-tiap walikota tapi kayak di dinas atau di SKPD lain ada juga g punya kaki-kaki, maksudnya tidak punya perpanjangan tangan, jadi kadang-kadang siapa yang harus menyediakan informasi itu g ada orang yang secara langsung , tapi sekarang mulai ada .”

P : “jadi kalo mau mengumpulkan data jadi ke PPID itu?”

I : “iya, PPID pembantu kalau yang di dinas itu , PPID yang pusat itu ada di provinsi DKI, .”

P : “seberapa besar perubahannya sebelum ada PPID dengan sesudah adanya PPID ?”

I : “saya rasa cukup besar, setidaknya dari tahun 2010 kita berharap aspirasi dari masyarakat itu tidak dalam mungkin bahasa awamnya tidak dipimpong, kita berharap kalo ada masyarakat yang nanya ke jakarta.goid kita tidak melempar masalah ini ke bidang lain dan masyarakat diminta untuk cari ke bidang lain, misal mba nanya kesaya eh informasi ini gimana sih, kalo dulu paradigma kita oh iya mba tolong hubungi aja dinas terkait, kadang-kadang dinas terkait itu belum tentu juga dia bisa jawab, nah kita berusaha agar tidak seperti itu, kita berusaha one stop, mba nanya ke kita dan kita berusaha jawab ke mba kalo kita g bisa jawab pertanyaan mba kita minta waktu, kita yang tanya ke mereka, kita yang tanya ke instansi terkait, kita yang kejar informasinya, kita yang akan tanggung jawab mendeliver ke mba, Nah itu sekarang bisa terasa lebih cepat karena ada PPID PPID pembantu tadi, kan karena sekarang platform kita macem macem nih, bisa via sms, bisa via telepon, bisa via twitter, bisa via facebook, bisa via ada aplikasi kita mirip kayak twitter namanya balai warga, Nah sekarang kita terasa lebih ringan untuk menjawab , karena itu sumber-sumber data itu sudah mulai aktif, yang tadinya pasif kita harus jemput bola nanya , sekarang kalo at least kalo kita nanya , sudah benar cepat dijawab , kalo dulu kebanyakan mengendap, kalo sekarang cukup cepat lah,

P : “terus berarti koordinasi dengan SKPD bagaimana?.”

- I : “ya, sudah mulai baik. Sejak adanya PPID , itu sebenarnya amanat UU 2008 kalo ga salah efektifnya itu tahun 2010, UU itu disahkan tahun 2008 dan efektifnya tahun 2010 dan kita kerja cepat sekitar awal atau pertengahan 2011. Itu sebenarnya sudah secara konsep sudah selesai dan sekitar 2011 akhir sebenarnya kita sudah mulai ada PPID Pembantu .”
- P : “saya pernah dengar isu tentang KIP itu ya, ?.”
- I : “oh komisi informasi, .”
- P : “itu ada g kaitannya dengan kinerja seksi data dan informasi?”
- I : “ya ada, ada kaitannya karena Komisi Informasi Publik itu sekarang sudah Provinsi DKI salah satu dari sedikit provinsi yang memiliki KIP di tingkat daerah, dan kita sekarang sudah punya, baru itu baru, mungkin baru beberapa minggu yang lalu atau bulan lalu ya baru, jelas itu sebenarnya menjadi partner juga, menjadi , lebih tepat menjadi partner karena di UU keterbukaan informasi publik, kalau kita bersengketa dengan orang-orang yang menginginkan informasi tapi tidak puas, itu kan bersengketanya , mediatornya KIP itu sendiri jadi memang dengan adanya KIP kita bisa lebih ada partner untuk meningkatkan kinerja, untuk jadi mirror kita, sejauh mana sebenarnya masyarakat puas terhadap kita, nah menurut kami sih itu sangat berhubungan dan mungkin simbiosis yang saling menyehatkan .”
- P : “kalo selama ini ada g mengajukan gugatan yang terkait dia mau minta informasi ternyata g terpenuhi ada g, sampai di bawa ke pengadilan selama ini?”
- I : “yang sudah itu di dinas pendidikan, spesifik kepada dinas komunikasi, informatika dan kehumasan ini belum atau spesifik kepada pemerintah ini belum , di dinas pendidikan itu beberapa waktu yang lalu mungkin kita sama-sama ingat mengenai dana BOS tapi memang pada saat itu keadaan kehumasan kita memang belum ada PPID pada saat itu, jadi memang yang berlangsung saat itu, diserahkan kepada dinas atau SKPD terkait untuk menanganinya, jadi waktu itu memang ada terjadi gugatan, tapi memang ditangani secara parsial akhirnya karena memang lembaga dan sistemnya belum berjalan, .”
- P : “terus sebenarnya kedepannya di DKI sendiri maunya atau memang tiap dinasnya bikin website sendiri aja,?”
- I : “sebenarnya paradigmanya banyak pintu, jadi SKPD memang saat ini pun diperbolehkan punya website sendiri, mengelola informasinya sendiri, tapi memang diharapkan saling terkoneksi, jadi memang pintunya banyak tapi saling terkoneksi semuanya jadinya kayak connecting door, dan bisa saling melengkapi, SKPD, PPID pembantu, itu semuanya juga sebenarnya saluran-saluran untuk masyarakat bertanya, untuk cari informasi, informasinya g kita kekep sendiri, justru masyarakat kita biarkan untuk masuk ke berbagai situs itu begitu sederhananya.”
- P : “apakah link ke situs web pemerintah sudah tersedia?”
- I : “terkoneksi dan kita saling ngelink dan beberapa memang kita yang membantu jaringan mereka dan lain-lain, jadi memang terkoneksi, Mungkin nanti bisa lebih detail tanya ke pak Albert, kita punya RITIK

namanya, Rencana Induk Teknologi informasi dan komunikasi dan itu memang rencan yang begitu besar, dan dalam rencana itu memang kita satu sama lain saling terkait dan saling support, .”

P : “terus server yang ada itu apa memang hanya untuk disini saja atau semua data ada disana?”

I : “jadi, portal kita sebenarnya sudah didesain untuk mampu menyerap banyak sekali data dan informasi, tetapi memang pada SKPD SKPD tertentu yang memiliki server sendiri juga masih kami persilahkan untuk melakukan hal tersebut, itu yang penting kita saling terkoneksi satu sama lain, saling bisa mengetahui, .”

P : “ Jadi sekarang teknis gitu ya, jadi kalo buat teknologi yang ada digunakan disini itu bisa mengakomodasi perubahan dan perkembangan teknologi ga?skalabilitasnya”

I : “iya..skalabilitas itu dalam jumlah besaran gitu ya, cukup g kapasitasnya atau yang lain-lain, “

P :”kan kalo teknologi itu terus berubah-ubah itu gimana?”

I :”eh disini dua tahun terakhir pada saat kita mengelola ini secara lebih serius gitu eh sebenarnya kita cukup cepat server kita bertambah terus, infrastruktur kita juga perangkat kerasnya juga terus kita tingkatkan kapasitasnya, dulunya kita tidak punya server di gedung lain sebagai mirror sekarang kita sudah punya, dua tahun terakhir sekarang kita sudah punya, terus misalnya untuk desain kita gunakan benar-benar kondisi PC yang sangat kompatibel untuk desain misalnya apple, ada beberap desain-desain web kita yang memang menggunakan perangkat iphone, karena itu dianggap mempunyai kapasitas desain yang paling baik diantara PC yang lain, kemudian ada alat-alat scanner, ada alat pendukung lain, terus kita tingkatkan dari waktu ke waktu, dan cukup kalo menurut kita, cukup, .”

P : “ bagaimana sistem yang ada disini mengatasi kepadatan volume yang tidak terduga, misalnya kan sering tuh ada website yang error, atau gimana disini terjadi atau gimana,?”

I :” yak memang jaringan kita, sekarang terus kita tingkatkan kapasitas dan fleksibilitasnya menghadapi tantangan, memang ada banyak kasus-kasus yang para hacker itu sebenarnya meng-interrupt website itu dengan cara yang sederhana, yaitu dengan membebani website itu dengan jumlah hit yang sangat banyak, sehingga website itu hang misalnya, sehingga tidak beroperasi begitu, Nah yang kita lakukan sebenarnya kita punya tenaga ahli khusus jaringan, yang mendesain struktur atau arsitektur jaringan sehingga harusnya mampu membuat kanal-kanal, sehingga server utama kita, tidak terbebani apabila ada serangan tersebut secara langsung, jadi misalnya, misalnya kita punya 5 atau 6 server begitu, nanti sistem jaringan kita ini sebenarnya apabila ada gelombang besar muncul ini akan menjadi kanal-kanal pecah menjadi server yang kecil-kecil , mirip sebenarnya yang dilakukan ama facebook, facebook kan penggunaanya jutaan, hitnya mungkin bisa puluhan juta setiap hari , nah itu mekanisme dan arsitektur yang mirip lah itu dilakukan oleh kita, kalo memang beban itu begitu besar, pada titik tertentu memang tenaga ahli kita sudah menyiapkan

antisipasi-antisipasi dan pasti diatas langit masih ada langit, jadi pun sistem itu down, karena website ini dikerjakan atau diawasi 24 jam, kita punya kecepatan untuk merecovery hal tersebut, jadi misalkan, dulu pada saat awal-awal website ini dikembangkan memang sering di-hack, begitu memang sering di-drag, sekarang lobang-lobang untuk mempenetrasi website kita sudah sangat minim, dan kecepatan kita untuk pulih itu juga sudah cepat, mungkin kurang setengah jam , kurang dari 18 menit ”

P : “jadi hal yang kayak gitu pernah terjadi?”

