

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Good Governance merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang sesuai dengan cita terbentuknya suatu masyarakat madani. Mengingat di masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda, maka pembicaraan menyangkut *good governance* tidak semata terfokus pada unsur negara saja, tetapi juga berkaitan dengan institusi kemasyarakatan.

Good governance mensyaratkan adanya tanggungjawab, transparansi, dan partisipasi. Idealnya, ketiga hal itu akan ada pada diri setiap aktor institusional dimaksud jika nilai-nilai kemanusiaan dan nilai moral menjiwai setiap kiprahnya. Hal-hal menyangkut sistem electoral, pembuatan kebijakan, pembuatan transaksi, pengelolaan sumberdaya, dan akses informasi misalnya, haruslah mampu melahirkan tanggungjawab dan membuka peluang sebesar-besarnya bagi terciptanya transparansi. Hal yang tak kalah pentingnya adalah adanya partisipasi masyarakat. Dibutuhkan terbangunnya sistem pemberdayaan warga masyarakat guna memiliki kemampuan melakukan kontrol sosial.

Di Indonesia, *e-Government* merupakan program pemerintah dalam upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk memajukan perekonomian berbasis pengetahuan (*knowledge based*

economy). Melalui pengembangan *e-Government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi. Untuk implementasi *e-Government*, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang dituangkan melalui INPRES No. 3 tahun 2003.

Penyelenggaraan *e-Government* ini sejalan dengan perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental yaitu selain adanya perubahan dari sistem pemerintahan otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, juga telah diterapkannya otonomi daerah. Perubahan yang terjadi menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Dengan demikian pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja institusi pemerintahan berbasis elektronik. Melalui pengembangan *e-Government* penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dapat berjalan secara optimal, sehingga seluruh aktivitas organisasi pemerintahan dapat dilaksanakan secara elektronik dan dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pengambilan keputusan serta mendorong

lebihnya kebijakan dan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Secara konseptual, *e-Government* pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan instansi pemerintah yang bekerjasama dalam penggunaan teknologi, sehingga pelayanan publik kepada individu dan bisnis semakin efektif, murah dan cepat. Fokusnya adalah pada integrasi antar dinas atau instansi pemerintah.

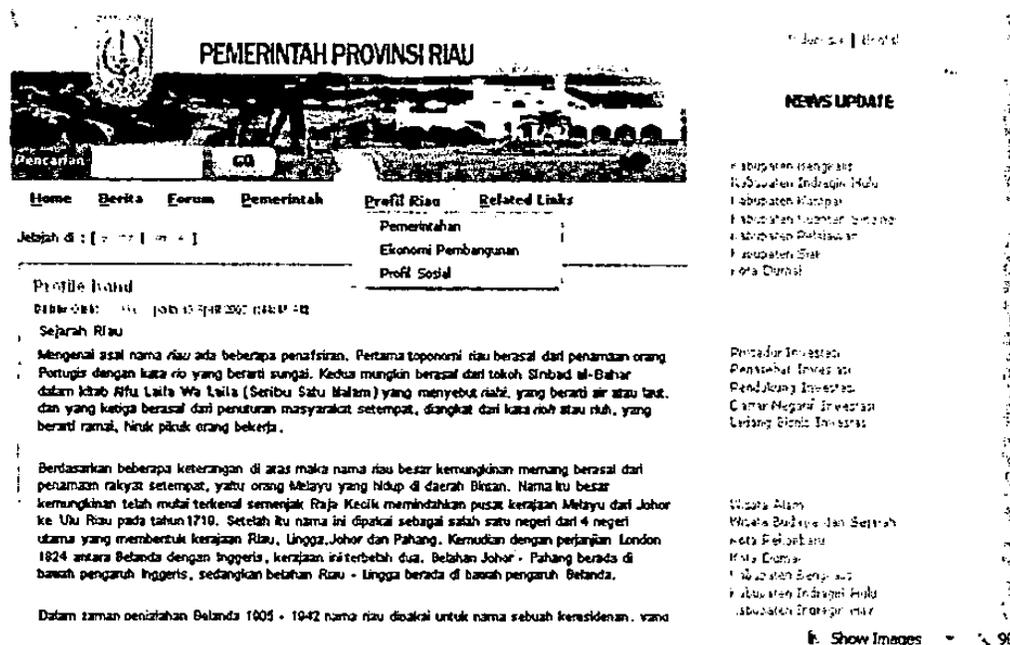
Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai perwujudan dari *e-Government* pada lingkup pemerintahan merupakan salah satu solusi untuk menjawab berbagai tuntutan perubahan menuju era pemerintahan yang lebih bertanggungjawab (*accountable*) dan transparan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi informasi dalam kerangka manajemen pemerintahan di daerah maka akan mempermudah akses bagi pelayanan masyarakat baik secara individual maupun terintegrasi (layanan bersama) serta mendapatkan *feedback* yang cepat dari masyarakat akan kinerja masing-masing institusi pemerintahan.

