

**PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOV) MELALUI
PENYELENGGARAAN SITUS WEB PEMERINTAH PROVINSI RIAU UNTUK
MEWUJUDKAN TRANSPARANSI PUBLIK**

Oleh : Tania Dwika Putri
e-Mail : taniadwika@yahoo.co.id

Dosen Pembimbing : Evawani Elysa Lubis, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The development of information and communication technologies become a topic which widely discussed at this time especially when associated with the functions of government. The implementation of government using information and communication technologies in its development known as e-Government. It has the aim to improve the quality of public service, increas the efficiency and public transparency. As well as many other positive benefits. E-Government is a new innovation that needs to be done by government institutions. The Local Government of Riau Province in this case trying to realize the Law Decree No. 14 of 2008 concerning public disclosure through the implementation of website as a media of public information in the Riau Provincial Government. The applied media public information is www.riau.go.id as the official portal of Riau Provincial Government and this as a bridge of communication between the Local Government with public and Local Government with other Local Governments.

This study used descriptive method with qualitative approach. The object of this study is the implementation of electronic government (e-gov) through the implementation website of Riau Provincial Government to achieve public transparency with the subject of 10 people. 6 people from the communications of informatics and electronics data processing department, 3 people from the user public, and 1 person from the public relations bureau secretariat of Riau Province by taking subjects using purposive sampling technique. The data collection technique in this study using in-depth observation, interview and documentation.

The result of this study is public service that exist in this e-Gov has 3 classes, namely class publication, class interaction, and class transaction. Riau Provincial Government showed that the implementation of government website in class publication and class interaction have been done, while the class transaction they can not do it. In class publication, Riau Provincial Government has provided a variety if data and information in the form of news and documentations (photos and video) that can be accessed by public freely and transparently. In class interaction, it has provided facility for people to be able to participate through this website, as fas as this form of interaction that is available in the form of indirect interaction.

Keyword : E-Goverment, Transparancy, Government

PENDAHULUAN

Di negara-negara maju, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas proses pemerintahan maka teknologi informasi dan komunikasi telah dimanfaatkan sedemikian rupa untuk mencapai peningkatan tersebut. Berbagai aplikasi diciptakan dalam mewujudkan sistem kerja yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Kebutuhan untuk meningkatkan proses kerja yang cepat, tepat, dan akurat menuntut pemerintah untuk secepatnya dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penyelenggaraan pemerintahan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam perkembangannya dikenal sebagai *e-Government*.

Dalam tujuannya memperbaiki kualitas layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. *E-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government (e-Gov)* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Oleh karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-Gov* di atas, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua adalah tujuan pemanfaatannya, sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Kendati demikian, *e-Gov* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsepnya, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, *e-Gov* sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

Simpulannya *e-Gov* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Indrajit, 2005:53).

Keragaman penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan perubahan di hampir setiap bidang kehidupan, tidak terkecuali dunia pemerintahan. Para aparatur pemerintah saat ini dan di waktu mendatang akan senantiasa dituntut pengetahuan dan kemampuannya di bidang teknologi informasi dan komunikasi dalam pencapaian proses kerja yang lebih baik. Terlebih apabila dilihat dari pandangan bahwa aparatur pemerintah selain sebagai aparatur negara juga merupakan pelayan bagi masyarakat, jadi tugasnya adalah melayani masyarakat. Seperti dikatakan oleh Dedi Mulyadi bahwa jika diingat bahwa pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga merupakan abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri (Mulyadi, 2006). Tugas pemerintah yang semakin kompleks mengakibatkan teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan untuk segera diterapkan, terlebih apabila dilihat dari budaya kerja dan sistem birokrasi yang kaku maka hal ini semakin mendesak untuk dilaksanakan. (Annisa, 2011:51)

Indonesia masuk dalam posisi ketujuh negara pengimplementasian *E-Government* dari 11 negara di Asia Tenggara. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Pasal 7 Ayat 1 menyatakan, setiap Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Untuk itu *e-Government* merupakan satu-satunya cara untuk dapat memberikan informasi pelayanan publik yang efektif

dan efisien (data Ditjen Aptel depkominfo 2014).