I :” pernah, saya lupa ya kira-kira tahun-tahun lalu, tahun ini sebenarnya juga pernah disusupi dipenetrasi gitu ya, tapi orang tersbut sesungguhnya hanya ingin mencari holonya saja, di penetrasi dia sudah tahu holonya, dia kasih tahu ke kita, dan dia melakukan penetrasi itu ternyata tiga bulan secara instens g ketemu-ketemu,ini sebenarnya melambangkan atau mencerminkan sebenarnya sudah sangat sedikit ruang yang dipakai untuk menembus jaringan kita, tapi itu tadi kita g bisa takabur, di atas langit ada langit, diantara kesempurnaan pasti ada celahnya dan celah itu masih ada, dan itu tantangan buat kita dan sudah kita benahi, ”

P : “ itu akibatnya apa pada portal?

I : “akibatnya dia bisa masuk ke database kita, dia bisa mengganti-ganti dan lain-lain, tapi kalo itu sudah begitu dalam, kalo yang kemaren itu g , ”

P : “ itu dampaknya apa?”

I :” dampaknya hanya ga ada dampak karena dia g melakukan kegiatan-kegiatan yang negatif ya, kan ada kan orang kalo masuk ya macem-macem ya, misalnya bisa ganti foto, ngambil data, ini g dia g lakukan itu, dia cuma ngasih tahu eh itu ada pintu, itu pintu bisa dimasukin, tolong dikonci, .”

P : “jadi selama ini belum ada hacker yang menembus database,?..”

I :” dulu pernah, satu tahun yang lalu itu pernah terjadi, jadi benar-benar layar itu dikuasai ama dia, ya dia bisa tulis, dia pasang gambar-gambar, .”

P : “kalo dah kayak gitu berarti harus?”

I : “kita harus indeks ulang, kita harus perbaiki diindeks ulang, kalo kayak gitu bisa memakan waktu sampai 18 menitan, bahkan mungkin sekarang bisa kurang dari itu, karena sekarang web programmer kita ada tiga orang, dan tenaga ahli jaringan kita satu orang, kemudian kontributor atau teman-teman yang aktif di dunia tersebut juga kita ajak komunikasi ya, jadi semacam punya kontributor, jadi sebenarnya di dunia internet kita juga punya semacam dalam tanda kutip memberikan ruang juga, malah bagus kalo teman-teman yang aktif dalam menghacker dalam mengcraker itu kita malah sebenarnya positifnya ada, sehingga kita lebih tahu lobang-lobang gitu ya, mungkin tadinya kita g kebayang karena kita sudah berusaha standar korporasi itu sudah kita laksanakan dan sebenarnya kita udah secure, cuman tetap aja kan pasti pentagon aja bobol, ”

P : “kalo misalnya kita buka website terus dibilang tidak bisa diakses itu pernah g yang kayak gitu?”

I : “itu pernah, misalnya kalo ada gangguan server gangguan pada gedung server gangguan pada kelistrikan server, biasanya ada dampak kesitu,”

- P : “itu dalam satu tahun terakhir ini ada terjadi g?”
- I : “ada seingat saya ada, memang seharusnya server mirror tadi yang ada di luar, begitu server yang ada disini mati, harusnya dia nembak keluar rutanya belok kesana, nah harusnya itu terjaga, tapi seingat saya dalam tahun ini seingat saya pernah, tahun 2011..”
- P : “tapi bisa dibidang frekuensi terjadi yang seperti itu,?”
- I : “sangat minim, .”
- P : “kalo dalam bagaimana sih pak pembagian tugasnya, ?”
- I : “portal website jakarta.go.id ini sebagian besarnya dikelola oleh tenaga outsourcing, tenaga ahli bukan....ada macam-macam tugas tenaga ahli salah satunya adalah tenaga ahli input data, sebenarnya mereka g sendiri, maksudnya mereka dalam batas tertentu harus menjawab kan, ada mekanisme respon, jadi mekanisme respon itu yang berlanjut, kalau mereka sebenarnya tugas pokoknya, adapun tugas menjawabnya ada mekanisme respon, kalau pertanyaannya g susah cuma nanya jalan, mereka bisa jawab, atau nanya apa yang gampang, nanya yang datanya ada di website kita, itu mereka langsung jawab, tapi kalo pertanyaannya sulit seperti kenapa pasar ini GSB-nya sekian, g sekian, kalo dah sulit ada mekanisme respon, .”
- P : “mekanisme respon itu seperti apa?”
- I : “oh nanti bisa minta ke mas sally, mekanisme respon itu ada sistemnya, ada hitung-hitungannya bahkan, sekian jam respon itu harus terjawab kalo g bisa jawab dia belok kemana, di titik ini kalo dia bisa jawab belok kemana, kemana-kemana, itu kan ada mekanismenya,
- P : “yang terakhir kalau misalnya dalam portal itu kan ada gimana mengatur kontennya”
- I : “jadi di dapurnya itu, kita jadikan sebuah dashboard semuanya, sebuah tampilan, yang dalam tampilan tersebut, ada fitur-fitur yang bisa mengakses bagian depannya, nah siapa pengaksesnya, nah orang-orang tadi yang punya *jobdesc* masing-masing, di data entry biasanya mengakses data-data tertentu, konten-konten langsungnya ya kan, berita terkini kah, aplikasi apapun ada dashboardnya sendiri dan mereka masuk ke titik-titik itu aja yang mereka butuhkan, nah masuknya itu ada log in-nya pasti, nah di log in itu mensyaratkan layer-layer sebenarnya ada yang ada layer yang paling kayak pak albert dia dah kayak super administrator, semua informasi yang ada di dalam situ, semua informasi yang ada di dalam situ dia bisa masuk, tapi kalo teman-teman data entry mungkin terbatas, hanya sekian dari informasi tersebut dia yang bisa masuk, karena memang selain memberikan informasi kita juga punya menjaga informasi, kalau tadi saya gambarkan hal kecil misalnya, nomor telepon, sebenarnya hal besarnya ada seperti pajak, pajak kendaraan bermotor mobil itu kan domainnya pemda DKI, datanya juga ada disini, nah itu kan harus dilindungi kerahasiaannya gitu, ”
- P : “pernah g ada kejadian ada alat-alat atau devices yang g kompatibel dengan yang udah ada jadi perlu, ?”

- I : “biasanya sig engga karena perencanaan itu kan juga jadi kalo di sini sistemnya bottom-up, jadi pada saat perencanaan itu, kita tanya kepada teman-teman yang ada disini, kebutuhan kita apa sih, contoh, tahun ini misalnya nih kita dah kepikiran nih jadi sebelum android booming kayak sekarang , kita dah kepikiran sesungguhnya, kita harus kembangin aplikasi android, yang dilakukan apa beli dulu androidnya, galaxy tab atau iphone misalnya, sehingga kita bisa belajar kita bisa tahu, bagaimana cara kita mengembangkan script kita masuk kesana, kemungkinannya kecil kalo udah dibeli menjadi tidak bermanfaat, karena yang mengusulkan juga teman-teman disini, jadi kita punya meeting-meeting jadi gini di sub DKI itu, kayak sekarang kan bulan april 2012 perencanaan 2013 sesungguhnya sudah selesai di bulan ini, kita dah forecast nanti di tahun itu, nanti di tahun 2013 kita mau ngapain aja, infrastruktur yang dibutuhin apa ja, kalo ada maka diajukan untuk tahun anggaran tahun 2013, .”
- P : “jadi adaantisipasi gitu ya, kalo ada perkembangan teknologi baru itu gimana apa selalu diupdate?”
- I : “ ya, jadi kebanyakan alat-alat yang kita gunakan ga given, ga begitu nyampe tu alat dah ada, tapi kita justru yang menganalisis kita butuh apa, jadi ada konsensus internal, kita itu butuh apa ja, jadi logikanya gini kalotahun ini kita dah punya mesin fotokopi, tahun depan jangan diajuin mesin fotokopi lagi, karena memang itu dah enggak kita butuhkan, mendingan kalo ada anggaran kita alokasikan untuk yang lain, misalnya kayak android itu tahun kemaren masih segelintir orang yang menggunakan tab itu, awal di tahun 2010 itu sebenarnya kita udah berfikir kita harus beli nih, karena jangan-jangan dua atau tiga tahun mendatang bakal booming tu, mungkin sekarang kita masih bawanya laptop kemana-mana, mungkin dua tahun lagi kita semua mungkin dah pada pake tab, nah kita harus kembangin dari sekarang, ”
- P : “kan ada balai warga ya itu buat interaksi dengan warga, selama ini apa yang dirasakan kendala dalam memberikan respon kepada warga?”
- I : “yang dirasain sebenarnya antusiasme, jelas mengelola website atau media komunikasi di Jakarta, dengan di wilayah lain beda karena di jakarta itu, ruang komunikasi sudah begitu luas penduduknya lebih melek terhadap teknologi, dah melek terhadap informasi, jadi perasaannya tentu terasa tentu antusiasnya bayangkan diantara berbagai platform yang kita buka diakses warga, balai warga itu tertinggi angkanya pengunjungnya, angka interaksinya paling tinggi, jadi memang suasana antusias itu ada di situ, tapi kendalanya tadi yang diawal saya sampaikan bahwa kadang-kadang kita g secara cepat bisa menjawab, karena bayangkan urusan itu bisa sangat kompleks dan datanya itu entah dimana (jadi g tergabung gitu lo datanya dan informasi di setiap SKPD), jadi tingkat kesulitan dan kerumitannya itu, sangat bervariasi kan dari yang paling sederhana, nanya nama jalan, misalnya kenapa alfamart itu begitu banyak kenapa seven eleven itu begitu banyak itu kan ranah kebijakan, dan ruangnya bukan di dinas ini, ruangnya itu didinas lain, itu butuh waktu kadang-kadang kita sudah deliver pertanyaannya, ga segera dijawab, disatu sisi kan, masyarakat inginnya cepat, jadi memang g mudah tapi memang setelah

kita berjalan satu tahunan lebih nih balai warga, ada buahnya juga masyarakat mulai apresiatif yang tadinya mungkin mengeluh, mengkritik dan lain-lain sekarang sudah ada juga yang mengapresiasi, misalnya benar ya ternyata ini bukan pepesan kosong, kita pernah dapat aduan misalnya dari balaiwarga itu ada orang ngurus KTP diminta bayaran sekitar 60.000 dan 70.000, gitu ya, jadi diadukan ke balai warga terus oleh kita kita sampaikan ke dinas pendudukan dan catatan sipil begitu yang mengurus masalah itu, dan langsung diinvestigasi sampai ke kelurahan, dan uang yang seharusnya tidak disetorkan itu akhirnya dikembalikan ke orang tersebut dan KTP-nya jadi, dan apresiasi betul bahwa kita dah ada perubahan, kita mencoba berubah, memang dibidang sempenu juga belum, banyak juga pertanyaan-pertanyaan yang sulit kita jawab, dan mungkin ga memuaskan walaupun udah kita jawab, tapi semangat perubahannya sih .”