Dalam penerapannya konsep *e-Government* tidak hanya merupakan tanggungjawab pemerintah saja, mengingat bahwa penyelenggaraan pemerintahan berlangsung dalam kerangka pencapaian tujuan bersama (*shared goals*) antara pemerintah dan masyarakat, maka keterlibatan seluruh komunitas dalam domain pemerintahan yang baik (*good governance*) seperti masyarakat dan dunia usaha (sektor swasta) akan sangat menentukan. Dalam konteks ini paling tidak terdapat dua hal yang berkaitan: 1) Kebutuhan yang menjadi prioritas utama dari masyarakat, dan 2) Ketersediaan sumberdaya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah.

Dua hal inilah yang dilakukan Pemerintahan Propinsi Riau melalui situsnyanya yaitu www.widyaiswara.uin-suka.ac.id. Untuk mengimplementasikan dua hal tersebut, situs www.widyaiswara.uin-suka.ac.id

menampilkan berbagai informasi sumberdaya Pemerintahan Propinsi Riau dalam menu-menunya. Menu-menu yang menampilkan berbagai informasi sumberdaya Pemerintahan Propinsi Riau adalah menu Pemerintahan, menu Profil Riau, menu *Related Links* dan menu *News Update*, sebagai berikut:

Gambar I
Situs Pemerintahan Propinsi Riau



Sumber: www.riau.go.id

Tujuan menampilkan berbagai informasi sumberdaya (baik sumberdaya alam maupun manusia) dimaksudkan agar interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah serta transaksi pelayanan publik dari pemerintah daerah terlaksana secara efektif (www.riau.go.id). Contohnya dalam menu News Update terdapat informasi tentang prosedur investasi.

Dalam kerangka besar, Pemerintahan Propinsi Riau mempublikasikan situs www.riau.go.id bertujuan mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik) dan *open government* (pemerintahan yang bersih) (www.riau.go.id). Menurut Dele

Garonna, Deputi Sekretaris Eksekutif *United Nations Economic Commission for Europe* (UNECE).

Tidak ada *e-Government* tanpa *good government*! *E-tools* memang merupakan instrumen fundamental bagi reformasi kebijakan, namun hanya kebijakan dan upaya reformasi struktural yang terencana dapat menjamin sukses strategi *e-Government* (Majalah GATRA, 2 November 2002, halaman 55)

Sebagai bukti dalam mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik) dan *clean governance* (pemerintahan yang bersih), Pemerintahan Propinsi Riau pada tahun 2008 ini mendapat piagam penghargaan dari Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Taufiq Effendi karena tepat waktu menyerahkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2007 dan Penetapan Kinerja (Penja) tahun 2008.

Provinsi Riau bersama seluruh kabupaten/kota yang ada di Riau mendapat piagam penghargaan dari Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Taufiq Effendi karena tepat waktu menyerahkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2007 dan Penetapan Kinerja (Penja) tahun 2008.

Menurut Taufiq, dengan tepat waktunya penyerahan LAKIP dan Penja ini oleh Provinsi Riau dan seluruh kabupaten/kota, ini menandakan bahwa Riau dan seluruh kabupaten/kota punya komitmen yang tinggi untuk mewujudkan *good governance* dan *clean governance*.