Dengan memperhatikan dan menimbang kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta potensi manfaat yang dihasilkan maka di berlakukanlah Instruksi Presiden Nomor. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Dengan adanya kebijakan ini maka dapat dilihat bahwa sudah hampir dua belas tahun proses pengembangan *e-Government* berlangsung di Indonesia, tentunya sudah banyak bentuk-bentuk implementasi *e-Government* yang lahir akibat dari berlakunya Inpres tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa pemerintah telah menyadari pentingnya *e-Government* untuk diterapkan. adanya pergeseran budaya kerja pemerintah dari yang bersifat tradisional/konvensional (*paper-based*) menjadi lebih modern yang identik dengan penggunaan teknologi (*paper-less*). Proses kerja, dokumentasi, dan pendataan dilakukan secara elektronik, tidak lagi menggunakan cara-cara tradisional yang identik dengan penggunaan kertas. Pengolahan data dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan cepat apabila dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Disamping itu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan dari pemerintah seperti mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan selama 24 jam sehari, kapan saja dan dimana saja.

Di sisi lain dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan semangat otonomi daerah, merangsang setiap daerah untuk berupaya meningkatkan citra dan kualitas penyelenggaraan pemerintahannya dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia. Salah satunya adalah dengan menerapkan konsep *e-Government* dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan situs web pemerintah dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat memperoleh

informasi dan pelayanan pemerintah daerah. Jadi dapat dikatakan situs web pemerintah daerah merupakan alat yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, disamping alat-alat dan/atau cara-cara konvensional yang masih digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah yang dibuat oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi Indonesia, dikatakan bahwa pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet. Disamping itu, berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 seperti yang telah disebutkan, tujuan penerapan *e-Government* secara garis besar adalah untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya. Melalui penerapan *e-Government* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal, maka masyarakat dapat memperoleh informasi, berinteraksi bahkan melakukan transaksi secara lebih cepat.

Informasi yang diterima merupakan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat. Informasi ini pada dasarnya bersumber dari data yang sudah diolah sehingga mempunyai nilai tambah bagi penerimanya. Pentingnya informasi tentang sumber daya manusia terdapat dalam suatu organisasi merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam kehidupan organisasional. Dikatakan tantangan, karena tanpa informasi tersebut suatu organisasi tidak mungkin terjadi atau sulit untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memanfaatkan sumberdaya manusia semaksimal mungkin.

Oleh karena itu keterbukaan informasi dan transparansi publik melalui kemudahan komunikasi dan transportasi akibat pesatnya perkembangan teknologi dapat mempengaruhi pola pikir, sikap dan perilaku masyarakat

(www.diskominfo.go.id). Adapun Pemerintah Daerah Provinsi Riau dalam hal ini berupaya merealisasikan UU RI No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik melalui penerapan *e-Government* di lingkungan pemerintah daerah Provinsi Riau. Dimana media informasi publik yang diterapkan ialah, www.riau.go.id sebagai portal resmi pemerintah Provinsi Riau da portal ini sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah daerah kepada publik maupun pemerintah daerah ke pemerintah daerah lainnya.

Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau merupakan Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID), dimana dinas inilah mengelola portal resmi pemerintah Provinsi Riau sebagai Media Informasi Publik (MIP) melalui situs web www.riau.go.id. Adapun pada dasarnya kegiatan yang dilakukan oleh Diskominfo & PDE Provinsi Riau melalui media situs web itu merupakan bentuk pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat. Berhubungan juga dengan era keterbukaan informasi publik sesuai dengan UU RI No. 14 tahun 2008 sehingga masyarakat dapat mengetahui kegiatan apa saja yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau melalui *website* yang dapat di akses oleh siapa dan kapan saja. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan mudah, dimana saat ini informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat, karena informasi memiliki peran yang sangat penting dan menentukan untuk mencapai suatu tujuan seperti transparansi publik.