P : “jadi setiap pertanyaan itu, selalu disampaikan kepada dinas terkait?”

P : “selalu, tapi itu tergantung kepada masalah ke dinasnya ya, .”

I : “ sebenarnya g hanya tergantung ke dinasnya, sebenarnya begitu itu sampai didinas terkait tersebut, mekanisme respon itu berjalan, jadi mekanisme respon itu sebenarnya baru ya, mekanisme respon itu langsung masuk ke inspektorat, inspektorat itu kan kendali internal pemda DKI dan inspektorat itu dapat melaporkan ke gubernur, ternyata dinas terkait itu g jawab, dan gubernur bisa langsung menegur, tapi itu memang masih baru sih jadi penerapannya belum sempurna. .”

P : “ udah terima kasih pak?”

I : “terima kasih juga mba.

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Bapak Dana Indra Sensuse, M.Lis, Ph.D

Jabatan : Kepala Laboratorium e-Government Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia

Waktu : Kamis, 4 Mei 2012 Pukul 10.15

Tempat : Ruang Dosen Fasilkom UI

Hasil Wawancara

P : “Menurut Bapak Portal itu apa?”

I : “Kalo portal itu biasanya untuk transaksi dan interaksi, Nah suatu website pemerintah itu punya tingkat *maturity*, itu apa namanya, tingkat kematangan, jadi ada website yang sifatnya one way atau satu arah dalam menyediakan (*provision*) informasi, jadi pemerintah ke masyarakat, jadi pemerintah aja yang memberikan informasi, yang kedua sudah ada interaksi, interaktif dengan masyarakat, masyarakat bisa memberikan

masuk atau forum, itu yang level dua sedangkan untuk yang level tiga, website sudah mampu menyediakan transaksi, transaksi maksudnya misalnya saya mau memperpanjang KTP saya, website semakin berkembang dan suatu saat nanti website akan dapat digunakan untuk transaksi misalnya untuk pegawai melihat gaji mereka .”

P : “Apakah transaksi itu harus bersifat real time?”

I : “Tidak harus real time sebenarnya, interaksi itu ada yang online dan ada yang offline, yang offline itu lebih murah kalo yang realtime itu mahal, mahal karena satu harus memberikan respon secara cepat, kemudian kalo offline kan murah, tapi biasanya akan memakan waktu yang cukup lama seminggu, kalo interaksi itu orang yang menerima pesan harus memberikan respon kalo tidak kenapa dibuat, jadi interaksi itu sekarang juga sudah diperkuat dengan adanya web 2.0 dimana masyarakat dapat berpartisipasi kepada pihak pemerintah, biasanya orang kan, dalam menyusun kebijakan selalu dari sisi pandang pemerintah saja, nah sekarang kan dengan adanya teknologi web 2.0, masyarakat bisa memberikan komplain, masyarakat bisa ikut nimbrung, jadi ini aspek keterbukaan, nah aplikasinya apa, ya aplikasi yang bersifat sosial media, kalo dulu kan g mungkin g ada medianya, sekarang sudah ada medianya, sehingga memungkinkan bagi pemerintah untuk mendengarkan aspirasi masyarakat, sehingga interaksi masyarakat dengan pemerintah menjadi lebih baik dengan adanya 2.0 ini, kalo dulu kan susah, nah akan menjadi lebih baik bila DPR membuka dirinya melalui facebook dan twitter yang mereka miliki,

P : “Kalau aspek transparansi atau good governance dalam website itu seperti apa pak?”

I : “ya transparansi ya melalui laporan-laporan keuangan, jadi kalo misalnya pemerintah lebih transparan kepada publik melalui website, .”

P : “Bagaimana kondisi pemanfaatan website pemerintah daerah saat ini ?”

I : “.sudah hampir semua pemerintah daerah mempunyai website dan apakah mereka dipake atau tidak harus dilihat apakah website tersebut, ini kan pemanfaatan kan, pemanfaatan website kan oleh stakeholder, stakeholdernya siapa, pertama, masyarakat, apakah website efektif atau tidak kan, suatu website katakan efektif jika apa, 1, masyarakat puas terhadap informasi yang diberikan, jadi ada aspek kepuasan, tingkat kepuasan itu baru dapat diukur ketika sudah dimanfaatkan oleh masyarakat dan itu ada suatu model untuk menilai efektivitas suatu website dan itu secara nasional belum pernah dilakukan, tapi kalau kita lihat analisis konten itu pernah dilakukan, kalo berbicara konten berarti dilihat apakah konten sudah memenuhi syarat, misalnya sudah punya search engine g, informasinya di-update g, efektivitas itu kan dampak jadi dulu, kalo efektivitas itu belum ada penelitian sebelumnya, bagaimana pengelolaan website di daerah ya umumnya website di daerah itu, sudah dikelola oleh internal ada unit yang mengelola yaitu kalo di daerah yang megang macem-macem, umumnya yang megang humas, humas pemda mengelola website pemda, ada yang mengelola website itu bukan humas

tetapi PDE (pusat data elektronik), ada juga yang mengelola itu Kominfo, dinas komunikasi dan informasi, jadi di daerah macam-macam yang mengelola, tapi mereka sudah punya website dan harus dan bagaimana tingkat pemanfaatannya selama ini website pemerintah itu masih levelnya tingkat dua dan tiga, tiga itu artinya sedikit interaksi dengan belum sampai orang melakukan transaksi, masyarakat jarang melakukan transaksi melalui website pemerintah, masih sifatnya interaksi aja pada level 2, tapi sudah ada beberapa yang level tiga, yang level tiga itu melakukan transaksi dengan website pemerintah, contohnya pak, kalo anda mau perpanjang KTP, anda bayar pajak, anda download file , melakukan transaksi dengan pemerintah contohnya e-procurement, tahun 2014 ini seluruh pemerintah sudah harus semuanya e-procurement, nanti kita upload file kita nanti pemerintah akan memberikan rekomendasi, siapa pemenangnya itu kan transaksi yang tidak lagi dilakukan secara manual, atau *face to face* .”

P : “Website DKI belum menyediakan layanan transaksi menurut bapak apa sih yang menjadi hambatan dan kendalanya pak?”

I : “misalnya kalo transaksi kendalanya satu infrastruktur, jadi daerah belum punya infrastruktur yang , untuk membuat sesuatu yang seperti e-procurement itu kan mahal, pemda harus menyediakan server, kemudian jaringan telekomunikasinya, karena kita mengupload kan yang mau masukin data kan ga satu perusahaan vendor, kalau server kecil dan kemudian semua yang datang beratus dalam waktu yang sama, kan akan terjadi traffic jam, jadi infrastruktur itu masih sangat kurang, banyak daerah yang miskin yang PAD-nya Kecil itu belum mampu mengadakan itu, jadi kadang-kadang mereka pinjam server itu server provinsi. Database untuk apa kalo untuk e-procurement itu lain lagi lo databasenya, untuk kependudukan itu satu database, mereka g satu database loh, macam-macam databasenya ada yang untuk e-procurement, ada untuk kependudukan macam-macam, saya yakin kalo yang sekelas DKI pasti dah punya, artinya mereka dah mampu, tapi kalo kabupaten yang kecil mereka masih membutuhkan uluran tangan pemerintah ”

P : “kalo website pemda banyak yang g update itu bagaimana pak?”

I : “Untuk aspek websitenya, artinya pemda sudah mulai aware dengan website itu, dengan adanya sosialisasi yang hampir tiap tahun kita muter itu, mereka sudah *aware* bahwa harus diupdate, nah itu salah satu indikator bahwa website yang baik itu adalah website yang di-update beritanya, biasanya yang diupdate itu berita lokal karena mereka biasanya bekerja sama dengan provider berita lokal gitu, memang ini agak berat buat pemda karena mereka harus nge-sign satu orang, yang bertanggungjawab untuk mantain konten tadi, tapi sekarang kalo untuk berita sih hampir untuk semua pemda sudah, tapi ada yang memang, ya pemda kecil-kecil itu lah, yang mereka websitenya statis g pernah diupdate, yang penting lain adalah website itu harus ada alamat, alamat itu harus mudah dicari, dan punya aturan di kominfo nama website itu, misalnya kab atau depokkota.go.id jadi harus resmi, semua website pemda harus go.id belakangnya, dan idealnya bahwa server itu harus di Indonesia

g boleh dihosting di luar negeri, Kendala di pemda, biasanya karena masalah sumber daya yang kurang, g punya orang untuk memantain website, satu yang paling sederhana, meng-update, kemudian kalo ada serangan-serangan, website biasanya di-base kan website biasanya diganti gambar-gambarnya oleh penyerang luar, nah itu kan harus ada orang yang bertanggungjawab atas itu, daerah umumnya g punya orang-orang itu, oleh karena itu biasanya mereka serahkan ke pihak ketiga yang mempunyai kemampuan, kedua adalah anggaran yang rendah, untuk itu kan mahal anda harus sediakan untuk sewa bandwidth, kan nyewa itu, pake speedy aha berapa sebulan, Nah kadang-kadang pemerintah yang kecil-kecil itu belum aware manfaat internet buat apa, nah sehingga pemda yang kecil-kecil itu punya website tapi g di-update, belum optimal, selanjutnya infrastruktur kendala yang cukup signifikan di daerah-daerah, kalo DKI saya yakin infrastrukturnya bagus, karena uangnya banyak, aplikasi juga sudah bagus, apa sih yang g punya DKI, semua kantor DKI sekarang sudah pake antena, satu walikota dengan „ya kalo bicara infrastruktur kan bicara server, servernya juga banyak, DKI juga sudah memiliki data center, dua jaringannya, jaringan antar satu dinas dengan yang lainnya sudah terhubung oleh satu jaringan dan daerah banyak yang enggak, umumnya antar kantor ini g terhubung, Nah DKI sudah bagus mereka bahkan sudah sampai ke tingkat kecamatan. ”

P : “Itu jaringan bertukar informasi atau jaringan internet-nya?”

