

EFEKTIVITAS PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA KENDARI SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK

La Tarifu¹, Taufik², Nani Eka Pertiwi³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo

Correspondence author: latarifusept@uho.ac.id

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the Effectiveness of Utilization of the Kendari City Government Website as a Public Information Media. The method used in this study is qualitative, the informants in this study were five people. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. The data analysis used is data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the use of the Kendari City government website as a medium of public information, namely; The role of the Kendari City Government website has been quite effective in providing information to the public. The government's own role for the website is quite effective where the role of the website is as a manager, regulator, controller and supervisor. For interactions within the Kendari City Government website have not yet occur directly in the website but through the portal of the application available in it, for example between the government with the community, government with business environment, government with government, and government with employees.

Keywords: E-Government; Public Information; Website

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, informan dalam penelitian ini sebanyak lima orang. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan website pemerintah Kota Kendari sebagai media informasi publik yaitu; peran website Pemerintah Kota Kendari telah cukup efektif dalam memberikan informasi kepada publik. Peran pemerintah sendiri terhadap website cukup efektif dimana peran terhadap website adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas. Content website pemerintah Kota Kendari mampu memberikan informasi yang mudah dipahami oleh publik terkait dengan hal-hal berkaitan dengan pemerintahan dan kebijakan publik, meski masih ada beberapa bagian dari website yang belum terisi karna beberapa faktor. Untuk interaksi di dalam website Pemerintah Kota Kendari belum terjadi secara langsung didalam website tetapi melalui portal-portal aplikasi yang tersedia di dalamnya, misalnya antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan lingkungan bisnis, pemerintah dengan pemerintah, serta pemerintah dengan karyawan.

Kata Kunci: E-Government; Informasi Publik; Website

PENDAHULUAN

Di era globalisasi seperti saat ini perkembangan *Information and Communication Technology* (ICT) telah berkembang dengan sangat cepat untuk memudahkan kegiatan manusia. Dengan kemudahan berkomunikasi, manusia seakan lebih dinamis. Informasi tentang peristiwa ditempat yang jauh dengan mudahnya didapatkan, tidak terkecuali kegiatan pemerintahan, baik dalam tata kelola pemerintahan itu sendiri maupun dalam pelayanannya kepada publik. Implementasi teknologi informasi dan komunikasi diperlukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program pembangunan di segala bidang.

Langka awal penerapan *e-government* di Indonesia adalah instruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia, pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk meng-*upgrade* sistem pemerintahan yang birokratis dan terkesan kaku sehingga berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparansi, dan akuntabilitas. Selain itu *e-government* menawarkan pelayanan publik secara 24 jam, sehingga dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Strategi *e-government* menjadi elemen yang sangat penting dalam memoderenisasi sektor publik, melalui identifikasi dan membangun struktur organisasi, cara berinteraksi dengan warga negara dan bisnis, serta mengurangi biaya dan lapisan proses organisasi bisnis. *e-government* menyediakan berbagai macam informasi kepada warga negara dan bisnis melalui *internet* (Zakareya, 2005).

Husein dalam Muluk (2001) dalam paparannya menguraikan adanya tiga jenis tantangan dalam penerapan *e-government* yakni yang bersifat *tangible*, *intangible*, dan *very intangible*. Tantangan seperti keterbatasan sarana dan prasarana fisik jaringan telekomunikasi dan listrik termasuk yang *tangible*. Sedangkan yang *intangible* misalnya tantangan *financial*, dan keterbatasan sumber daya manusia, sementara yang tergolong *very intangible* adalah keberanian pejabat pemerintah daerah untuk menerapkan *e-government*. Penerapan konsep *e-government* yang hanya sampai pada tahap publik tanpa adanya informasi yang lebih akurat dan detail yang dapat diakses oleh masyarakat membuat interaksi interferensi yang menjadi inti dalam proses penerapan *e-government* menjadi tidak dapat terpenuhi lantaran sumber daya manusia aparatur pemerintah yang kurang mumpuni dalam bidang pemanfaatan teknologi komunikasi dalam memberikan pelayanan (Megantor & dkk, 2019).

Salah satu media *e-government* yang dapat atau dianggap paling mudah diakses oleh masyarakat adalah media atau saluran berbasis online melalui internet. Adapun penerapan *e-government* yang paling banyak di gunakan oleh lembaga pemerintahan adalah pemanfaatan situs *website*. Keberadaan situs web resmi pemerintah daerah

merupakan suatu faktor signifikan dalam mendorong pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pengelolaan *website* pemerintah daerah dengan segala macam bentuk penyelenggaraan pemerintah yang mengedepankan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari beberapa fungsi situs web pemerintah, salah satunya adalah sebagai media komunikasi dan informasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat dan *stake-holder* penerima layanan publik, situs web menjadi alat komunikasi yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas melalui jaringan *internet*. Terlebih dengan diberlakukannya undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sebagai pengawas pelaksanaan keterbukaan informasi dan meningkatnya rasa ingin tahu publik terhadap aktivitas pemerintah, membuat pemerintah tidak memiliki alasan lagi untuk menutup-nutupi informasi tentang pelaksanaan kegiatan pemerintahan maka keberadaan *website* sangat dibutuhkan.