Situs web www.riau.go.id hadir sejak tahun 2005 di internet sampai saat ini maka dapat dilihat penyelenggaraan website www.riau.go.id sebagai suatu

bentuk penerapan *e-Government*. Terdapat tiga kelas utama dalam penerapan *e-Government* ini yaitu; adanya publikasi, adanya interaksi, lalu adanya transaksi didalamnya. Namun permasalahannya bagaimana bentuk perwujudan transparansi publik di kelas publikasi, interaksi, maupun transaksi dalam penerapan *e-Government* oleh Pemerintah Provinsi Riau. Hal ini penting untuk dikaji mengingat bahwa *e-Government* bukanlah suatu konsep yang mudah dan murah, untuk itu diperlukan keseriusan dari pemerintah dalam menerapkan konsep *e-Government* sehingga manfaatnya dapat benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Hal inilah yang menjadi daya tarik bagi penulis untuk meneliti bentuk transparansi publik di kelas publikasi, interaksi, maupun transaksi dalam penerapan *e-Government* oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Provinsi Riau. Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul Penerapan *Electronic Government (E-Gov)* Melalui Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Provinsi Riau untuk Mewujudkan Transparansi Publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Abad ke-20 dapat digambarkan sebagai ‘zaman pertama media massa. Abad ini juga ditandai dengan berubahnya ketakjuban maupun ketakutan atas pengaruh media massa. Walaupun terjadi perubahan yang besar dalam lembaga dan teknologi media serta dalam masyarakat sendiri dan juga munculnya ‘ilmu komunikasi’, perdebatan publik mengenai signifikansi sosial yang potensial dari ‘media’ sepertinya tidak terlalu berubah. Penggambaran isu yang muncul selama dua atau tiga dekade awal pada abad ke-20 lebih dari sekedar kepentingan sejarah dan pemikiran awal memberikan poin rujukan untuk memahami masa kini. (McQuail, 2011:56).

Website merupakan alamat di *internet* yang memudahkan pengguna *internet* untuk

memenuhi kebutuhan informasi, melalui *website* pengguna *internet* dapat dengan mudah mencari informasi sesuai dengan kebutuhan. Pendapat senada juga dikemukakan Mico Pardosi, *Website* adalah dokumen dalam *internet* (lebih tepatnya URL atau alamat *internet*) biasa disebut juga *web* atau *home page* (Pardosi, 2004:2). *Website* berdasarkan pengertian diatas salah satu contohnya adalah *website* www.riau.go.id yang mana dalam pengaplikasiannya terdapat informasi dan data-data tertentu. *e-Government* sendiri dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya (World Bank, 2001). Menurut Rogers WO Okut-Uma and Larry Caffrey (Eds), dalam buku *Trusted Services and Public Key Infrastructure*, Commonwealth Secretariat, London (2000), "*E-government refers to the processes and structures pertinent to the electronic delivery of government services to the public.*" Sementara itu, Kementerian Kominfo berpendapat bahwa *e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online (dalam Hardiyansyah, 2003).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:571) pengertian pelayanan adalah merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. Sedangkan menurut Fred Luthans yang dikutip dalam (2005:16) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Pelayanan menurut Sianipar (1998:5), adalah melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau

keperluan orang. Artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi (seseorang) dan organisasi sekelompok anggota organisasi), pelayanan masyarakat (publik) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan parat pemerintah, termasuk aparat yang dibidang perekonomian alambentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketetapan peraturanperundang-undangan yang berlaku. Proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain yang angsung ialah yang dinamakan pelayanan, sedangkan arti proses tu sendiri menurut Fred Luthans dalam Sianipar (1998:17), adalah "...any action which is performend by management to active organitional objective". Pelayanan masyarakat (publik) adalah segala bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparat pemerintah, termasuk aparat yang bergerak dibidang pengelola informasi dalam bentuk informasi dan data, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam pengembangan *e-government*, yaitu:

1. *Support*, elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*.
2. *Capacity*, adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan "impian" *e-government* terkait menjadi kenyataan.
3. *Value*, elemen pertama dan kedua merupakan dua aspek yang di lihat dari sisi pemerintah selaku pihak

pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*) (Indrajit, 2006:15-18).