I : “ya jaringan internet-nya juga jaringan komputernya, kantor itu bisa saling terhubung, jadi orang sana bisa mengakses data yang disini, satu jaringan itu, interoperabilitas itu misalnya ada punya suatu dinas kesehatan DKI dengan dinas pertanian, atau dinas pertamanan, atau dinas kependudukan, datanya itu bisa saling bertukar data dan bisa nyambung itu, kalo saya mau mengirim data kesana bisa, kalo saya mau itu disini saya pake bisa, itu yang disebut interoperabilitas, artinya dua sistem itu bisa saling nyambung, ini susah kenapa karena interoperabilitas itu anda punya sistem yang dibangun tahun 70, sedangkan dinas pertamanan punya sistem yang baru, dan dua sistem ini tidak bisa berkomunikasi karena platformnya yang berbeda, kalo mau diganti aja kan mahal kan, anda harus investasi berapa, datanya juga harus dipindahkan dan memindahkan data bukan hal yang murah dan sangat ganti server juga sangat mahal, jadi interoperabilitas itu adalah konsep bagaimana menggabungkan dua sistem dengan platform yang berbeda itu. ”

P : “Bagaimana strategi IT DKI itu pak ?”

I : “oh kalo strategi TI, strategi adalah bagaimana cara untuk mencapai tujuan, strategi itu umumnya ada di dalam satu dokumen, yang disebut dengan master plan IT, Master Plan IT biasanya berlaku 3 sampai 5 tahunan, nah itu strategi TI Jakarta dikaitkan dengan visi dan misi kota Jakarta, bagaimana caranya IT itu dapat membantu mencapai tujuan visi misi itu, Nah visi misi itu kan dapat diterjemahkan dalam bentuk kegiatan, Nah makanya bagaimana IT itu membantu itu, nah bagaimana strategi DKI, semua itu ada dalam dokumen pemda DKI yang disebut master plan, tapi master plan tidak semua pemda punya, biasanya kalo punya master

plan biasanya mereka itu Pegi-nya bagus, ada g dokumennya dipake g dokumennya, diimplementasikan g, nah itu juga dilihat, nah apakah ada dokumen, kedua apakah diacu dalam implementasinya, ”

P : “Kalau pelaksanaan strategi *e-government* di DKI pak?”

I : “Kalo saya lihat DKI kan sudah cukup baik ya dibandingkan dengan pemda lain, kan tergantung kepada leadershipnya, kalo leadership bagus berarti implementasinya bagus,

P : “Sudah sejauh mana masyarakat menggunakan website DKI ?”

I : “Ya awareness, masyarakat yang modern umumnya lebih banyak berinteraksi dengan sistem dibandingkan dengan masyarakat yang tradisional, dan masyarakat DKI itu adalah masyarakat yang sangat modern, saya yakin masyarakat itu sering berinteraksi dengan website DKI, karena sudah rumus umum gitu, makin tinggi tingkat pendidikan masyarakat, makin tinggi gaya hidup masyarakat, maka interaksi dengan sistem juga makin tinggi, tidak lagi menggunakan manusia dengan manusia, masyarakat tradisional itu masih membutuhkan interaksi dengan manusia, kalau dilihat dari masyarakat DKI tu masyarakat paling modern di Indonesia, dan menurut saya paling baik interaksinya, .”

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Farhan Yunus Basyarahil, S.Sos, M.Si

Jabatan : Komisioner Bidang Kelembagaan Subkomisi Pelayanan Dasar Komisi Informasi DKI Jakarta

Waktu : Kamis, 24 Mei 2012 Pukul 13.35

Tempat : Kantor Komisi Provinsi DKI Jakarta Gedung Prasada Sarana Karya Jln. Suryopranoto No. 8 Jakarta

Hasil Wawancara

P : bagaimana wujud implementasi UU KIP di provinsi DKI Jakarta?

I : Jadi ada tiga entitas penting kan sebenarnya dalam UU itu yang pertama yang pasti publik, membutuhkan informasi, kedua badan publik yang memiliki informasi itu, yang ketiga komisi informasi, jadi ada tiga entitas itu sebetulnya, publik meminta informasi kepada badan publik mengajukan permohonan, dalam UU itu ada standar permintaan informasi jadi gimana meminta informasi publik itu prosedurnya ada di UU ini dan turunan-turunannya. Selain UU 14 ini harus dilihat juga UU lain yang terkait, misalnya nanti tidak akan lepas dari UU tergantung ininya kan informasi, menyangkut keuangan berarti ada UU keuangan negara, kemudian ada UU Kerarsipan, ketika urusan tanah ya UU Pertanahan, dan sebagainya jadi UU 14 tidak bisa berdiri sendiri terkait satu dengan yang lainnya, lalu ada peraturan lain misalnya Kepmen, keputusan menteri di websitenya menkominfo itu, kita kebetulan belum ada website karena baru kedua websitenya Komisi Informasi Pusat, nah disitu ada regulasi dari

Komisi informasi pusat dalam UU tersebut didefinisikan mengenai apa itu badan publik, apa itu informasi publik, kemudian kalo publik itu dalam sengketa informasi itu ada dua, ada individu dan lembaga, lembaga itu seperti LSM yang meminta informasi ke badan publik. Ketika ia meminta informasi dia dapat mengatasnamakan individu atau lembaga, kalau individu dengan bermodal fotokopi KTP aja, dia sudah berhak meminta informasi, idealnya informasi publik itu dengan permohonan tertulis, tapi sebenarnya di UU g ditekankan sih, tapi dengan tidak tertulis pun badan publik sudah harus menyediakan informasi, lalu informasi itu ada tiga kategori menurut UU, ada informasi yang harus tersedia setiap saat, ada informasi yang kedua yang harus ada ketika diminta, jadi g dipampang, jadi ada yang dipampang dan ada yang cuma ketika diminta karena dianggapnya kalo dipampang itu semua orang boleh tahu, tapi kalo yang diminta baru ada dan baru dikasih dianggap sesuai dengan kepentingannya mungkin begitu, ketiga ada informasi yang dikecualikan, Berdasarkan UU nanti ada yang dikategorikan sebagai informasi yang dikecualikan, selanjutnya badan publik, badan publik sebenarnya definisi ada dua yang pertama dia menggunakan anggaran negara, apakah itu APBN atau APBD, maka itu disebut badan publik, dengan begitu jadi ada tiga definisi kan yang pertama pemerintah, kalo kita mau membagi badan publik itu ada tiga eksekutif, legislatif, yudikatif, tambah satu lagi itu badan-badan non yang lainnya itu tapi dia dibiayai seluruhnya atau sebagian oleh APBN atau APBD, jadi kayak LSM kalo dia menerima sumbangan dari APBN dan APBD maka dia jadi badan publik, maka orang dapat meminta informasi ke badan tersebut, dan juga perusahaan-perusahaan yang udah listing itu juga sebetulnya tanpa ada UU-pun udah harus terbuka informasinya, jadi harus mendefinisikan itu, jadi ketika bertanya bagaimana pemda DKI itu hanya baru sebagian dari badan publik yang ada di eksekutif, padahal ranahnya komisi informasi ini juga termasuk kejaksaan tinggi, pengadilan tinggi jakarta dan turunan dibawahnya ya, pengadilan negeri, pengadilan niaga dan tata usaha, pengadilan agama, itu juga dia jadi badan publik, kemudian kepolisian daerah, dari polres dan kebawahnya, kemudian pemda DKI itu bagian dari eksekutif, Pemda DKI ada SKPD kemudian ada BUMD, kemudian ada badan-badan lain juga, kemudian ada LMK, lembaga masyarakat kota, dibawah LMK itu, ada dewan kota, dewan kota itu setingkat kecamatan, LMK setingkat kelurahan itu pun badan publik juga jadinya, karena mendapat gaji dari pemerintah, kan dia masuknya eksekutif, kemudian ada yudikatif DPRD, ada komisi, badan-badan dibawah DPRD, kan ada banggar dan segala macam, kemudian ada fraksi, tapi sekwan sekretariat dewan itu ke masuk ke eksekutif sebetulnya kan, walaupun dia adanya di DPRD, itu juga harus terbuka juga, yudikatif tadi dah disebut pengadilan tinggi dan turunan dibawahnya, kejaksaan tinggi juga masuknya eksekutif, kepolisian juga eksekutif,

P : 'fokus ke Pemprov DKI-nya sendiri?