Website dapat dimanfaatkan sebagai media promosi produk-produk lokal daerah, pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat, ataupun sebagai media untuk menyampaikan ulasan, kritik dan keluhan. Sehingga sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan sarana bagi masyarakat untuk dapat mengakses informasi pada instansinya. Hal ini diwujudkan dengan pembuatan situs resmi pemerintah daerah di seluruh Indonesia, tidak terkecuali di Kota Kendari. Pemerintah Kota Kendari telah menerapkan penggunaan situs web resmi dengan www.kendarikota.go.id, *website* ini di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari.

Website resmi Kota Kendari merupakan salah satu upaya untuk membantu dan mempermudah urusan pemerintah dalam menyampaikan informasi publik yang memuat seluruh kekayaan informasi Pemerintahan Daerah. Namun dari observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan pemanfaatan *website* pemerintah Kota Kendari masih memiliki kekurangan jika dilihat dalam pemberian informasi publik seperti, update informasi publik yang dilakukan tidak secara berkala dan tidak merata, kurang optimalnya layanan informasi publik (sarana dan konten). Dimana ada halaman dengan informasi yang tidak sesuai dan ada juga halaman yang tidak memiliki informasi apapun didalamnya dimana hanya berbentuk halaman dengan judul-judul tertentu tetapi tidak memiliki isi yang berkaitan dengan judul yang diterakan (kosong). Misalnya pada halaman Informasi tentang Direktori Kelurahan dan Kecamatan, didalamnya tidak memiliki informasi apapun untuk dilihat, dibaca atau diketahui oleh publik, sedangkan di dalam halaman informasi Pendidikan dan Rumah Ibadah hanya sebagian Sekolah dan Universitas serta Masjid saja yang tertera tidak dimasukan rumah ibadah lain seperti Gereja maupun Pura.

Pemanfaatan website oleh Pemerintah Kota Kendari sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat pada kenyataannya masih terdapat kekurangan, dari permasalahan-permasalahan yang terdapat di lapangan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik.

Untuk mengetahui apakah pemanfaatan website Pemerintah Kota Kendari sebagai Media Informasi Publik, penulis memberikan beberapa kerangka acuan (konseptualisasi) dalam mengukur keberhasilannya berdasarkan indikator kajian penelitian. Dengan indikator tersebut, akan dianalisis berdasarkan temuan penelitian sehingga dapat diuraikan kesesuaian secara konseptual dengan fakta yang ditemukan dalam penelitian.

Berikut beberapa hal yang kajian teori atau konsep berdasarkan kata kunci dalam penelitian ini yaitu Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik.

Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Iga 2012:3). Menurut Pasalaong (2007), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat, yang dipandang sebagai sebab dari variabel lain.

Menurut Handoko (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendakinya. Jika seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif. Asnawi (2013) efektivitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat, dan lain-lain yang telah ditentukan. Menurut Sondang dalam Othenk (2008:4), efektivitas adalah pemanfaatan untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Sedangkan menurut Othenk (2008), efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti: 1) sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlahnya sudah ditentukan/dibatasi; 2) jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai; 3) batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya; dan 4) tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17).

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010:13), efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya.
2. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program dapat juga dilihat dari berfungsinya aturan yang telah dibuat dalam berlangsungnya proses kegiatan.
3. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang di dapat sesuai dengan tujuan atau kondisi ideal program.

Dalam kenyataannya, sulit sekali merinci apa yang dimaksud dengan konsep efektifitas dalam suatu organisasi. Pengertian efektivitas dalam suatu organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setia orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakai. Bagi sejumlah ilmu sosial, efektifitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Steers,1985:1).

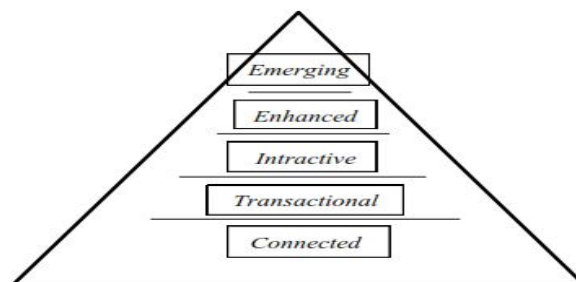
Demikian halnya dengan konsep e-government sebagai tools pemerintah dalam mengelola sumberdaya yang dimiliki dalam mencapai tujuan pembangunan dengan orientasi pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan impres No. 3 tahun 2003 menyatakan bahwa *e-government* dipahami sebagai upaya terstruktur untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien. *E-government* dapat pula dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan aplikasinya oleh pemerintah sehingga terjadi proses manajemen pemerintahan yang efisien. Tujuan *e-government* adalah menyediakan informasi kepada warga, pelayanan yang lebih baik dan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan akses terhadap teknologi komunikasi dan informasi (ICT) serta partisipasi dalam pengambilan keputusan kebijakan publik.

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia, melalui pengembangan *e-government*, dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Jadi dari persektif komunikasi, *e-government* merupakan pemanfaatan media komunikasi berbasis internet oleh pemerintah untuk menyampaikan pesan pembangunan kepada masyarakat yang lebih luas dan mendapatkan umpan balik yang lebih cepat. Outputnya adalah bagaimana pemerintah dapat membuat desain perencanaan website yang informatif dan interaktif antar para pihak berkepentingan. Seperti yang disampaikan oleh Indrajit (2006:29-32) ada 3 tahapan pelayanan *website* pemerintah berbasis *e-goverment* yaitu sebagai berikut:

- a. *Publish*; Jenis ini merupakan implemementasi *e-government* yang termudah karena sealain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.
- b. *Interact*; Berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa digunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).
- c. *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 lain (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibanding dengan dua kelas lainnya kerana harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Gambar 1. Tahapan Perkembangan Website



