

## ANALISIS LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA WEBSITE PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

Budi Widjajanto<sup>1)</sup>, Yuliman Purwanto<sup>2)</sup>, Nova Rijati<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Sistem Informasi Universitas Dian Nuswantoro

<sup>2)</sup> Teknik Elektro Universitas Dian Nuswantoro

<sup>3)</sup> Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro

Jl Nakula I No. 5 -11 Semarang 50131

Email : [budi-w@dosen.dinus.ac.id](mailto:budi-w@dosen.dinus.ac.id)<sup>1)</sup>, [yp@dosen.dinus.ac.id](mailto:yp@dosen.dinus.ac.id)<sup>2)</sup>, [novaola@yahoo.com](mailto:novaola@yahoo.com)<sup>3)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memetakan kondisi layanan informasi publik pada website pemerintah dan merancang model web portal informasi publik Jawa Tengah sebagai model layanan informasi publik yang terintegrasi sesuai ketentuan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Metode yang dilakukan adalah studi pustaka, dokumentasi dan observasi website Pemerintah Kabupaten Wonogiri, Cilacap, Kudus, Semarang, Pekalongan dan Kebumen sebagai sampel. Tujuan observasi adalah mengidentifikasi layanan-layanan pada website pemerintah kabupaten berdasarkan tingkatan e-government, kualitas informasi dan ketersediaan konten informasi publik pada website berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta melakukan diskusi terarah dengan pihak-pihak yang terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 6 website pemerintah kabupaten masih bersifat "informatif" dan didukung dengan informasi yang berkualitas. Sedangkan konten informasi publik berdasarkan UU No.14/2008 pada situs pemerintah kabupaten di Jawa Tengah adalah 43%.

**Kata kunci:** informasi publik, website pemerintah, layanan teknologi informasi

### 1. Pendahuluan

Salah satu agenda reformasi di Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik [1]. Untuk mewujudkan misi *good governance* ini, pemerintah dengan persetujuan DPR mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) [2] dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU 14/2008 [3]. Selanjutnya secara resmi UU 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik telah diberlakukan mulai tanggal 1 Mei 2010. Tujuan diterapkannya undang-undang tersebut antara lain untuk meningkatkan pengelolaan dan layanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan yang berkualitas. Sehingga Badan Publik wajib

membangun dan mengembangkan sistem informasi secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah sebagaimana tercantum dalam pasal 7 ayat 3 UU 14/2008.

Dalam konteks melaksanakan amanah UU No. 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka diperlukan suatu terobosan khusus dalam pemanfaatan website pemerintah guna menyediakan akses dan layanan informasi publik yang cepat dan tepat waktu, berbiaya ringan, dan cara sederhana. Kategori layanan dan informasi publik yang dapat diperoleh oleh masyarakat dibagi menjadi tiga jenis. Pertama, informasi yang wajib disediakan dan diumumkan badan publik secara berkala. Kedua, informasi yang wajib disampaikan secara serta merta. Ketiga, informasi yang wajib tersedia setiap saat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam rangka menyediakan sistem layanan informasi publik dimaksud adalah dengan membangun website dengan satu pusat layanan [4]. Pemanfaatan e-Government untuk pelayanan informasi publik telah diimplementasikan oleh Pemerintah Romania [5], bahwa konsep penyajian informasi publik harus dilakukan dengan cara yang logis, konsisten, koheren dan mudah diakses sehingga setiap pengguna, meskipun tanpa pengetahuan internet memadai sekalipun, dapat memperoleh informasi serta menggunakan layanan on-line. Sedangkan strategi pengembangan website pusat layanan publik yang terintegrasi (*one-stop centre*) [6], terdiri dari empat tahap pengembangan yakni : katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal ; integrasi horizontal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah awal dalam penelitian ini adalah bagaimana kondisi layanan informasi publik pada website pemerintah/badan publik ?

Tujuan dari pemetaan kondisi layanan informasi publik pada website pemerintah/badan publik ini adalah sebagai bahan acuan dalam menyusun model layanan informasi publik berbasis teknologi informasi sesuai ketentuan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Untuk itu diperlukan teori –teori yang mendukung yang terangkum dalam *state of the art* sebagai berikut :

Secara sederhana *E-Government* dibagi ke dalam lima tingkatan [7], yakni :

1. Tingkatan yang paling awal adalah apa yang disebut dengan *E-Government* untuk menunjukkan “wajah” pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Pada dasarnya, *E-Government* tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut.
2. Tingkat kedua dari *E-Government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat.
3. Level ketiga dari *E-Government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara online antar beberapa institusi dan masyarakat.
4. Level keempat dari *E-Government* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerja sama antar-institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks.
5. Level kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged information*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sudah bisa memberikan apa yang disebut dengan “*informationpush*” yang berorientasi kepada masyarakat.