I : "Nah kalo pemprov DKI-nya sendiri, coba diliat ni ada SK Gubernur nomor berapa ya, ada disitu, tentang informasi yang dikecualikan,

- P : “bentuk turunan, kan kalo UU itu masih luas ya Pak, apakah sudah ada peraturan di tingkat daerah gitu pak”?
- I : “Belum, jadi perda belum ada, perda itu dibutuhkan tapi sementara ini pakenya Pergub, oh maksudnya Keputusan Gubernur , kemudian kan setelah kita dilantik kita bertemu dengan Gubernur dan cukup mendukung ya jadi kita disuruh untuk membuat roadmap sosialisasi ke seluruh badan publik yang ada di pemda, ini sosialisasi tentang UU KIP tentang pelaksanaan”..
- P : Kalo ke masyarakat ?
- I : “Kalo ke masyarakat kita dah bikin planning besarnya dah semua, berarti tadi sosialisasinya ke publik dan badan publik, publik ada juga cuman kita terkendala anggaran karena sampai hari ini anggaran kita belum turun, Jadi rencananya nanti kita ada yang buat mahasiswa, terus ada yang RT RW, LSM-LSM, yang pasti nanti ada civitas akademika dah ada jadwalnya, kemudian LMK,
- P : Sosialisasinya lebih menekan kepada?
- I : “Memang nanti karena kita semua baru ya, jadi materi sosialisasi nah materi itu idealnya setiap sektor itu beda materinya tergantung ke mahasiswa itu apa, ke masyarakat awam itu apa, intinya memang harus, jadi kalo kita baca undang-undang itu, itu sebenarnya keluar dari tupoksi kita, tugas pokok kita itu sebenarnya itu melayani sengketa informasi ketika ada sengketa baru kita kerja, tapi kita sebenarnya kita ingin beyond UU, karena percuma juga kalo masyarakatnya tidak meminta informasi, maka tidak akan ada sengketa kan, kalo kita liat data statistik permintaan informasi dari masuk itu, sementara ini, mungkin sekarang dah lebih ya, dah ada hampir 90, 80 lebih, itu bisa dilihat ..
- P : Itu informasi yang banyak diminta?
- I : “informasi yang diminta itu macem-macem ada yang laporan inspektorat, laporan inspektorat pemda, tapi yang banyak biasanya BOS, laporan dana BOS, nah itu sebetulnya kalo boleh jujur, ada lima LSM itu yang paling gencar sedangkan yang pribadi itu baru satu orang, dari yang sekian banyak permintaan itu, kelima LSM itu menanyakan banyak informasi ke banyak dinas secara bersamaan, ”
- P : yang berhasil ditangani?
- I : “Kita belum pernah mulai sidang, akhir bulan ini baru mulai, jadi selama ini kasus jakarta itu ditangani oleh komisi informasi pusat, sehingga setelah kita berdiri baru orang ketika mau mendaftarkan g diterima lagi kalo di pusat, tapi yang masih berjalan memang ada beberapa kasus memang yang masih belum selesai di komisi informasi pusat, jadi yang menarik menurut saya, dengan cuma sedikitnya jumlah LSM yang ada dan perorangan itu, itu menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang karena memang tidak menutup kemungkinan LSM ini memakai untuk memeras, kita lagi curigai kan, dan itu memang terjadi, makanya dengan adanya ini UU ini memberikan peluang pemerasan juga, nanti badan publik itu karena takut karena membayangkan sengketa informasi terus dipanggil komisi informasi kemudian disidang terlalu ngeri gitu, saya

khawatirnya nanti diselesaikan dibawah meja, karena informasinya akhirnya tidak diberikan, g keluar, akhirnya saat mediasi, setuju aja nanti sipemohon, kalo dia g setuju kan terus diajudikasi, media g lolos terus lanjut ke ajudikasi

P : kan ada informasi yang seharusnya disediakan, tapi kenapa badan publik terkait itu tidak mau memberikan?

I : “Ya terutama ini, pertama memang eee harus ada dari atas sebenarnya dengan adanya SK tentang jenis-jenis informasi itu, udah jelas batasannya, mana yang boleh diminta tapi kan itu harus diuji konsekuensi namanya, jadi boleh aja gubernur bikin dengan seluruh aparatnya ini informasi ini ini aja yang boleh dibuka dan ini yang g boleh, nah itu belum, ada namanya uji konsekuensi di awal di internal, jadi dia mendefinisikan dirinya sendiri, kan memang harus seperti itu, kan setelah didefinisikan nanti masyarakat yang menguji dengan meminta informasi yang dikecualikan, masyarakat juga tetap meminta informasi yang dikecualikan, dengan alasan dia sudah membuat kriteria lalu nanti dia komplain ke kita, lalu nanti kita menguji konsekuensi melalui sidang itu, kalo kita bilang oh ini g boleh dikecualikan, ini harus dibuka, karena memang problem dari atas ke bawahnya adalah UU tidak spesifik, kan selalu begitu kan, UU dibuat bias, UU KIP masih terlalu umum dan ambigu, dari analisis sementara aja kayaknya banyak yang berlebihan yang dikecualikan itu, dan itu belum diumumkan juga sebetulnya, makanya saya kasih pengantar SK Gubernurnya, tapi kan dah ditandatangani gubernur kan berarti dah , di dalamnya itu ada lampiran, lampiran itu tebal jadi karena semua SKPD menyantumkan jenis informasi itu per SKPD jadi SK Gubernur itu lampirannya sangat banyak, nah ada tiga SKPD kalo g salah kemaren terakhir yang belum menyerahkan, makanya belum dpublish itu SK itu, jadi kan sebelum tanggal 15 itu jadi udah bocor ke ICW terutama ICW menyoroti tentang informasi anggaran terlalu ditutup,

P : Jadi sebenarnya informasi anggaran itu seperti apa sih pak yang transparan, di website DKI juga sebenarnya juga sudah ada?

I : “Ya, di UU ini memang dibikin ini ya, UU ini kan progresif, dibikin segala informasi itu boleh dibuka padahal pada prinsipnya jadi UU ini lebih liberal, intinya semua jadi dengan mengacu ke UU ini, menjadikan informasi-informasi itu harus dibuka, nah terus KI pusat itu juga sudah mengeluarkan jenis keuangan itu yang boleh dibuka adalah yang sudah diaudit dengan BPK, jadi kalo dia belum diaudit, itu seharusnya menurut pemda menurut pemda DKI permintaan itu bukan ke pemda DKI kalo sudah diaudit, mintanya ke BPK, bukan ke DKI, kalo di DKI diminta karena masih proses belum diaudit makanya g harus dikasih dong katanya gitu, karena harus diaudit BPK dan harus disah diterima oleh DPRD kan, baru bisa dikasih, kan masalahnya jadi agak lambat gitu, iya kan karena nunggunya yang lama, setahun kemudian, idealnya kan keterbukaan informasi itu adalah mencegah terjadinya korupsi secepatnya, itu memang ambigu itu, tapi memang hampir semua UU kan memang harus ada dengan berjalannya baru bisa ketahuan celah-celah-nya dimana, idealnya ada revisi UU,

- P : bagaimana dengan media penyedia informasi publik di DKI?
- I : “kalo untuk penyedia informasi itu di DKI ada namanya PPID jadi dibawah Pak Cucu Kepala PPID seluruh DKI ya, idealnya kan kepala PPID itu kepala dinas infokom, tapi katanya pak kepala dinas katanya tidak jadi diberikan kepada bawahannya
- P : Jadi untuk satu pemprov itu, PPID-nya itu di diskominfomas itu ya?
- I : “Iya, Jadi di UU tersebut ada istilah PPID dan PPID pembantu iya saat ini PPID pemprov DKI Jakarta ada di bawah dinas komunikasi informasi dan kehumasan dan masing-masing SKPD memiliki PPID pembantu, udah akan dibentuk tapi masih belum diumumkan resmi karena mungkin belum lengkap ya, tapi selama ini yang jadi sering menangani sengketa ya, kepala PPID itu...
- P : “yang menerima permintaan informasi itu biasanya?
- I : “Jadi ke dinas-dinasnya masing-masing, tapi biasanya tembusannya, kalo dia udah mengerti UU dia harus membuat tembusan ke PPID, ada juga yang langsung mengirim surat ke gubernur, karena di UU dibilang kepala PPID bertanggungjawab kepada atasan PPID, nah, atasan PPID itu rancu lagi gitu, jadi ada yang mendefinisikan yang tertinggi, kalo di tingkat provinsi ya gubernur, karena memang di UU itu mengasumsikan di tingkat pusat semua, ketika ditarik ke provinsi menjadi rancu,
- P : Jadi, sejauh ini masih dipegang oleh PPID di dinas kominfo ya?
- I : Iya, jadi Pak Cucu ini adalah PPID Pusat,
- P : tapi untuk PPID pembantunya sendiri apakah sudah berjalan?
- I : hem,,hm,, kalo diliat SK Gubernur dengan lampirannya itu berarti kan sudah ada petugasnya, sebenarnya kan dengan adanya UU atau tidak mereka kan harus kelola, bedanya ketika nanti sudah ada UU-nya, mereka bersengketa berarti nanti siapa yang bertanggungjawab, itu juga kan nanti bergantung dengan komisioner kita ini dalam melakukan mediasi dan adjudikasi, saya secara pribadi dah bilang ke sesama komisioner, kalo saya yang jadi mediator dan adjudikatornya saya g mau kalo yang hadir itu, kepala PPID atau diwakilkan dibawahnya karena selama ini selalu seperti itu, namanya pak raydes atau pak Alex, dia selalu semua dinas semua sekolah yang berpekara, dia yang ngadapin, itu kan terlalu pertama dia g akan tahu duduk permasalahannya, makanya kedepannya saya mau langsung kepala sekolahnya aja hadir atau kepala dinas atau kepala suku dinas,
- P : Kalau dari segi kepedulian dan antusiasme masyarakat mengenai keterbukaan informasi publik ini?
- I : “Nah itu dia, bukan kita mempertanyakan motivasi LSM tersebut, idealnya benar-benar yang murni yang bagus memang masyarakat sadar bahwa, Nah makanya kalo SK Gubernur itu sudah diumumkan itu bakalan banyak permintaan informasi karena dengan itu kan akan dipampang, ini lo informasi yang ada di pemda DKI, ada informasi apa saja sih di masing-masing dinas, itu yang akan di, jadi nanti kalo masyarakat minta informasi udah enak sekarang, saya mau minta informasi ini ah, di masing-masing

SKPD banyak informasi yang ada, yang disediakan yang tidak boleh, saya khawatir nanti malah menjadi ledakan permintaan informasi

P : Kalau kita liat kan Pak, masyarakat kan ga mau ribet, kalau datang ke kantor juga pasti males kan, mereka pasti maunya datanya dah ada di website, kalau pun sudah dibuka tapi prosedurnya masih ribet g?