"Inti dari semua ini adalah bagaimana pemerintah sebagai publik servis bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jangan lagi ada istilah, kalau bisa diperlambat, kenapa harus dipercepat? Itu sangat tidak benar," tegas Taufiq sembari mengatakan bahwa penyerahan LAKIP dan Penja bagi semua daerah paling lambat 31 Maret 2008 ini (RiauPos, Riau Tepat Waktu, Kamis, 06 Maret 2008).

Selain interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah serta transaksi pelayanan publik dari pemerintah daerah terlaksana secara efektif, tujuan *e-Government* Pemerintahan Propinsi Riau antara lain:

(1). Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta

dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat; (2). Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional; (3). Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara, dan; (4). Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom (www.riau.go.id).

Akan tetapi, implementasi berbagai tujuan *e-Government* Pemerintahan Propinsi Riau melalui situs www.riau.go.id bertolak belakang dengan pemanfaatan situs www.riau.go.id. Masalah ini peneliti temukan ketika melakukan studi pendahuluan berupa FGD (*Focus Group Discussion* atau kelompok diskusi terfokus) yang dilaksanakan Senin tanggal 21 Juli 2008. Tema diskusi ini mefokuskan pada bagaimana masyarakat Riau memanfaatkan situs resmi Pemerintahan Daerah Propinsi Riau (www.riau.go.id). Dari diskusi tersebut, peneliti mengetahui bahwa tingkat partisipasi peserta diskusi dalam memanfaatkan www.riau.go.id rendah. Alasan yang dikemukakan adalah peserta diskusi tidak ada yang melakukan dialog publik melalui forum www.riau.go.id.

Dalam FGD tersebut, peneliti juga mengetahui bahwa kepentingan masing-masing masyarakat Riau untuk mengakses www.riau.go.id berbeda-beda. Semisal masyarakat yang memerlukan informasi tentang hukum dapat mengakses www.riau.go.id untuk mencari informasi yang berkaitan dengan beberapa Peraturan Daerah Propinsi Riau dan masyarakat yang mencari peluang bisnis dapat mengakses www.riau.go.id untuk mencari informasi yang berkaitan dengan profil Propinsi Riau, baik dalam bidang ekonomi pembangunan maupun profil sosiolaya (*Focus Group*

Discussion atau kelompok diskusi terfokus) yang dilaksanakan Senin tanggal 21 Juli 2008).

Dari dua kepentingan tersebut, peneliti berkesimpulan sementara bahwa masyarakat Riau hanya memanfaatkan www.riau.go.id sebatas pada mencari informasi bukan melakukan dialog publik. Dengan kalimat lain, tingkat pemanfaatan www.riau.go.id oleh masyarakat Riau yang rendah (terukur dari hanya mencari informasi saja).

Kesenjangan antara implementasi berbagai tujuan *e-Government* Pemerintahan Propinsi Riau dengan pemanfaatan situs www.riau.go.id di kalangan masyarakat Riau, mendorong peneliti untuk melakukan kajian di bidang pemanfaatan media *e-Government* karena ini terkait dengan pemberdayaan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik.

Alasan peneliti menjadikan masyarakat Riau sebagai subyek penelitian karena masyarakat Riau mempunyai kepentingan langsung dengan obyek yang diteliti yaitu www.riau.go.id dan juga masyarakat Riau mulai kritis terhadap pemerintahan daerahnya khususnya ketika era keterbukaan berkembang sejak reformasi dicanangkan.