Portal-portal e-Government yang terbaik merupakan situs pemerintah yang informatif, komprehensif dan efektif, terintegrasi dengan kuat, mampu memuat informasi yang luar biasa besar, menyediakan fitur yang lengkap dan memanfaatkan semua teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dikemukakan oleh Sutrisno dan Istiyanto [4] dalam penelitiannya yang berjudul Portal-Portal e-Government Terbaik Di Dunia.

Keberhasilan Pemerintah Singapura dalam mengimplementasikan e-Government telah dianalisis oleh Chan, Lau, Pan [8] dalam penelitian yang berjudul “E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives”. Dalam penelitian tersebut diungkapkan bahwa keberhasilan e-Government Pemerintah Singapura ditopang oleh empat komponen utama, yakni : (i) isi informasi, (ii) infrastruktur ICT, (iii) infrastruktur e-government, dan (iv) promosi e-government.

Pemanfaatan e-Government untuk pelayanan informasi publik telah diimplementasikan oleh Pemerintah Romania, seperti diungkapkan oleh Banciu [5] dalam penelitiannya yang berjudul “e-Romania – A Citizens’ Gateway towards Public Information”. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa konsep penyajian informasi publik harus dilakukan dengan cara yang logis, konsisten, koheren dan mudah diakses sehingga setiap pengguna, meskipun tanpa pengetahuan internet memadai sekalipun, dapat memperoleh informasi serta

menggunakan layanan on-line. Portal e-Romania merupakan sistem yang menghubungkan serta mengumpulkan informasi dari berbagai departemen, dimana departemen-departemen tersebut merupakan penanggung jawab konten informasi melalui domain / sub-domain masing-masing sebagaimana diatur dalam portal e-Romania. Ada delapan tahap dalam pengembangan portal e-Romania, yakni : menentukan struktur portal ; identifikasi portal-portal resmi yang sudah ada ; menentukan struktur portal yang terhubung ; menetapkan kategori data untuk tingkat nasional ; menetapkan struktur konten informasi; menetapkan cara mengakses informasi ; memperkirakan volume informasi serta sumber daya yang dibutuhkan ; memastikan keamanan sistem.

Sedangkan penelitian yang memaparkan tentang strategi pengembangan website pusat layanan publik yang terintegrasi (*one-stop centre*) dilakukan oleh Heng & Jinchang [6] dengan judul “An Integrated Approach to Developing a Succesfull One-Stop Portal e-Government”. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa implementasi sistem layanan publik yang terintegrasi membutuhkan strategi yang koheren yang dimulai dengan kemauan politik yang kuat oleh pemerintah, ketersediaan sumber daya, peraturan-peraturan pendukung serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi yang disediakan. Ada empat tahap dalam pengembangan portal *one-stop center* yang terintegrasi, yakni : katalogisasi, transaksi, integrasi vertikal ; integrasi horizontal.

## 2. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode *action research*, Pada tahap pertama dilakukan kajian (*research*) terhadap model tata kelola TI pada layanan publik yang sudah dilaksanakan dan kemudian berdasarkan kajian itu merumuskan suatu model tata kelola TI untuk pelayanan informasi publik, kemudian pada tahap kedua akan dilaksanakan tindakan (*action*) untuk menerapkan model yang sudah diperoleh pada tahun pertama yang diimplementasikan dalam bentuk web portal pelayanan informasi publik Jawa Tengah.

Adapun kegiatan yang dilakukan adalah mengidentifikasi layanan-layanan publik pada website pemerintah kabupaten di Jawa Tengah dengan cara:

1. melakukan studi pustaka dan studi dokumentasi dengan cara mengkaji UUD 45 Pasal 28F tentang hak memperoleh informasi, UU No.14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Inpres No.3/2003 tentang kebijakan dan strategi *e-government*, Peraturan Menteri Kominfo No. 41/2007 tentang tata kelola TIK Nasional serta serta hasil-hasil penelitian terdahulu ;
2. menentukan sampel website yang akan diobservasi. dengan memperhatikan pembagian wilayah administratif Kabupaten/Kota Jawa Tengah maka ditentukan 6 (enam) sampel website pemerintah Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah yang akan

diobservasi yaitu Kabupaten Wonogiri (W) mewakili Karesidenan Solo, Kabupaten Cilacap (C) mewakili Karesidenan Banyumas, Kabupaten Pekalongan (P) mewakili Karesidenan Pekalongan, Kabupaten Kudus (Kd) mewakili Karesidenan Pati, Kabupaten Semarang (S) mewakili Karesidenan Semarang dan Kabupaten Kebumen (Kb) mewakili Karesidenan Kedu