I : Makanya idealnya kan ada prosedur, prosedur pelayanan informasi dari prosedur tersebut pemda memberitahu caranya mendapatkan informasi itu seperti apa, kan tidak harus bisa melalui email juga, jadi permohonan informasi itu bisa melalui email, Nah kemaren ini yang kita usulkan, ke Pemprov DKI, jadi kan DKI itu punya email resmi, nah itu masalahnya ketika segala macam apapun surat itu masuknya ke situ, sehingga kita sarankan untuk khusus informasi publik, ada email yang khusus, namanya informasipublik, misalnya @dkijakarta.go.id, nah jadi kita sarankan email itu khusus jadi tidak bercampur dengan lain-lainnya, mudah-mudahan sih dah diubah soalnya kita usulin di depan gubernur gitu, waktu rapat ama gubernur, karena mungkin seringkali kadang-kadang lucunya ini kenapa terjadi sengketa informasi karena permintaan informasi dibaca juga enggak, karena tadi kalo dia masuk lewat email resmi, itu numpuk disitu, akhirnya tidak terbaca kan,

P : Ada g pak yang melapor kesini emailnya tidak ditanggapi?

I : sering, tapi kan tidak ditanggapi itu bisa banyak faktor kan, makanya saya juga sampaikan ketika sosialisasi, idealnya tetap dijawab, misalnya dia tidak mau ngasih pun, seharusnya dijawab dengan surat juga atau melalui email, dengan dijawab itu menunda juga dalam tanda kutip kan kalo diundang-undangnya kan 7, 10, 30 hari, 7 hari dia minta g diberi diperpanjang menjadi 10 hari, 10 hari g dikasih waktu 30 hari, setelah 30 hari nanti si pemohon bikin surat tentang bahwa dia tidak ditanggapi, jadi ada prosedur itu, nah ketika dah lewat itu, nah dia kan numpuk tadi itu dia mengirim surat, bisa jadi informasi itu ada, g terlalu rahasia tapi bisa dibuka lah, itu kan prosedur itu, makanya idealnya memang perbaikan prosedur pelayanan informasi,

P : Tapi apakah menurut bapak lebih baik satu pintu gitu atau karena kan masyarakat kan menjadi lebih gampang kan, melalui email, kan sulit koordinasi atau setiap SKPD aja masing-masing punya email sendiri?

I : Iya, kalau menurut saya sih idealnya SKPD, tiap SKPD ada, toh juga sekarang hampir semua SKPD sudah ada website

P : tapi kan datanya yang g komplit?

I : iya kan artinya wadahnya dah ada nih, tinggal mengisinya aja, karena ketika dia sudah menjadi ini sendiri, tentu pelayanannya juga lebih bagus sendiri karena memang kalo terpusat gitu berjenjang jadinya, bahaya kan birokrasi itu, penyakit birokrasi kan, ketika mintanya kesana, nanti ngirim lagi ke bawah terus begitu terlalu panjang,

P : dukungan DPRD sendiri terhadap penyediaan informasi publik di DKI?

I : Ya kalo dukungan, kan yang milih kita juga mereka ya, anggaran juga, terus kalo memungkinkan ya, nantinya Perda ya Perda itu, yang

mengusulkan kan DPRD, ya terkait perda keterbukaan informasi, jadi kan turunan dari UU itu kan di daerah seharusnya ada perda,

P : Jadi untuk kedepannya, PPID sendiri?

I : Kalo PPID pusat, PPID DKI udah, tapi kalo PPID pembantu itu dibentuk dibawahnya, nanti coba bisa ditanya ke Pak Cucu, apakah PPID pembantu sudah dibentuk, minta nama-namanya, kita sendiri juga belum minta, maksud saya biar tahu memang udah ada apa belum, untuk membuktikan udah dibentuk apa belum, berartikan harus ada nama, kalo hanya nama SKPD, selama ini memang sudah ada SKPD, ya yang penting nama orang di PPID itu kan, jangan cuma ngomong dah ada PPID ya kan, idealnya kan siapa yang menjadi PPID itu, kalo dah ada nama orang berarti baru kita yakin dah ada PPID, dan nanti dicek apakah nama itu ada, eh ternyata nama palsu Cuma dimasukin nama, kalau ternyata dia g tahu apa-apa, kan biasanya birokrasi seperti itu, berarti bisa saja hanya sekedar memenuhi syarat saja bahwa DKI dah punya nih, nah kan g cuma itu, termasuk ketika dia sudah membuat gratifikasi, nanti jangan-jangan cuma, mana liat di tiap-tiap SKPD-nya, dah ada belum dirak-rak, baik yang hardcopy dan softcopy, ini sudah kan idealnya begitu, kalo bisa ada komputer touch screen, ada layar touch screen di setiap SKPD, itu langsung ada tiga kategori kehumasan, kalau itu belum jadi, ya hanya sekedar *copy paste* semua, di DKI ada 44 SKPD

P : Kalo dari hasil data sengketa itu SKPD mana yang paling banyak diadukan?

I : Dinas pendidikan, dana BOS, intinya laporan keuangan sekolah, pengelolaannya itu gimana, kan diterima uang sekian terus buat beli apa aja, nah lucunya kepala sekolah g mau ngasih laporan itu ketika orang minta, laporan keuangan dia g mau ngasih, OK

P : Ya pak, terima kasih

Verbatim Wawancara Mendalam

Nama : Maruli

Jabatan : Anggota Badan Koordinasi Humas (Bakohumas)

Waktu : Selasa, 10 April 2012 Pukul 11.45

Tempat : Ruang Kerja Bakohumas

Hasil Wawancara

P : “apakah portal jakarta.go.id sudah dapat dikatakan portal pak?”

I : “bukan dia hanya berupa website pemerintah saja, tapi berita terkini hanya informasi sekilas saja dia tidak bisa menjadi referensi, jadi kalo dikita itu sama aja, sama halnya kominfo.go.id itu adalah berita corporate, berita lembaga istilahnya, tapi kalo info publik yang dikelola oleh salah satu direktorat jenderal itu untuk masyarakat umum dan itu

namanya portal seperti itu, kalo DKI memungkinkan untuk melakukan itu karena dia kaya kan,

P : “ bagaimana kriteria suatu portal yang efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan transparansi?

I : “Jadi gini pada prinsip-nya, pemerintah itu sudah menyadari bahwa website merupakan salah satu media yang menginformasikan tidak hanya kegiatan lo, tapi juga tender dan sebagainya itu selaras dengan tuntutan akan UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik makanya sejak tahun 2010, Anugerah Media ini kan udah lama dari tahun 2006, mulai tahun 2012 kami kominfo, itu mulai merubah bahwa website itu tidak hanya menyediakan informasi tapi dia itu juga harus akselerasi dengan UU KIP, UU KIP itu kan prinsipnya bagaimana kita mengabarkan ke sana, makanya dimulai tahun ini, mulai tahun memasukkan unsur keterbukaan informasi itu, jadi formatnya di rancang ulang, jadi kan namanya pelayanan informasi melalui internet jadi bagaimana supaya ketika orang mengakses atau menghit ke web itu, paling tidak mereka harus memenuhi paling tidak tiga aspek lah, informasi yang serta merta, informasi yang berkala, terus informasi setiap saat, paling g tahu itu dulu, tapi gini dari zaman 2006 filosofinya itu tidak pernah berubah, website itu adalah pertama kita memosisikan website itu dia harus interaktif, kedua informatif, ketiga sebaik mungkin interaktif ini dikaitkan dengan perkembangan seperti sudah 2.0, perkembangan informasi sekarang kan sudah indeed dia dengan facebook dan twitter, jadi beritanya tidak statis tidak informatif aja, selanjutnya yang vital adalah tidak melulu gambar pimpinan daerahnya yang ditonjolkan, saya tahu persis kalo juri itu sudah menghits sumenep, sambas yang muncul itu gambar bupatinya itu, akhirnya para juri kan berfikir ini apa urgensinya buat masyarakat, ada satu lagi namanya respon, jadi ada namanya kontak kami, jadi para juri akan mendeliver pesan berapa lama responnya dia, itu ada efeknya, hal teknis lain yang juga diperhatikan adalah teknik navigasi, jadi saya kurang tahu ya, navigasi yang baik itu apabila ada home di bagian bawah website juga, jadi ketika orang mau nge-hit atau orang mau buka

P : “apa yang masih menjadi kekurangan portal DKI Jakarta?”

I : “Kalo Semarang ada forum dialog dengan bupati-nya, seperti ini dia nanya terus dia ditanggapi, tapi dah jauh lebih baik dibandingkan dengan website pemda lain. Memang website itu tidak hanya melulu desain ya, tapi DKI desainnya sudah bagus, interaktif pula kan, orang kalo kesini dia tahu apa yang harus dia lakukan, dalam teknis website navigasinya jelas, artinya apa yang ingin saya cari jalan berlubang ada, website itu kan yang penting buat website pemda apa liat pintu air ada, saya mau curhat juga seharusnya ada, nah kalo detail angkanya itu, desain konten dan interaktif sama updating, nah sebagiannya itu ya pleno, juri kan ada lima, ini sudah sangat bagus dan juga sudah mencukupi kebutuhan informasi, info bisnis dan peluang investasi DKI Jakarta ini masih kurang ya, kalo daerah lain ada, mungkin gini kali dari perspektifnya pengelola karena Jakarta itu kan open investment kan sudah ada BKPM kan namanya juga dipusat, berbeda dengan yang didaerah, kalo yang di daerah itu ya harus pemerintah dulu