Peneliti melibatkan masyarakat Riau dalam penelitian ini karena mereka mempunyai kepentingan dan tanggung jawab terhadap perwujudan nilai *good governance* dan *clean governance* melalui www.riau.go.id

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tentang *e-Government* www.riau.go.id yang dalam observasi awal telah ditemukan adanya kesenjangan antara implementasi berbagai tujuan *e-Government* Pemerintahan Propinsi Riau dengan pemanfaatan situs www.riau.go.id di kalangan masyarakat Riau khususnya bagi masyarakat Riau yang pernah mengakses www.riau.go.id, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah “Bagaimana tanggapan masyarakat Riau terhadap efektivitas situs www.riau.go.id?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ilmiah merupakan suatu kegiatan untuk mencari, menggali, menghubungkan dan meramalkan suatu kejadian. Setiap penelitian yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tanggapan masyarakat Riau terhadap efektivitas situs www.riau.go.id.”

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, pemilihan topik bahasan tentang implikasi implementasi *e-Government* di Pemerintahan Daerah Provinsi Riau, secara teoritis akan memberikan gambaran yang lebih kongkrit dan dapat dijadikan sumber rujukan dalam menentukan kebijakan

2. Bagi Pemerintahan Daerah Provinsi Riau, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam pengembangan dan perbaikan strategi implementasi e-Government.

E. Kerangka Teori

1. *The Cybernetic Tradition* Sebagai Kajian Teori

Teori yang melatar-belakangi penelitian ini adalah *Tradition of Communication Theory*. Karakteristik dari teori ini antara lain:

- a. Merupakan kumpulan berbagai teori (*multiple theories*) dan perspektif, selalu mengkarakterisasi bidang studi komunikasi.
- b. Kekurangan teori yang menyatukan, bidang ini dibagi 7 (tujuh) traditions menjadi (Ripple dalam www.homepages.wmich.edu):

- 1) *The Semiotic Tradition*
- 2) *The Phenomenological Tradition*
- 3) *The Cybernetic Tradition*
- 4) *The Sociopsychological Tradition*
- 5) *The Sociocultural Tradition*
- 6) *Ethnography*
- 7) *The Critical Tradition*

Teori yang paling cocok dengan bahasan masalah dalam penelitian ini adalah Teori *Cybernetic Tradition*. Karakteristik dari teori ini antara lain:

- a. Merupakan pendekatan umum dalam studi komunikasi, ilmu pengetahuan tentang tingkah laku dan ilmu pengetahuan sosial pada umumnya. Fokus

teori ini pada interaksi sosial dengan yang lainnya sesuai dengan definisi komunikator.

- b. *Cybernetic Tradition* ini menekankan pada variabel psikologikal, efek individu, kepribadian, persepsi dan kognisi.

Kebanyakan studi dalam *Cybernetic Tradition*:

- a. Didominasi oleh persuasi dan perubahan *attitude* dalam komunikasi, menekankan pada proses pesan, strategi, penerimaan dan efek.
- b. Kebanyakan teori dari *Cybernetic Tradition* memberikan pengertian dalam orientasi, memberikan pengetahuan tentang cara proses informasi manusia.

Dapat dikatakan perubahan di lingkungan media memberikan permasalahan baru bagi para teoretisi, dengan pertanyaan bagaimana seharusnya teori komunikasi berubah sehingga dapat menjelaskan media baru? Tiga pendekatan yang mungkin dapat merespon media baru dan untuk mengembangkan teori untuk menanggapi komunikasi *cyberspace* adalah:

- a. Memusatkan perhatian pada konsep teoretis utama yang berkaitan dengan media baru. Konsep ini termasuk interaktivitas, multimedia, hiperteks, *hiperlink*, konvergensi media, informasi *digital* dan yang lainnya. Konsep ini masih butuh klarifikasi dan penjelasan sebelum bisa digunakan secara efektif dalam teori. Di samping itu, masih ada konsep lain yang harus dikembangkan.

- b. Mempelajari bagaimana teori yang ada bisa diterapkan pada lingkungan

komunikasi baru. Misalnya, apakah teori pengaruh dan penemuan

agenda berfungsi secara sama di *cyberspace* dengan media tradisional?
Sejauh mana teori itu perlu dimodifikasi berkaitan dengan format komunikasi baru?