Sumber: Margolis dan Riano, 2013

Tahapan Perkembangan *E-Government*, yaitu: Tahap I - *Emerging* (Kemunculan); pada tahap ini, *website* muncul dengan menyajikan berbagai informasi yang baik informasi mengenai pemerintah maupun informasi umum. Pada tahap ini dapat dilihat bahwa keseluruhan model memiliki kesamaan konsep yakni menggunakan *website* sebagai sarana untuk mempublikasikan informasi. Namun, data dan informasi yang dipublikasikan tidak lebih dari sekedar visi, misi, dan aktivitas organisasi pemerintah tersebut (Margolis dan Riano, 2013). Tahap II – *Enhance* (Peningkatan); dalam tahap ini, sistem *e-government* telah lebih dikembangkan dengan cara memberikan tautan yang menghubungkan dengan informasi informasi tertentu berupa formulir perizinan, dokumen, laporan, peraturan, atau *newsletters*. Tahap III – *Interactive* (Interaktif); pada tahap *Website* memberikan layanan online seperti bentuk download untuk pembayaran pajak dan aplikasi untuk perpanjangan lisensi. ada penawaran interaktif dari situs *web* dengan layanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Tahap IV - *Transactional* (Transaksi); pada tahap ini, dalam *website* telah terdapat interaksi dua arah antara warga negara dan pemerintah. Pada tahapan ini masyarakat juga dapat melakukan transaksi sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan berbasis online. Tahap V – *Connected* (Koneksi); pada tahap ini *Website* mengubah diri menjadi sebuah badan yang terhubung untuk menanggapi kebutuhan warganya dengan mengembangkan kantor infrastruktur terpadu.

Dari beberapa definisi dan teori tentang efektifitas *website*, dalam penelitian ini akan menggunakan pendapat dari Aprilia dkk, (2014) untuk mengukur indikator efektifitas *website* yang akan membantu kita mengetahui Efektivitas Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik. Indikator efektivitas pengelolaan *website* adalah 1) Peran *Website*; 2) Peran pemerintah; 3) Tujuan; 4) Konten; 5) Interaksi.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari di Jalan Balaikota II Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan pertimbangan dipilihnya Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari sebagai lokasi penelitian karena Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari merupakan pengolah dari *website* Kota Kendari yang merupakan objek dari penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2009) Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induksi, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian

kuantitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari prefektif partisipasi tentang Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik. Teknik penentuan informan penelitian ini adalah teknik purposif yakni teknik menetapkan informan berdasarkan kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan mengacu kepada model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam jurnal Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022) yakni data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Keempat komponen analisis data kualitatif tersebut dilakukan secara simultan, artinya bahwa pada saat peneliti melakukan pengumpulan data maka sekaligus juga melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Website kendarikota.go.id merupakan website yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Kendari untuk memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam memberikan serta menerima informasi seputar kegiatan pemerintah maupun informasi mengenai pelayanan publik yang akan dilakukan oleh pemerintah. Website ini diluncurkan pada pertengahan tahun 2019 yang memberikan informasi mengenai kegiatan pemerintah. Pada awal kemunculannya website ini hanya terdiri dari satu halaman web yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan pemerintah namun pemerintah selalu melakukan pembaruan pada website ini setiap tahunnya yang dapat dilihat dari bertambahnya halaman-halaman website yang telah bisa di akses, dan informasi tentang kegiatan pemerintah yang telah ada setiap harinya.

Website Pemerintah Kota Kendari dikelola oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kendari berdasarkan Rencana Peraturan Walikota Kendari Nomer 51 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 17 tentang website. Pengelolaan website dilakukan oleh bagian Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dengan berbagai tugasnya masing masing seperti redaktur, peliput berita, pengisi suara untuk berita video dan admin website, Diskominfo Kota Kendari juga melakukan penyediaan peralatan untuk meliput kegiatan pemerintah.

Untuk mengetahui efektifitas pemanfaatan website pemerintah Kota Kendari sebagai media informasi publik, peneliti menggunakan indikator efektifitas website menurut Aprilia Dkk,

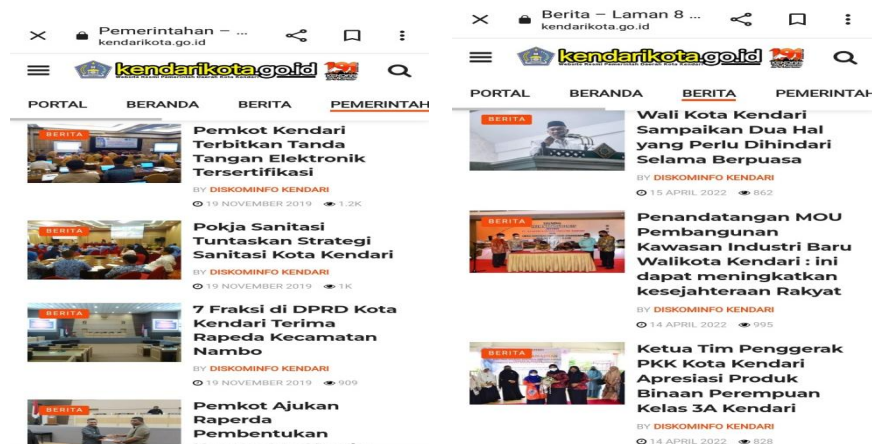
Tahun 2014 untuk lebih memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti. Indikator efektivitas website menurut Aprilia Dkk, Tahun 2014 yaitu Peran Website, Peran Pemerintah, Tujuan, Content, dan Interaksi.