Support dalam hal ini diartikan sebagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* yang hidup oleh adanya unsur *political will*, hal tersebut disebabkan karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*. *Support* atau dukungan di sini maksudnya adalah bukan hanya omongan semata, namun lebih jauh lagi adalah pada dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diberlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) disetiap tatanan pemerintahan dalam membangun konsep inidengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti adanya Undang-Undang

dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus (penanggung jawab utama), disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta dan lain sebagainya.

- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik (Indrajit, 2006: 16).

Capacity merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan *e-government* yang nyata. Tiga hal yang harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan *capacity* pada *e-government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur TI yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
- d. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar

jangkauan (wilayah kontrol pemerintah) (Indrajit, 2006: 17-18).

Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki prasyarat tersebut. Melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM (Sumber Daya Manusia) terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya merupakan cara tepat dalam mewujudkan *capacity* dalam pembentukan *e-government* pada sektor pemerintah.

Value merupakan manfaat yang signifikan yang dirasakan oleh masyarakat selaku penikmat jasa, dan pemerintah selaku pemberi jasa di mana dalam hal ini konsep *e-government* dilakukan pada roda pemerintahannya. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah *nexus* atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan membantu keberhasilannya.

Pemerintah membagi jenis pelayanan *e-Government* kepada masyarakat melalui beberapa tipe. Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat. Selengkapny tentang jenis pelayanan aspek kompleksitas dan aspek manfaat adalah sebagai berikut:

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan ditetapkan; dan
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya (Indrajit, 2006:30).

Aspek kompleksitas menyangkut tentang bagaimana suatu aplikasi atau isi dalam sebuah *website* diterapkan guna memenuhi kebutuhan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Aspek manfaat berkaitan dengan bagaimana suatu aplikasi pada *website* bermanfaat bagi publik, kalangan pebisnis maupun pemerintah

terkait terhadap kebutuhan atas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka jenis-jenis proyek-proyek *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

1. *Publish*, jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.
2. *Interact*, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
3. *Transact*, yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact* hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2006: 29-32).

Kelas *publish*, terjadi sebuah komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas di akses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui *internet*. Alat yang digunakan adalah komputer atau *handphone* melalui medium *internet*, di mana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait.

Kelas *interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Dua (2) jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, yang pertama adalah bentuk portal di mana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik, kedua adalah pemerintah menyediakan kanal akses di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kelas *transact* terjadi interaksi dua arah sama seperti *interact*, akan tetapi dalam kelas ini jauh lebih rumit dibanding kelas *interact* karena ada transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya sehingga harus ada upaya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Proyek pelayanan *publish, interact, transact* pada *e-government* kemudian akan menghasilkan relasi bentuk baru seperti G2C, G2B, G2G dan G2E. Konsep bentuk relasi yang terjadi pada *e-government* diklasifikasikan Richardurs Eko Indrajit kedalam empat jenis, yaitu: G2C (*Government to Citizens*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*), G2E (*Government to Employes*).

G2C tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. G2B merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya. G2G merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya. G2E tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan dari pemerintah untuk berbagai kepentingan. Proyek dan bentuk relasi *e-Government* yang dilaksanakan merupakan upaya pemerintah dalam melayani masyarakat berbasis elektronik.

Berdasarkan proyek-proyek dan bentuk relasi pada *e-Government*, menggambarkan adanya bentuk komunikasi yang lebih efisien, efektif dan transparan antara pemerintah dan masyarakat dalam iklim negara yang demokratis.

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Mulyana, 2005:41). Menurut Carl I. Hovland (Effendy, 2005:10), komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain. Sedangkan menurut Lasswell komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Yang menjadi permasalahan ialah bagaimana caranya agar “gambaran dalam benak” dan “isi kesadaran” pada komunikator itu dapat dimengerti, diterima, dan bahkan dilakukan oleh komunikan (Effendy, 2005:11).