beberapa daerah itu kan gelar karpet kalo investor datang, karena ini kan bukan website portal, kalo website portal itu kayak Kompas, detik, antara kalo portal itu kan dia mendukung suplai informasi, kalo ini kan sebenarnya, data pejabat siapa, profil-lah humas, kalo portal itu ya portal berita, anda ketika me-refer ke website itu portal berita untuk mencari berita, nah kalo anda ke situs jakarta.go.id, nah sebenarnya situs pemerintah itu yang penting datanya yang kuat, diwajibkan misalkan situs pemerintah itu mengupload data BPS, BPS lokal lho, Jakarta ada, jadi ya minimal harus itu, terus potensi, potensi investasi dan perizinan, LPSE, cuma empat item ini, kan website pemerintah kan minimal harus seperti itu, ada hal lain yang harus diperhatikannya, kalo website pemda itu tergantung yang mengelolanya, pengelolanya itu ada yang mengelola orang humas, ada orang diskominfo, ada orang Bappeda, ada orang yang mengelola telematika, itu beda, bedanya disentuh, sebenarnya ada sih di beberapa yang di kelola oleh Bappeda itu garing, kaku, ya memang sentuhannya beda banget, kalo yang dikelola humas dia masih sedikit interaktif, karena dia juga sudah terbuka juga dengan keterbukaan informasi, biasanya kalo yang mengelola humas biasanya sudah bagus, saya ambil contoh yang dikelola oleh humas, ini yang dikelola Bappeda, ya seperti itu aja, kalo menurut saya situs yang dikelola dengan baik itu sebenarnya punya kominfo, infopublik.go.id, ini kenapa menurut saya bagus karena disini ada foto, video ada, harusnya seperti itu, kalo kayak polling dan sebagainya dan dia itu integrated dan ada media yang dikelola secara offline, ini kan media yang dikelola offline, komunikasi ini kan media offline (media cetak), jurnal dialog, jadi benar-benar terintegrasi, jadi mungkin saya lihat kekurangannya kesana, karena menurut kita banyak version dari detik misalnya, dia kan ada detik versi digital,

(hal yang tidak relevan)

Hasil Wawancara dengan Pengguna Portal www.jakarta.go.id melalui pesan Facebook.

Pengguna 1: Victor Irianto (Warga Jakarta)

1. Pada prinsipnya portal jakarta.go.id sudah baik dan sangat maksimal. Akan tetapi kurang sedikit kreatif. Contohnya sederhana, yaitu pertama sesuai up date per 3 Mei 2012 tentang laporan bulanan Pemprov DKI ada kegiatan pelayanan informasi melalui media online, nilai DPA-nya diangka 2,1 Milliar kok main set otodidak (tidak ada kreasi yang menimbulkan masyarakat mengejar informasi tentang jakarta
2. Sesuai up date yang sama, ada item monitoring jejak berita (www.beritajakarta.com) pada media massa, Nilai DPA nya diangka 70 Juta. Jadi, poin satu dan dua diatas menurut logika saudara bagaimana? (wajar atau tidak)
3. Gimana juga dengan pengelolaan dan pengembangan website resmi Pemprov DKI Jakarta. Angka pengelolannya aja luas bisa diangka 1,9 miliar dan honor yang paling besar adalah tenaga ahli/narasumber yaitu 840 juta-an. Ironisnya hingga mendekati semester ke 2 angka yang terserap hampir 230 jutaan tapi miskin keterbukaan informasi. Prinsipnya, aku melihat portal tersebut masih miskin inovasi dan kreativitas SDM. Ke depan media publik segera membangun karakternya, contoh DKI punya program peningkatan citra positif pemerintah. Kenapa anggaran 2 Miliar tidak cukup.

Pengguna 2: Mughamad Amalludin (Warga Jakarta)

1. Dapat mengetahui Kep.Gubernur yang selama ini kurang merealisasikan ke bawah, mengenal Jakarta dan kewilayahannya
2. Karena saya Ketua RT termuda dan tergaul, tentunya tujuannya adalah menambah informasi dan ilmu yang didapat dari situs ini
3. Waktu itu saya kirim surat ke Gubernur mengenai kesejahteraan RT agar diperhatikan, tapi belum ada jawaban
4. Belum direspon..tidak tahu kenapa
5. yah merasakan
6. Seharusnya lebih interaktif seperti YM..sehingga segala masalah dapat diselsaikan.

Pengguna 3: Nurhilal (Pekerjaan: Marketing)

1. Karena kesibukan saya, saya jarang membaca postingan jakarta.co.i.d
2. Tujuannya mendapat info dan memberi masukan melalui web tersebut
3. Info tempat hiburan dan kuliner di jakarta belum lengkap
4. Saya hanya memberi masukan/coment melalui fb
5. Belum, masih banyak massa yang belum tahu tentang web.jakarta.co.id, dan tidak tahu manfaatnya
6. Diberikan ruang promosi/iklan

Pengguna 4 : Redaksi Majalah Global Media (GM)
Bergerak di Bidang : Penerbit Surat Kabar dan Website
Alamat : Jl Batang Hari No. 10, Cideng, Jakarta Pusat

1. Membantu mengakses informasi seputar DKI Jakarta
2. Informasi yang sering diakses adalah Perangkat daerah, bank data Informasi tentang kebijakan terbaru Pemprov DKI dan produk-produk hukum.
3. Mendapatkan akses informasi seputar DKI Jakarta dan cukup membantu kami mendapatkan informasi yang kami butuhkan
4. Menurut kami (data dan informasi yang tersedia pada portal www.jakarta.go.id) tentu masih kurang dan kekurangannya terutama kurangnya menampilkan kebutuhan warga yang belum tercukupi alias kurang berimbang
5. Informasi yang ada di portal kurang lengkap, namun sudah relevan
6. Kami belum pernah mengirim saran/komentar tersebut karena sejauh ini kami melakukan konfirmasi langsung kepada nara sumber yang kami butuhkan.
7. Pelayanan balai warga sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sudah cukup baik
8. Kritik dan tanggapan atas pelayanan website baik konten maupun desain portal DKI Jakarta yaitu memperlengkap dengan aspirasi warga tentang kebutuhan yang belum didapat dan terus mengupdate sesuai dengan perkembangan isu di tengah-tengah warga, serta makin mengedepankan aspirasi warga

Pengguna 5 : Fadly Haley Tanjung (Pegawai Negeri Sipil)

1. Manfaat yang dirasakan dengan mengakses portal www.jakarta.go.id/twitter jakartagoid, yaitu manfaatnya sangat banyak yaitu jadi mengetahui program2 terbaru dan informasi pelayanan di pemprov DKI Jakarta spt info pengumuman lelang, info KTP keliling, kondisi udara, info pengaduan jalan rusak, dan lain2.
2. Layanan dan aplikasi informasi apa yang biasanya diakses dari portal www.jakarta.go.id adalah informasi tentang produk hukum spt Perda, Pergub, SK Gub, dll utk didownload..kalo dari twitter lebih kepada info terkini seputar program dan kebijakan Pemprov DKI Jakarta
3. Fasilitas yang pernah anda gunakan untuk berkomunikasi dengan pemda DKI: melalui mention di *twitter* saja, tapi tidak pernah dibalas/direspon oleh adminnya.
4. Informasi yang ditampilkan sudah mencukupi kebutuhan informasi anda/memadai: belum, informasi yang ditampilkan masih bersifat satu arah dan belum dpt lgsg menjawab kebutuhan konsumen pada saat itu. Berbeda dg twitter @TMCPoldaMetro, yg langsung tanggap menjawab pertanyaan via twitter dlm waktu ± 30 menit.
5. Apakah data/informasi yang ditampilkan sudah akurat, lengkap, tepat waktu dan relevan: Belum sama sekali..tidak pernah mendapat respon dari admin di twitter meskipun sering saya mention atau kirim Direct Message..
6. Terkait respon: tidak pernah bertanya melalui situs tsb, hanya lewat twitter saja..
7. Apakah selama ini anda mendapatkan edukasi dan sosialisasi oleh pemprov DKI terkait pelayanan informasi publik: tidak pernah sama sekali
8. Kritik dan saran anda terkait portal www.jakarta.go.id yang disediakan dalam mewujudkan transparansi: agar lebih cepat dan tanggap merespon pertanyaan dan/atau keluhan masyarakat..khusus twitter sebaiknya ada petugas yang rutin mengeceknya utk menanggapi, karena setidaknya masyarakat perlu tahu kalo saran/keluhan mereka didengar, itu saja..alangkah lebih baiknya jika saran/keluhan tsb jg ditindaklanjuti ke SKPD terkait.