- melakukan analisis website yang diobservasi dengan cara membuat peta website (site map). Dari masing-masing sampel website diperoleh jumlah menu layanan yang ada diwebsite, yaitu

Jumlah Menu Website	Website Pemerintah Kabupaten					
	W	C	P	Kd	S	Kb
	71	133	73	249	33	101

- menganalisis layanan website berdasarkan tingkatan e-government, kualitas informasi dan ketersediaan konten informasi pada website berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Analisis layanan website berdasarkan tingkatan e-government dimaksudkan untuk melihat sejauh mana pemerintah kabupaten memanfaatkan teknologi informasi melalui website resmi dalam rangka menyediakan layanan kepada masyarakat. Dan hasilnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Tabel Layanan website berdasar tingkatan e-government**

Jenis layanan e-gov	Website Pemerintah Kabupaten					
	W	C	P	Kd	S	Kb
Informatif	71	133	73	249	33	101
Interaktif	-	-	-	-	-	-
Interaktif kolaboratif	-	-	-	-	-	-
One-stop service	-	-	-	-	-	-
Information push	-	-	-	-	-	-

Berdasarkan tabel 1 diatas terlihat bahwa keenam website berada pada tingkatan yang paling awal dalam *E-Government*, yakni untuk menunjukkan “wajah” pemerintah yang baik serta menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Pada dasarnya, *E-Government* tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam website tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah.

### Hasil analisis kualitas konten informasi

Observasi tentang kualitas konten informasi terhadap keenam website pemerintah, dilihat dari sisi akurasi, kekinian, dan relevansi konten informasi [9], dan diperoleh data seperti tabel 2.

**Tabel 2. Tabel Kualitas Informasi**

Website Pemerintah	Kualitas Informasi		
	Akurasi	Kekinian	Relevansi
Wonogiri	97%	94%	97%
Cilacap	100%	77%	100%
Pekalongan	74%	74%	74%
Kudus	98%	98%	100%
Semarang	91%	91%	91%
Kebumen	89%	89%	89%
Rata-rata	94%	89%	95%

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa konten informasi pada website pemerintah sudah berkualitas dengan tingkat akurasi rata-rata 94%, tingkat kekinian 89% dan relevansi 95%.

### Hasil analisis ketersediaan konten-konten informasi pada situs pemerintah berdasarkan UU No. 14 Tahun 2008

Ketersediaan konten informasi website yang sesuai dengan ketentuan UU No. 14/2008 tentang keterbukaan informasi publik dilakukan dengan menganalisis website sampel dengan memetakannya sesuai dengan pasal dan ayat yang ada pada UU tersebut. Dan hasilnya seperti terlihat dalam tabel 3, yang dapat disimpulkan bahwa konten informasi publik berdasarkan UU No.14/2008 pada situs pemerintah kabupaten di Jawa Tengah adalah 43%.

**Tabel 3. Tabel Ketersediaan Konten Informasi Sesuai UU No.14/2008**

No	UU No. 14/2008			Website Pemerintah Kabupaten					
	PsI	Ayt	Huruf	W	C	P	Kd	S	Kb
1	9	2	A	√	√	√	√	√	√
2			B	X	-	X	-	X	X
3			C	X	√	√	√	√	√
4	10	1		√	√	√	√	√	√
5	11	1	A	X	X	X	X	X	X
6			B	X	X	X	X	X	X
7			C	√	√	√	√	√	√
8			D	√	√	√	√	√	√
9			E	X	X	X	X	X	X
10			F	√	√	√	√	√	√
11			G	X	√	√	√	√	√
12			H	X	X	X	X	X	X
13	12		A	X	X	X	X	X	X
14			B	X	X	X	X	X	X
15			C	X	X	X	X	X	X
16			D	X	X	X	X	X	X

#### Keterangan :

- √ : ada
- X : tidak ada
- : tidak lengkap

#### Penjelasan :

- Semua situs menyediakan informasi yang berkaitan dengan Badan Publik. Informasi yang ditampilkan antara lain profil daerah, profil pimpinan daerah, SKPD, serta informasi-informasi lain bersifat umum.