1. Peran website

Peran website yang peneliti maksud disini adalah peran website sebagai salah satu media yang memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan yang di lakukan pemerintah. Peran website sebagai media informasi publik pada website Pemerintah Kota Kendari

Terkait indikator ini, temuan penelitian berdasarkan data primer (wawancara), dapat disimpulkan bahwa dengan adanya website Pemerintah Kota Kendari masyarakat bisa dengan mudah dan kapan saja mendapatkan informasi tentang kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bukan itu saja di dalam website ini sudah ada aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam berurusan dengan pemerintah.

Gambar 2. Isi website berupa kegiatan Pemerintah Kota Kendari



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

Demikian halnya dari hasil observasi ditemukan bahwa di dalam website Pemerintah Kota Kendari menjelaskan hal yang tidak jauh berbeda dari hasil wawancara dengan pengelola website, dimana di dalam website telah ada berbagai informasi mengenai kegiatan dan pembangunan yang dilakukan pemerintah setiap harinya.

2. Peran pemerintah

Peran pemerintah disini adalah mengawasi perkembangan website yang juga diimplementasikan dengan cara mengelola, melakukan pengawasan, merevisi, serta memanfaatkan website itu sendiri untuk menyampaikan informasi-informasi yang patut

diketahui masyarakat seperti informasi mengenai kegiatan pemerintah, pembangunan di daerah, informasi pejabat pemerintah, penyuluhan kesehatan, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengelola *website* Pemerintah Kota Kendari dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah dalam pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik sangatlah penting dimana pemerintah/pengelola yang turun langsung ke lapangan untuk meliput kegiatan-kegiatan pemerintah untuk dapat di sampaikan kepada masyarakat. Demikian halnya berdasarkan hasil observasi, dalam pemanfaatan *website*, peran pemerintah sangatlah penting dimana pemerintahlah yang melakukan upgred dari isi, tampilan, serta mengambil informasi dan berita mengenai hal-hal yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Kendari. Pemerintah juga telah melakukan penambahan pengelola (SDM) serta menambah peralatan untuk meliput berita meskipun hal tersebut masih sangat kurang seperti yang diketahui kegiatan pemerintah setiap harinya tidak hanya ada satu ataupun dua saja ditambah lagi kegiatan-kegiatan dari berbagai instansi Pemerintah Kota Kendari lainnya. Masih kurangnya pengelola (SDM) dan peralatan membuat sebagian informasi tidak dapat diinfokan kepada publik.

3. Tujuan

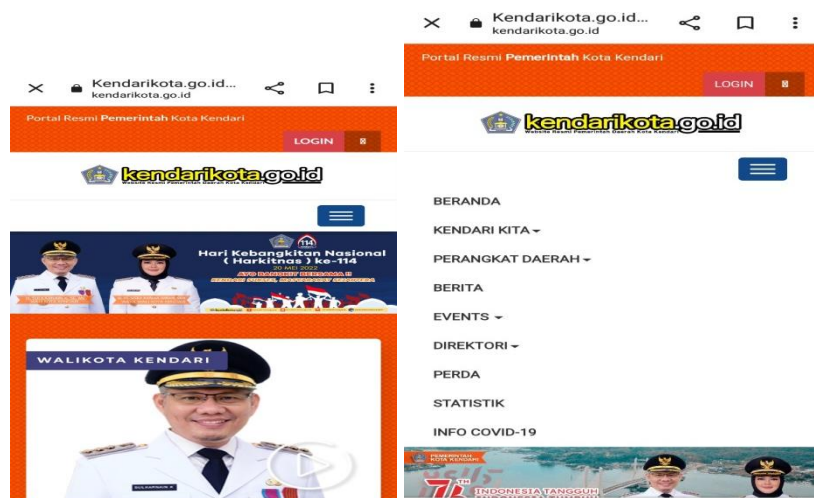
Tujuan yang dimaksud disini adalah pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik dalam peningkatan pemerintah dan misi sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi pemerintah di masa yang akan datang melalui *website*. Temuan penelitian dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tujuan pemanfaatan *website* ini berjalan sesuai dengan salah satu visi Kota Kendari yaitu menciptakan kota berbasis teknologi dan informasi, sehingga melalui *website* ini diharapkan masyarakat tidak lagi kesulitan dalam mencari informasi mengenai pemerintahan dan dapat dengan mudah memantau sendiri kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

4. Content

Content dalam sebuah *website* menggambarkan image dari suatu instansi yang ditampilkan. Mempunyai desain yang menarik tidaklah cukup agar suatu *website* yang dibangun dapat menjadi *website* yang besar dan dikunjungi banyak pengunjung. *Content/isi* dari *website* yang penulis maksud disini adalah bagaimana isi dari *website* ini bisa memberikan informasi yang di butuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dari segi isi di dalam *website* kota kendari ini sudah tersedia berbagai macam informasi bagi masyarakat seputar kegiatan pemerintah, isi dari *website* ini juga sering menjadi sumber informasi bagi jurnalis lain dalam menyampaikan berita mengenai Pemerintah Kota Kendari.