Wilbur Schramm (Effendy, 2005:32-33) dalam karyanya “*How Communication Works*” mengatakan *the condition of success in communication* diringkaskan sebagai berikut :

- a. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran yang dimaksud.
- b. Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan,

sehingga sama-sama dapat dimengerti.

- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak komunikan, dan menyarankan suatu cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
- d. Pesan harus menyarankan suatu cara untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok tempat komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

Proses komunikasi menurut Komala (2009:83) terjadi manakala manusia berinteraksi alam aktivitas komunikasi, menyampaikan pesan mewujudkan motif komunikasi. Proses komunikasi terdiri dari dua cara, yaitu :

- a. Proses secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan simbol sebagai media. Lambang media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan sebagainya, yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan
- b. Proses secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikasi sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sring digunakan dalam komunikasi (Effendi, 2006:11).

Proses komunikasi memiliki tujuh unsur, diantaranya sumber, pesan, media, penerima, pengaruh, tanggapan balik, lingkungan. Setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun

proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi (Cangara, 2010:28).

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bentuk jamak dari datum, berasal dari bahasa Latin yang berarti "sesuatu yang diberikan". Dalam penggunaan sehari-hari data berarti suatu pernyataan yang diterima secara apa adanya. Pernyataan ini adalah hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau citra. Dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Data kemudian diolah sehingga dapat diutarakan secara jelas dan tepat sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, hal ini dinamakan deskripsi. Pemilahan banyak data sesuai dengan persamaan atau perbedaan yang dikandungnya dinamakan klasifikasi. Menurut Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Penulis lain, Burch dan Strater, menyatakan: informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan. Sedangkan George R. Terry, Ph. D. menyatakan bahwa informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna.

Jadi, secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang. Untuk memperoleh informasi yang berguna, tindakan yang pertama adalah mengumpulkan data, kemudian mengolahnya sehingga menjadi informasi. Dari data-data tersebut informasi yang didapatkan lebih terarah dan penting karena

telah dilalui berbagai tahap dalam pengolahannya diantaranya yaitu pengumpulan data, data apa yang terkumpul dan menemukan informasi yang diperlukan.

Jelaslah bahwa agar informasi itu menjadi berguna harus disampaikan kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam bentuk yang tepat pula. Tidak semua data merupakan informasi. Ada kantor-kantor yang menyimpan data-data atau catatan yang sebenarnya tidak ada gunanya. Sebaliknya informasi yang diperlukan dilengkapi dengan data.

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh Informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah daerah seharusnya perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas bentuk informasi yang dapat diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan informasi, lama waktu mendapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat. Instrumen dasar dari transparansi adalah peraturan yang menjamin hak untuk mendapatkan informasi, sedangkan instrumen pendukung adalah fasilitas database dan sarana informasi dan komunikasi dan petunjuk penyebaran produk-produk dan informasi yang ada di penyelenggara pemerintah, maupun prosedur pengaduan. Untuk itu adanya Perda Transparansi adalah sebagai produk hukum yang memberikan jaminan untuk mengatur tentang hak memperoleh akses dan penyebar luasan informasi kepada publik. (Adrianto Nico, 2007:12).

Beberapa pengertian tentang transparansi publik yaitu: menurut Nico Andrianto (2007:20), transparansi adalah “keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik.” Kemudian menurut Abdul Hafiz (2000:40), transparansi adalah “keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.” Dari kedua definisi di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah kepada masyarakat untuk mengakses informasi berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah tersebut.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian *deskriptif*. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti dalam melakukan usulan penelitian secara langsung di lapangan. Pengertian kualitatif menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* adalah pendekatan ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagian instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2005 : 1).

Metode deskriptif, yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya

Metode Penelitian Komunikasi. Metode *deskriptif*, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik subjek tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (Rakhmat, 2012 : 22).