2. Sebagian situs menyediakan informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait meskipun tidak lengkap.
3. Hampir semua situs menyediakan informasi mengenai laporan keuangan. Informasi yang ditampilkan umumnya berdasarkan asas transparansi anggaran sesuai norma-norma dalam penyusunan serta pelaporan APBD
4. Semua situs menyediakan fasilitas pengumuman informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Informasi ini pada umumnya dalam bentuk link dengan BNPB daerah atau running text pada website.
5. Semua situs tidak menyediakan informasi tentang daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan.
6. Semua situs tidak menyediakan informasi tentang hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya.
7. Semua situs menyediakan informasi tentang seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya.
8. Semua situs menyediakan informasi tentang rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik. Informasi yang ditampilkan dalam bentuk rencana kegiatan SKPD, meskipun tingkat kedalaman informasi masih beragam.
9. Semua situs tidak menyediakan informasi tentang perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga.
10. Semua situs menyediakan informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum. Informasi yang ditampilkan pada umumnya adalah kegiatan-kegiatan seremonial yang berkaitan dengan pembangunan daerah.
11. Hampir semua situs memberikan informasi tentang prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat. Informasi yang ditampilkan pada umumnya berbentuk SOP serta tata cara pelayanan pada masyarakat.
12. Semua situs tidak memberikan laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
13. Semua situs tidak menyediakan informasi tentang jumlah permintaan informasi publik yang diterima.
14. Semua situs tidak menyediakan informasi waktu yang diperlukan oleh badan publik dalam memenuhi setiap permintaan informasi publik
15. Semua situs tidak menyediakan informasi tentang jumlah pemberian dan penolakan permintaan informasi publik.
16. Semua situs tidak menyediakan informasi alasan penolakan permintaan informasi publik (bila ada).

### 3. Kesimpulan

Dari 6 (enam) sampel website pemerintah Kabupaten di Jawa Tengah yang telah di analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pemerintah kabupaten belum menyediakan seluruh informasi publik kepada masyarakat sebagaimana ketentuan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Ini ditunjukkan dengan bukti bahwa konten informasi publik pada website pemerintah masih berkisar 43%. Yang menjadi penyebab dari masih rendahnya konten informasi publik adalah kemungkinan belum adanya standar bentuk serta format informasi publik yang sesuai dengan ketentuan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Pemerintah kabupaten belum mengoptimalkan website resmi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena website masih bersifat informatif, meskipun sudah didukung dengan konten informasi yang berkualitas.

### Daftar Pustaka

- [1] Effendi, Sofian. 2009. "Agenda Reformasi Birokrasi Pemerintahan Yang Responsif, Efisien, Efektif", Makalah pada Seminar Nasional Reformasi Birokrasi, Jakarta.
- [2] -----, 2008. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta
- [3] -----, 2010. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta
- [4] Sutrisno, Ashari& Istiyanto, Jazi Eko. 2009. "Portal-Portal e-Government Terbaik Di Dunia". Proceeding pada Seminar Nasional Informatika 2009 UPN "Veteran", Yogyakarta
- [5] Banciu, Diona. 2009. "e-Romania-A Citizens' Gateway towards Public Information". National Institute for Research and Development in Informatics - ICI. Bucharest
- [6] Heng, Wang& Jinchang, Hou. 2010. "An Integrated Approach to Developing a Successful one-stop Portal e-Government". Paper in Computer Science and Information Technology IEEE International Conference, Chengdu
- [7] Hasibuan, Zaenal A. 2001, "Electronic Government for Good Governance"
- [8] Chan, Lau, Pan 2008, "E-government implementation: A macro analysis of Singapore's e-government initiatives"
- [9] Bailey, J.E dan Pearson SW, 1983, "Development of a Tool for measuring and Analyzing Computer User Satisfaction"

### Biodata Penulis

**Budi Widjajanto**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), STMIK Dian Nuswantoro Semarang, lulus tahun 1997, memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pascasarjana Magister Teknik Informatika STTBI Benarif Jakarta, lulus tahun 2001. Saat ini menjadi Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

**Yuliman Purwanto**, memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.), Jurusan Teknik Elektro Universitas Satya Wacana Salatiga, lulus tahun 1981, memperoleh gelar Magister Engineering (M.Eng.) dari Hokkaido University Sapporo Japan, lulus tahun 1991, memperoleh gelar Doktor Engineering (M.Eng.) dari Hokkaido University Sapporo Japan, lulus tahun 1994 Saat ini menjadi Dosen di

Fakultas Teknik Universitas Dian Nuswantoro  
Semarang.

**Nova Rijati**, memperoleh gelar Sarjana Sains (S.Si.), Fakultas MIPA UNDIP Semarang, lulus tahun 1995, memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pascasarjana Magister Teknik Informatika STTBI Benarif Jakarta, lulus tahun 2001. Saat ini menjadi Dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