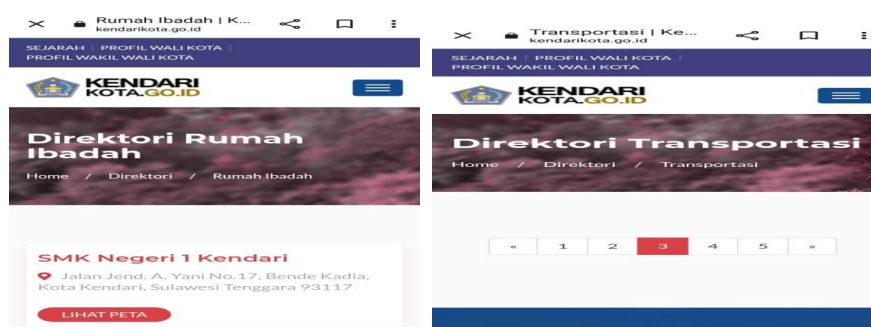
Gambar 3. Halaman utama website dan isi dari website



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa di dalam website Pemerintah Kota Kendari, pada halaman utama website telah memiliki konten yang jelas, simpel dan tidak ada gambar yang berlebihan yang dapat mengganggu tampilan dari website Pemerintah Kota Kendari ini. Pada halaman beranda juga sudah tertera berbagai informasi mengenai Kota Kendari, dari observasi yang dilakukan di dalam website Pemerintah Kota Kendari masih ada halaman domain dengan informasi yang tidak sesuai dan ada juga halaman yang tidak memiliki informasi apapun didalamnya dimana hanya berbentuk halaman dengan judul-judul tertentu tetapi tidak memiliki isi yang berkaitan dengan judul yang diterangkan (kosong). Dari hasil wawancara dengan pengelola website hal ini dikarenakan website Pemerintah Kota Kendari ini masih dalam tahap mengembangkan dan juga terkendala dengan anggaran karena untuk memasukan suatu informasi di dalam website dibutuhkan dana yang tidak sedikit. namun pemerintah akan terus melakukan pengembangan untuk memberikan informasi dengan kualitas terbaik kepada masyarakat mengenai kinerja pemerintah.

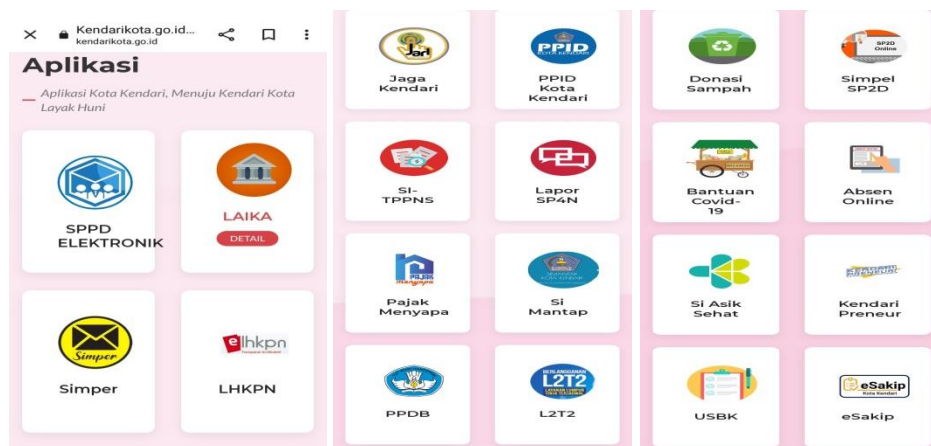
Gambar 4. Halaman website berisi informasi yang salah dan masih kosong



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

Didalam *website* pemerintah juga ini terdapat berbagai aplikasi-aplikasi yang terhubung dengan instansi-instansi Pemerintah Kota Kendari yang dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang dilakukan di instansi pemerintah tersebut.

Gambar 5. Portal aplikasi di dalam website



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

5. Interaksi

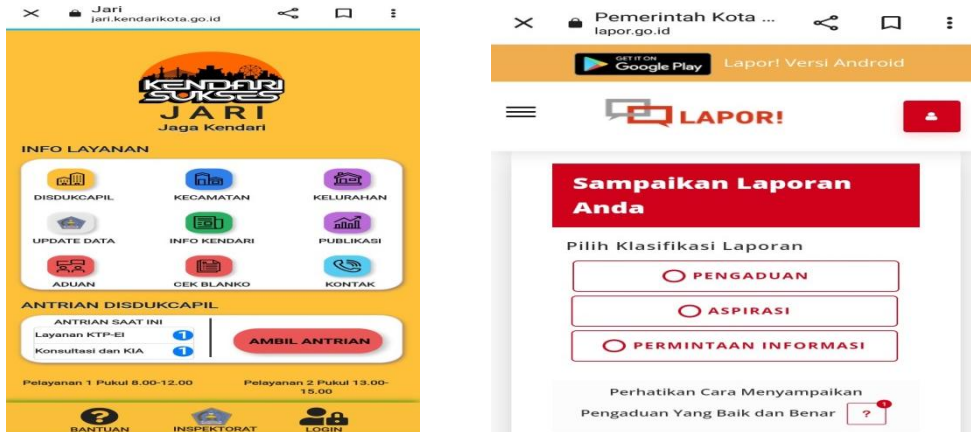
Interaksi yang dimasud penulis disini adalah intersksi antara pemerintah dengan masyarakat yang di lakukan dalam pemanfaatan *website* kota kendari sebagai informasi publik Berdasarkan data primer dan sekunder yang ditemukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam *website* ini belum terjadi interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat hanya bisa mengetahui informasi tanpa bisa memberikan opini maupun keluhan melalui *website* ini. Kondisi ini sesuai dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa di dalam *website* Pemerintah Kota Kendari memang belum ada interaksi langsung yang terjadi didalam *website* hal ini dikarenakan *website* ini hanya menjadi wadah informasi dan juga rumah bagi aplikasi-aplikasi Pemerintah Kota Kendari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Interaksi hanya terjadi melalui portal-portal aplikasi yang telah tersedia di dalam *website*. interaksi yang terjadi antara lain yaitu pemerintah dengan masyarakat, lingkungan bisnis, pemerintah dan karyawan.

Pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik dari hasil observasi peneliti dalam hal interaksi peneliti mengukur dengan 4 macam interaksi antara pemerintah dalam *e-government* menurut Indrijat (2006) yaitu,

- 1) **G to C:** yaitu *government to citizen*, dimana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dari hasil observasi peneliti di dalam *website* ini telah ada beberapa aplikasi yang dapat digunakan masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan pemerintah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Misalnya ada aplikasi JARI (Jaga Kendari) aplikasi ini dapat digunakan masyarakat untuk mengetahui informasi tentang

pengurusan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, bahkan ada informasi mengenai pengambilan nomor antrian di Kantor Disduk Capil Kota Kendari. Ada juga aplikasi Laport yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan aduan, aspirasi dan permintaan informasi kepada pemerintah.

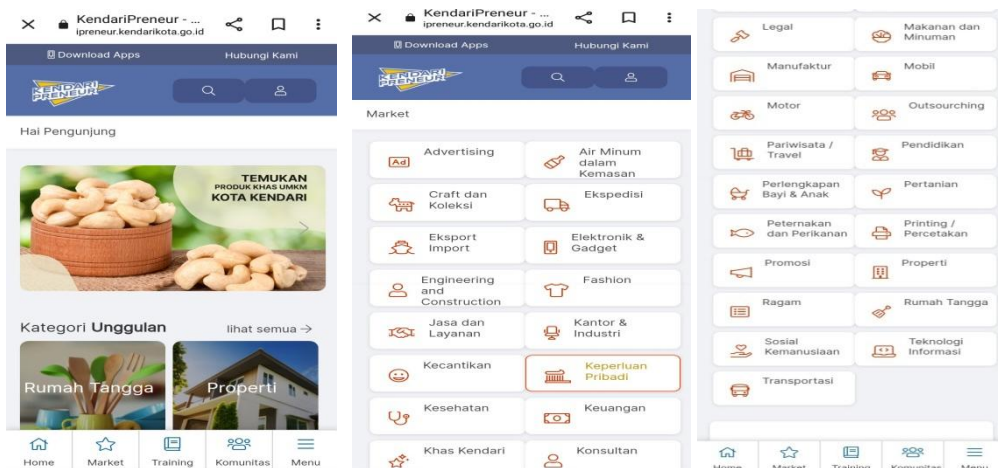
Gambar 6. Aplikasi Jari dan Laport untuk interksi pemerintah dengan masyarakat



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

2) **G to B:** yaitu *Government to Business*, di mana interaksi antara pemerintah dengan lingkungan bisnis (swasta), dari hasil observasi di dalam *website* ini telah ada aplikasi Kendari Preneur yaitu aplikasi yang dapat digunakan masyarakat sebagai wadah informasi untuk menjalankan tata kelola UMKM, didalamnya juga terdapat banyak informasi tentang produk-produk lokal Kota Kendari yang dapat langsung di beli oleh masyarakat serta ada informasi tentang layanan konsultasi bisnis bagi wirausaha yang baru akan memulai bisnisnya.

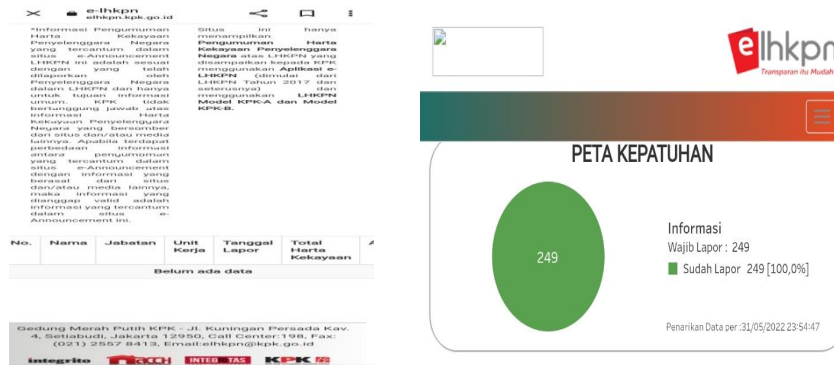
Gambar 7. Interksi Pemerintah Dengan Lingkungan Bisnis



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

3) **G to G:** yaitu interaksi *Government to Governments*, di mana interaksi antara pemerintah yang satu dengan yang lainnya, dari hasil observasi didalam website ini telah ada aplikasi e-LHKPN yaitu aplikasi tentang informasi harta kekayaan penyelenggaraan negara/pemerintah untuk di ketahui masyarakat.