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau Komplek Kantor Gubernur Riau Jalan Jenderal Sudirman No. 460. Adapun alasan peneliti mengambil Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau adalah Dinas inilah yang menjadi PPID Provinsi Riau (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Provinsi Riau). Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan yakni dari bulan Desember 2014 sampai dengan Februari 2015.

Adapun yang menjadi Subjek dalam penelitian ini sebagai informan yaitu Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau, Kepala Bidang APTEK (Aplikasi Telematika) Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Komunikasi Pemerintahan Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Perangkat Lunak Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, 3 masyarakat pengguna, dan 1 admin *e-office* Biro Humas Setda Provinsi Riau. Diambilnya subjek diatas sebagai informan diatas karena Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau adalah Pejabat Pengelola Informasi Daerah di Provinsi Riau. Sedangkan diambilnya informan dari Biro Humas, dikarenakan sebagian besar *content* foto, galery,

maupun video dari portal pemerintah Provinsi Riau berasal dari Biro Humas Setda Provinsi Riau. Dan untuk melihat bentuk transparansi publik pada penyelenggaraan situs web pemerintah provinsi riau, peneliti mengambil 3 informan menggunakan teknik *purposive* melalui UPT Media Center Diskominfo-PDE Provinsi Riau. Objek penelitian adalah segala sesuatu permasalahan yang dianggap penting berdasarkan penilaian atau kriteria tertentu dan memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Alwasilah, 2008:115). Penerapan *Electronic Government (E-Gov)* melalui penyelenggaraan situs web Pemerintah Provinsi Riau untuk mewujudkan transparansi publik. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dapat langsung di lapangan, antara lain mengenai tanggapan *informan* tentang data-data maupun informasi yang diperlukan. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan peneliti, baik itu opini, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan hasil pengujian, (Rosady 2010:138).

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data adalah observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki (Irawan, 2008:69). Selain itu observasi juga merupakan pemilihan, perubahan, dan pencatatan untuk tujuan yang empiris. pemilihan yang meliputi pengamatan ilmiah yang memfokuskan pengamatan secara sengaja atau tidak sengaja, sehingga mempengaruhi apa yang dicatat dan kesimpulan apa yang diambil. Perubahan berarti observasi tidak hanya dilakukan secara pasti peneliti juga boleh berperilaku atau suasana tanpa mengganggu kewajaran.

Teknik pengamatan ini biasanya digunakan untuk pengumpulan data dan informasi melalui kombinasi antara observasi langsung secara formal atau informal dalam waktu yang bersamaan

(Ruslan, 2010:33). Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang ada di kantor Diskominfo & PDE Provinsi Riau serta pada saat wawancara untuk memperkuat hasil penelitian. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode survey melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara lisan terhadap respon/ subjek (Rosady 2010:23). Peneliti melakukan wawancara terhadap Kepala Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau, Kepala Bidang APTEK (Aplikasi Telematika) Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Komunikasi Pemerintahan Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, Kepala Seksi Perangkat Lunak Dinas Komunikasi Informatikadan Pengolahan Data Elektronik Provinsi, 3 masyarakat pengguna, dan 1 admin *e-office* Biro Humas Setda Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi yang dilakukan adalah dengan cara mengambil dari internet, seperti foto atau tulisan, beberapa dokumentasi beberapa kegiatan Diskominfo & PDE Provinsi Riau serta dokumentasi pribadi seperti foto-foto dan kliping yang berhubungan dengan objek penelitian. Data-data lainnya juga banyak diambil dari buku-buku yang tentunya berkaitan dengan objek penelitian dan dokumen dari silabus yang sekiranya dapat menambah informasi bagi penulis untuk dapat menunjang penulisan ini. Berdasarkan masalah yang diteliti yaitu mengenai penerapan *e-Government* melalui penyelenggaraan situs web pemerintah Provinsi Riau untuk mewujudkan transparansi publik, maka peneliti menganalisa secara deskriptif.

Hasil Dan Pembahasan

Memasuki era globalisasi yang mengarah pada keterbukaan informasi publik, pemerintah diharuskan lebih adaptif dengan teknologi. Pemerintah diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan *E-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan di antara instansi pemerintah.