Lampiran 4

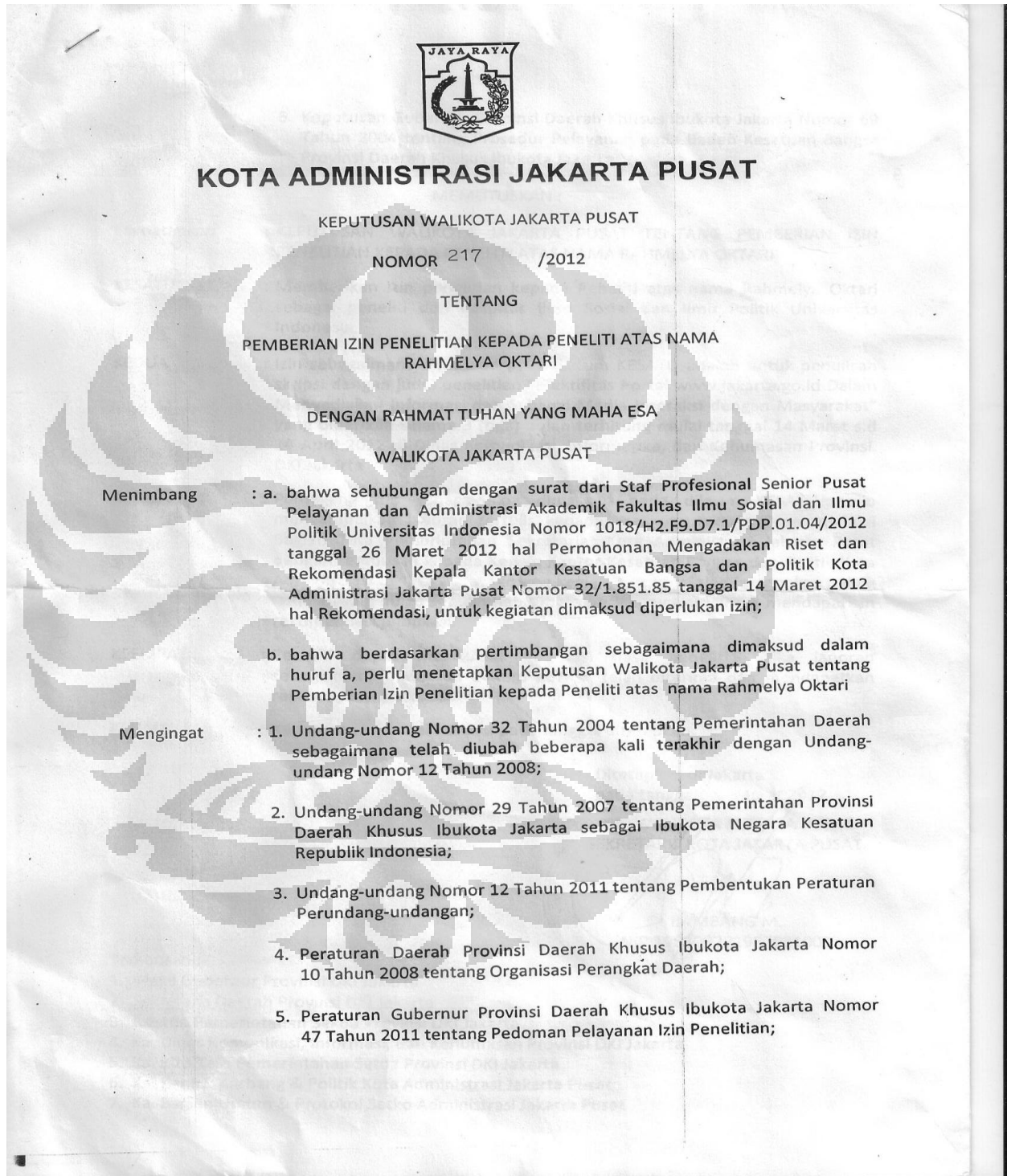
Rekapan Jumlah dan Topik Aspirasi Masyarakat melalui Balai Warga dan Twitter Periode 3 Maret- 14 Mei 2012

No.	Topik	Review Aspirasi	Jumlah Pesan
1	Tinggi Muka Air	Warga menanyakan tentang informasi lengkap dari tinggi muka air yaitu: perbedaan waspada dan rawan, debit air normal, arti siaga, patokannya pintu air untuk daerah bojong indah.	8
2	Genangan Air	Melaporkan adanya Genangan Air yang mengganggu pengguna jalan di sekitar wilayah kalimalang, jalan menuju dan dari bandara Sukarno Hatta dan Puri Indah.	6
3	Kebersihan	Keluhan dari warga atas tempat sampah umum dan lingkungan yang kurang diperhatikan di wilayah Gambir Jakarta Pusat, Jl. Rusun Flamboyan P.A, Pinangnsia Jakarta Barat, Jl. H. Amsar Cipulir Kebayoran Baru Jakarta Selatan.	11
4	Gubernur	Ucapan selamat ulang tahun dan Dukungan serta saran warga terhadap terpilihnya kembali Bapak Gubernur Dr. Ing. H. Fauzi Bowo Dukungan serta saran warga terhadap terpilihnya kembali Bapak Gubernur Dr. Ing. H. Fauzi Bowo	27
5	Kependudukan (e-KTP)	Pertanyaan Dari Warga mengenai kapan pendistribusian e-KTP dilaksanakan.	7
6	Pendidikan	Warga meminta penjelasan akan kondisi pendidikan di DKI Jakarta dan biaya pendidikan yang semakin mahal Laporan warga mengenai adanya SMP yang belum berizin tetapi sudah menyelenggarakan ujian nasional. Warga mempertanyakan, kapan	11

		penerimaan siswa SMP Negeri di DKI Jakarta dan bagaimana caranya mengajukan sekolah gratis untuk SMA Negeri di DKI Jakarta?	
7	Kepegawaian	<p>Permohonan dari para Guru Swasta dan guru bantu di sekolah negeri untuk diangkat menjadi PNS Pemprov DKI Jakarta</p> <p>Usulan dari warga, pengangkatan CPNS guru sebaiknya melalui tes dan sama-sama bersaing dengan Sarjana Pendidikan yang baru lulus sehingga yg diterima benar-benar berkualitas & kompetensinya tinggi.</p> <p>Pegawai Puskesmas yang melaporkan Gaji Kontrak atau Honorer DKI Belum sesuai upah minimum Provinsi</p>	15
8	Ketertiban	Laporan warga tentang adanya dugaan beberapa anggota SATPOL PP mengendarai kendaraan dinas secara tidak aman di dalam lingkungan Monas	9
9	Apresiasi Warga	Ucapan terima kasih para RT dan RW kepada Pemprov DKI Jakarta karena telah diperhatikan dan ditingkatka kesejahteraannya.	7
10	Jalan rusak	Warga mengeluhkan adanya jalan rusak yang mengganggu pengguna jalan di sekitar wilayah Jakarta Timur: Jl. Raya Bekasi, Jl. Kayu Putih Timur, Jl. Perintis Kemerdekaan. Jakarta Utara: Jl. Cacing Raya.	32
11	Penerangan Jalan Umum	Warga mengharapkan perhatian atas kondisi penerangan jalan umum di wilayah Jakarta Pusat: Rw. 06 Kelurahan Guntur. Jakarta Selatan: Jl. Mampang Prapatan 18. Jakarta Timur: Jl. Masjid Almubarak II Ujung Gg. Taqwa Kel. Balekambang.	10
12	Kemacetan	Laporan dari warga atas adanya kemacetan di wilayah DKI Jakarta, yaitu di daerah Cawang, Kampung Melayu, Daan Mogot, Slipi Jaya, Pasar Pagi Asemka, Kebayoran	16

		Lama, Kartika Lebak Bulus, Kramat Jati, Jatinegara, Cengkareng, Fatmawati, Kelapa Gading.	
13	Penyakit Masyarakat Kesejahteraan Sosial	Melaporkan adanya Penyakit Masyarakat Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang mengganggu masyarakat sekitar di wilayah Tegal Alur Kalideres, Pedongkelan Raya, Islamic Center, Jatinegara, Bulungan, Cipinang, Bekasi Timur.	17
14	Transjakarta	Laporan warga supaya lebih memperhatikan kondisi pelayanan Trans Jakarta.	8
15	Color of Jakarta	Apresiasi Warga dalam mengikuti Lomba Fotografi Color Of Jakarta	3
16	Jembatan Penyeberangan	Warga melaporkan kondisi Atap Jembatan Penyeberangan di Daan Mogot yang Rusak karena Tertiup Angin Kencang. Wargapun mengkhawatirkan jembatan penyeberangan di Dukuh Atas yang terasa bergoyang. Warga meminta agar dibangun jembatan penyeberangan di depan RSUD Budi Asih dan perempatan Matraman Jakarta Timur	4
17	Saluran Air	Keluhan dari warga atas saluran air yang sangat mengganggu di wilayah Tugu Utara, Rawa Badak Jakarta Utara, Jl. Raya Palmerah Barat, Jl Tanah Sereal Tambora Jakarta Barat Malaka Country, Jl. Cipinang Muara Jakarta Timur, Jl. Karang Anyar, Sawah Besar Jakarta Pusat.	11

Lampiran 5
Surat Izin Penelitian



6. Keputusan Gubernur Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 69 Tahun 2004 tentang Prosedur Pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN WALIKOTA JAKARTA PUSAT TENTANG PEMBERIAN IZIN PENELITIAN KEPADA PENELITI ATAS NAMA RAHMELYA OKTARI
- KESATU : Memberikan izin penelitian kepada Peneliti atas nama Rahmelya Oktari sebagai peneliti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- KEDUA : Izin sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU adalah untuk penulisan skripsi dengan judul penelitian "Efektifitas Portal www.jakarta.go.id Dalam Menyediakan Informasi dan Sebagai Media Interaksi dengan Masyarakat" yang diberikan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 14 Maret s.d 14 April 2012 di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Kehumasan Provinsi. DKI Jakarta
- KETIGA : Pemegang izin sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib menyampaikan laporan tertulis kepada Walikota Jakarta Pusat melalui Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan tembusan kepada Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Administrasi Jakarta Pusat tentang kegiatan yang telah dilaksanakan paling lama 2 (dua) bulan setelah habis masa berlakunya izin untuk mendapatkan rekomendasi publikasi.
- KEEMPAT : Peneliti dapat melakukan publikasi hasil penelitian jika laporan sebagaimana dimaksud diktum KETIGA telah diterima dan mendapatkan rekomendasi publikasi.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal Maret 2012

a.n. WALIKOTA JAKARTA PUSAT
SEKRETARIS KOTA JAKARTA PUSAT,

BAMBANG M.

NIP 195809281987031003

Tembusan :

1. Wakil Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Asisten Pemerintahan Sekda Provinsi DKI Jakarta
4. Ka. Dinas Komunikasi, Informasi, dan Kehumasan Provinsi DKI Jakarta
5. Ka. Biro Tata Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta
6. Ka. Kantor Kesbang & Politik Kota Administrasi Jakarta Pusat
7. Ka. Bagian Umum & Protokol Setko Administrasi Jakarta Pusat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi:

Nama : Rahmelya Oktari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Bukittinggi, 27 Oktober 1990
Agama : Islam
Alamat : Jalan Persatuan Dusun III Stabat Sumut
No. Telepon : 085710148184
Email : rahmelyaoktari@yahoo.com
Nama Orang Tua : Anwar Pasaribu dan Tetti Mahrani Lubis

Pendidikan Formal:

1996-2002 : SDN 10 Sei Sapih Balai Baru Padang
2002-2005 : SMP Negeri 18 Padang
2005-2008 : SMA Negeri 1 Padangpanjang
2008-2012 : Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Ilmu
Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Indonesia