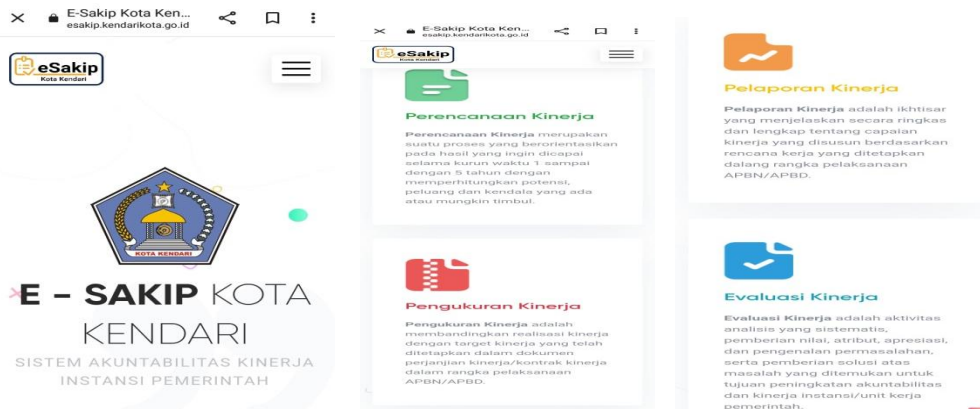
Gambar 8. Interaksi antara pemerintah dengan pemerintah



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

4) **G to E:** *Government to Employees*, yaitu interaksi antara pemerintah dengan karyawan, dari hasil observasi didalam website ini ada aplikasi E-SAKIP, yaitu aplikasi yang memberikan informasi kepada pegawai mengenai berbagai aktivitas, prosedur dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Gambar 9. Interaksi antara pemerintah dengan karyawan



Sumber: www.kendarikota.go.id 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap efektivitas pemanfaatan website Pemerintah Kota Kendari sebagai media informasi publik dalam hal peran website telah sejalan dengan pendapat Aprilia dkk (2014) bahwa efektivitas peran website dapat dilihat dari bagaimana website tersebut dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan tepat, akurat dan setiap saat. Peran Website Pemerintah Kota Kendari sebagai media informasi publik telah cukup efektif dimana melalui website ini masyarakat dapat mengetahui berbagai kegiatan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah

setiap harinya, dimana sebelum adanya *website* resmi Pemerintah Kota Kendari masyarakat mendapatkan informasi mengenai kegiatan pemerintah maupun pembangunan-pembangunan yang dilakukan di Kota Kendari melalui media sosial atau situs-situs *website* yang tidak terjamin kebenarannya dan bahkan ada informasi-informasi hoax yang membuat masyarakat meragukan kinerja pemerintah. Namun setelah adanya *website* resmi Pemerintah Kota Kendari, masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dengan mudah dan terjamin keaslian serta kualitas informasinya.

Selanjutnya dalam peran pemerintah sesuai dengan pendapat Aprilia dkk (2014) peran Pemerintah Kota Kendari dalam pemanfaatan *website* sebagai media informasi publik sangatlah besar dan terbilang efektif dimana pemerintahlah telah berperan sebagai pengelolaan *website* dengan mengatur isi, tampilan, mengambil dan memberikan informasi, berita kepada masyarakat. Pemerintah selalu mengupdate informasi terbaru yang telah, akan, dan sedang berlangsung di lingkup Pemerintah Kota Kendari sehingga masyarakat bisa mendapat informasi yang akurat dan tepat terkait kegiatan pemerintah.

Untuk tujuan pembuatan *website* juga telah sejalan dengan pendapat Aprilia dkk (2014), dimana *website* Pemerintah Kota Kendari ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat kapan saja dan dimana saja, baik itu mengakses berita tentang Pemerintah Kota Kendari maupun informasi umum seputar Kota Kendari, masyarakat juga bisa mengetahui kegiatan-kegiatan dan pembangunan yang dilakukan pemerintah setiap harinya.

Selanjutnya, sesuai dengan pendapat Aprilia dkk (2014) bahwa isi dari *website* harus dibuat dengan konten yang jelas, akurat, orisinal, up-date dan aktual. Maka dari itu content/ isi dari *website* Kota Kendari ini telah cukup menarik dan efektif sebagai media informasi publik dimana *website* ini telah berisikan informasi-informasi mengenai kegiatan, pembangunan, instansi pemerintahan ada juga berbagai aplikasi-aplikasi untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kendari. Informasi didalam *website* dibuat dengan sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat. Meski pun masih ada beberapa kendala di dalam *website* ini yang berhubungan dengan isi dari *website* yaitu masih ada beberapa content/isi dari *website* yang belum memiliki informasi terkait hanya dalam bentuk domain kosong, hal ini dikarenakan *website* pemerintah masih dalam tahap pengembangan dan juga terkait masalah anggaran.

Dalam hal interksi didalam *website* Pemerintah Kota Kendari ini belum sesuai dengan pendapat Aprilia dkk (2014) dimana didalam *website* Pemerintah Kota Kendari tidak ada interaksi secara langsung yang dilakukan didalam *website*, hanya ada layanan email dan

call us namun dengan respon yang lambat saat masyarakat mengirimkan saran atau masukannya. Interaksi terjadi didalam portal-portal aplikasi yang tersedia didalam *website* sebagai media informasi untuk menunjang pelayanan publik, meskipun demikian interaksi didalam portal aplikasi cukup beragam antara lain interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan lingkungan bisnis, pemerintah dengan pemerintah dan interaksi antara pemerintah dengan karyawan. Sehingga untuk interaksi dalam pemanfaatan *website* ini belum bisa dikatakan efektif karena masyarakat tidak bisa memberikan pendapat, masukan dan saran kepada pemerintah maupun kritik terhadap pemanfaatan *website* itu sendiri secara langsung.

KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektifitas pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Kendari sebaga media informasi publik yang telah di uraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Website* Pemerintah Kota Kendari cukup efektif dalam memberikan informasi kepada publik, namun demikian masih perlu pengelolaan yang baik lagi oleh Pemerintah Kota Kendari agar *website* Kota Kendari ini dapat berjalan dengan optimal. Peran pemerintah sendiri terhadap *website* cukup efektif dimana peran terhadap *website* adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas. Tujuan peningkatan kualitas informasi publik melalui *website* adalah keterbukaan dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga *website* Pemerintah Kota Kendari juga mudah untuk diakses dan dipahami oleh masyarakat.
2. *Content website* Pemerintah Kota Kendari mampu memberikan informasi yang mudah dipahami oleh publik terkait dengan hal-hal berkaitan dengan pemerintahan dan kebijakan publik, meski masih ada bebrapa bagian dari *website* yang belum terisi karna faktor anggaran yang tidak memadai. Untuk interaksi di dalam *website* Pemerintah Kota Kendari belum terjadi secara langsung didalam *website* tetapi melalui portal-portal aplikasi yang tersedia di dalamnya, misalnya antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan lingkungan bisnis, pemerintah dengan pemerintah, serta pemerintah dengan kariyawan.

REFERENSI

- Abdurahmat. (2003). *Pengertian Efektivitas*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aprilia, S.N. Wijaya, A.F. Suryadi. (2014). *Efektivitas Website Sebagai Media E-Governmrnt dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jopang)*. *Jurnal Wacana*. Vol. 17 (2). Hal 130.
- Asnawi. (2013). *Efektifitas Penyelenggaraan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota*. Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, UUM, hlm. 6 [Skripsi].
- Bekti, Bintu Humairah. (2015). *Mahir Membuat Website Dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: Andi.
- Damanik, MP. (2017). *E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Invormasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau*. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*. Vol 21. No. 2. Hal 151-164.
- Fatoni, Abdurrahman. (2011). *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal 104.
- Iga, Rosalina, (2012). *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan*. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*. Vol. 01 No h. 3.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2005). *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi .
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kepmen) Nomor 57/M.Kominfo/12/2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government.
- Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik, pasal 11, pasal 12, pasal 13. Pasal 14, pasal 15, pasal 19.
- Lusiana, Cecilia. (2009). *Audit IT Governance Kabupaten Sleman Pemerintah Kabupaten Sleman*. *Jurnal Informatika Mulawarman*. Vol 4 No. 2.
- Megantor K & dkk. (2019). *Efektifitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizen Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang*. *Jurnal Transformative*. Vol 5. No. 2. Hal 73-90.
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Pos Daya Karta.
- Muasaroh. (2010). *Aspek-Aspek Efektifitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Malang: UBM.
- Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM PENANGGULANGGAN PRAVELANSI STUNTING ANAK BALITA PADA DINAS

KESEHATAN KABUPATEN KONAWE. *Journal Publicuho*, 5(2).
<https://doi.org/10.35817/jpu.v5i2.25130>.

- Muluk, M. R. Khairul. (2001). *Lokalisasi Dan Globalisasi: Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Pemerintah Daerah, Bisnis Dan Birokrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi. Vol IX.
- Nugroho, B. (2009). *Membuat Website Sendiri Dengan PHP-Mydql*. Jakarta: Media Kita.
- Othenk. (2008). *Pengertian Tentang Efektifitas*, Hal 4.
- Parsaorantua, Pasaribu H & dkk. (2017). *Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-Governmentdi Kominfo Kota Manado)*.e-journal acta diurna. Vol VI. No. 3.
- Rahman, Ramadhan A & dkk. (2020). *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dikecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. E-journal pemerintahan integratif. Vol 8 (1). Hal 701-711.
- Sedermayanti, M.Pd., APU. (2009). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Bandar Maju.
- Setiyadi. (2007). *Pengaruh Compan Size, Profitability, Dan Institutional Ownership Terhadap CSR Disclosere*. Jurnal Ekonomi. Universitas Padjajaran Bandung.
- Siangian, Sondang P. (2001). *Peranan Staf Dan Menejemen*. Jakarta: CV. Gunung Agung.
- Siangiang, Sondang P. (2003). *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- The Lieng Gie, (2007). *Pertumbuhan Pemerintah Daerah Republik Indonesia*. Yogyakarta: Liberte.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wahidin, Abbas. (2013). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*. Jurnal Prosiding Online.
- Wardah, M. (2017). *Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru*. Jom Fisip Vol. 4 No. 1
- Wibawa, Samodra. (2009). *Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjajanto B, dkk (2015). *Analisis Layanan Informasi Publik Pada Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. STMIK AMIKOM Yogyakarta, 6-8 Februari 2015 Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2015. ISSN : 2302-3805
- Wiratmo, L. B., Irfan, N., & Kuwatono. (2017). *Website Pemerintah Daerah sebagai Sarana Online Public Relations*. Jurnal Aspikom. Vol. 3 (2). Hal 326-339.
- Yono, (2021). *Peneraan Elektronik Government Sebagai Media Promosi Pariwisata Berbasis Online Di Kabupaten Msnggsrsi Barat [Skripsi]*.
- Zakareya, Ebrahim & Zahir Irani. (2005). *E- Government Adoption: Architecture And Barriers*. Department Of Information Systems And Computing, Information Systems Evaluation And Integration Network Group, Brunei University, Uxbridge, Middlesex, UK.
- Zulian, Yamit. (2003). *Manajemen Produks dan Operasi*. Edisi 2. Yogyakarta: Ekonisia, hal. 14.
-