Penerapan *e-Government* di Pemerintahan Daerah Provinsi Riau melalui kantor Dinas Komunikasi Informasi dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau saat ini dalam bentuk portal website. Portal website dengan alamat www.riau.go.id telah bisa di akses. Penerapan *e-Government* melalui www.riau.go.id terbagi menjadi tiga kelas utama yaitu kelas publikasi, kelas interaksi, dan kelas transaksi. Namun, menurut hasil penelitian yang telah diteliti hanya ada dua kelas utama yang telah diterapkan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau Pemerintah membagi jenis pelayanan *e-Government* kepada masyarakat melalui beberapa tipe.

Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihat dari dua aspek utama, yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat. Selengkapnya tentang jenis pelayanan aspek kompleksitas dan aspek manfaat, aspek kompleksitas menyangkut tentang bagaimana suatu aplikasi atau isi dalam sebuah *website* diterapkan guna memenuhi kebutuhan dan pelayanan publik kepada

masyarakat. Aspek manfaat berkaitan dengan bagaimana suatu aplikasi pada *website* bermanfaat bagi publik, kalangan pebisnis maupun pemerintah terkait terhadap kebutuhan atas pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, maka jenis-jenis proyek-proyek *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu *Publish*, jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. *Interact*, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. *Transact*, yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact* hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya) (Indrajit, 2006: 29-32).

Kelas *publish*, terjadi sebuah komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas di akses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui *internet*. Alat yang digunakan adalah komputer atau *handphone* melalui medium *internet*, di mana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait. Dan pada hasil penelitian terlihat bahwa pemerintah Provinsi Riau sudah siap dalam kelas pelayanan publikasi. Terlihat dari berita pemerintahan yang *up-to-date*, kesiapan pemerintah daerah, bentuk portal yang cukup lengkap, masyarakat pengguna yang sudah mengakses, transparansi DPA dan RKA pada SKPD Provinsi, dan tampilan portal yang menarik. Dengan menyediakan data dan informasi berupa dokumentasi dan berita. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa penerapan *Electronic Government* (*E-Gov*) melalui penyelenggaraan situs web

Pemerintah Provinsi Riau dalam mewujudkan transparansi publik, telah sampai pada tahap publikasi/*publish* karena sudah sesuai dengan ketentuan yang dibutuhkan yaitu menerbitkan berita yang berkepentingan dan berhubungan dengan Pemerintah Provinsi Riau, namun masih terlihat kekurangan seperti frekuensi penerbitan berita yang belum teratur dan penerbitan berita maupun dokumentasi dari SKPD lain yang belum optimal dari masing-masing SKPD Provinsi Riau.

1. Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau selaku pihak yang menerapkan fasilitas teknologi informasi sudah siap dengan penerapan *e-Government* dalam perwujudan transparansi publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. kelas publikasi, pemerintah Provinsi Riau telah siap mengimplementasikan InpresNo.3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Karena kesiapan pemerintah Provinsi Riau sudah memiliki data yang disajikan secara berkualitas, memiliki keakuratan data, ketetapan waktu dalam menyampaikan data, kelengkapan data, dan memberikan informasi yang *up to date*.

“sejauh ini saya mengatakan bahwa Diskominfo & PDE Provinsi Riau sudah siap dengan rancangan pengembangan *E-Government*. Pertimbangan seperti infrastruktur, sumber daya manusia, dan lain-lainnya juga sudah kita siapkan. Seperti SDM kita sudah melakukan pelatihan Bimtek di setiap SKPD perminggu.” (Hasil wawancara dengan bapak Ikhwan Ridwan, Kepala Bidang Aplikasi Telematika Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan data Elektronik Provinsi Riau pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2015)

Kelas *interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, yang pertama adalah bentuk portal di mana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik, kedua adalah pemerintah menyediakan kanal akses di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

“sejauh ini pengembangan e-gov ini masih sampai tahap mempublikasikan kepada masyarakat dan komunikasi antar pemerintah khususnya di dalam Pemerintah Provinsi Riau saja. Tapi sedang mengembangkan *e-office*. Dimana *e-office* berfungsi untuk pemerintah berkomunikasi kepada SKPD lainnya seperti surat menyurat. Begitu juga dalam hal ini termasuk ada pengelolaan administrasi keuangan daerah.” (Hasil wawancara Bapak H. Ahmad Syah Harroffie, Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan data Elektronik Provinsi Riau pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2015).

Menurut hasil penelitian, Pemerintah Provinsi Riau sedang dalam proses pengembangan *Electronic office*. Dimana *E-office* ini adalah bentuk komunikasi pemerintah ke pemerintah dalam lingkungan Provinsi Riau yang bertujuan untuk mempermudah badan, biro, maupun dinas dalam urusan administrasi pemerintahan. Kemudian dalam perwujudan transparansi publik, portal pemerintah memberikan fasilitas pengaduan online untuk masyarakat pengguna yang ingin memberikan kritik dan saran kepada pemerintah. Penerapan *e-Government* pada tahap interaksi masih sampai pada tahap G2G (*Government to Government*). Interaksi yang terjadi pada penyelenggaraan website pemerintah

Provinsi Riau hanya pada interaksi secara tidak langsung baik interaksi secara internal maupun ke eksternal. Dikarenakan infrastruktur yang kurang memadai di berbagai SKPD. Perangkat E-government di Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau sudah sangat memadai dalam Pengolahan Data Elektronik. Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau juga siap untuk membantu sejumlah SKPD yang tertinggal dengan konsep E-Government ini.

Kelas *transact* terjadi interaksi dua arah sama seperti *interact*, akan tetapi dalam kelas ini jauh lebih rumit dibanding kelas *interact* karena ada transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya sehingga harus ada upaya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

“aplikasi *e-Procurement* itu kita punya di Biro Pembangunan Setda Provinsi Riau melalui UPT LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Riau. Kita udah buat satu menu untuk mengunjungi halaman LPSE di www.riau.go.id. Kalo disini (www.riau.go.id) kita lebih memfokuskan untuk transparansi kegiatan dalam administrasi pemerintahan. Kalau untuk transaksi mungkin kedepannya kita bakal sampai ke tahap itu.” (Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Syah Harroffie, Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan data Elektronik Provinsi Riau pada hari Senin tanggal 09 Februari 2015)

Menurut hasil penelitian, pemerintah Provinsi Riau belum menerapkan kelas pelayanan transaksi dikarenakan sistem yang belum terintegrasi.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Ardianto, Elvinaro, 2009. *Public Relations Praktis*. Bandung : Widya Pajajaran.
- Saputra, Wahidin dan Rully Nasrullah. 2011. *Public Relations 2.0 Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Jakarta : Gramata Publishing.
- McQuail, D., 2011. *Teori Komunikasi Massa* McQuail. Jakarta : Salemba Humanika.
- Effendy, Uchjana, Onong. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi Offset
- Iriantara, Yosol. 2005. *Media Relations : Konsep, Pendekatan & Praktik*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Onggo, Bob, Julius. 2004. *E-PR : Menggapai Publisitas di Era Interaktif Lewat Media Online*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta. Jakarta
- Moleong, Lexy, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya.
- Pardosi, Mico. 2004. *Uraian Lengkap Internet*. Surabaya: Inda.
- Rakhmat, Jalaludin, 2002, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Umar, Husein, 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.

Sumber Lain:

- <http://beritagratis.blogspot.com/2009/10/pe-nerapan-good-governance-di-indonesia.html>
- <http://www.banyumaskab.go.id/berita-378-pelaksanaan-good-governance--di-indonesia.html>
- <http://blog.binadarma.ac.id/hardiyansyah/?p=35>
- <http://www.bogor.net/idkf/idkf-2/wawancara>
- <http://good-governance.bappenas.go.id>
- <http://riau.go.id>
- <http://mediacenter.riau.go.id>
- <http://diskominfo.riau.go.id>