- c. Mengembangkan teori-teori baru dan pendekatan riset baru untuk menanggapi media baru. Salah satunya adalah teori *media morfofis* yang dikemukakan oleh Roger Fidler, yang berusaha menjelaskan pengaruh media baru terhadap media yang sudah ada (Fidler dalam Severin dan Tankard, 2008: 19).

Dalam teori *media morfofis*, Fidler mempresentasikan gagasan untuk membantu memahami jenis perubahan di bidang media baru. Fidler mendefinisikan *media morfofis* sebagai perubahan bentuk media komunikasi, biasanya disebabkan oleh oleh interaksi kompleks dari kebutuhan-kebutuhan penting, tekanan-tekanan kompetitif dan politis, dan inovasi-inovasi sosial dan teknologi. Esensi *media morfofis* adalah pemikiran bahwa media adalah “sistem adaptif, kompleks”, yaitu media sebagaimana sistem-sistem lain, merespon tekanan eksternal dengan proses reorganisasi diri yang spontan. Dan seperti halnya spesies hidup, media berevolusi menuju daya tahan hidup yang lebih tinggi dalam sebuah lingkungan yang selalu berubah. Fidler berpendapat bahwa media baru tidak muncul secara spontan dan independen, namun muncul bertahap dari metamorfose media yang lebih lama. Fidler juga berpendapat bahwa kemunculan bentuk-bentuk media

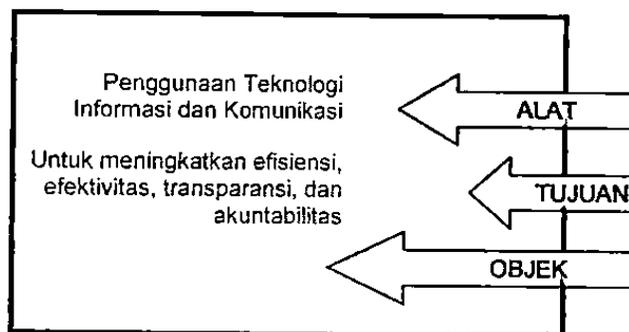
2. Konsep *e-Government*

Konsep *e-Government* menurut terminologi *World Bank* adalah: "*E-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government*" Mengacu pada terminologi tersebut, dalam implementasinya *e-Government* pada hakekatnya merupakan pemanfaatan dan penggunaan Informasi teknologi komunikasi (*Information Communication Technology*) untuk: (1) Meningkatkan transparansi dan efisiensi pemerintahan untuk membentuk pemerintahan yang efektif, bersih dan berorientasi pada kepentingan rakyat; (2) Meniadakan hambatan pertukaran informasi antar masyarakat dan antar wilayah; (3) Memberikan kesempatan yang sama serta meningkatkan ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk memperbaiki kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat; (4) Memberikan akses informasi kepada publik secara lebih luas dan (5) Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggungjawab (*accountable*) dan transparan kepada masyarakat (Indrajit dkk, 2005: 21).

Di Indonesia, konsep *e-Government* telah diatur dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Inpres tersebut mengamanatkan, diantaranya kepada setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah konkret yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional. Menurut

untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Gambar II
Unsur Definisi *e-Government*



Sumber: Denny Charter, ST. 2007. *Membangun Electronic-Government*.
<http://www.dennycharter.multiply.com>

3. Media Baru, Tantangan Baru Bagi Dunia Komunikasi

Media baru yang berbasiskan dunia digital merupakan tantangan baru bagi dunia komunikasi baik masa kini ataupun di masa yang akan datang. Internet merupakan revolusi komunikasi yang sangat luas dan mendalam. Kemajuan teknologi informasi dengan dunia digitalnya telah mengubah komunikasi di dalam organisasi dan di antara organisasi. Hal ini menimbulkan tantangan baru bagi dunia komunikasi.

yang berbeda-beda. Dengan demikian media baru yang berbasis internet dapat dikatakan merupakan jalur komunikasi dan informasi bebas hambatan.

Pakar media baru John V. Pavlik dan Shawn McIntosh mengatakan tentang perubahan “konvergensi media” sebagai berikut: Dengan menyatunya telekomunikasi, komputer, dan media dalam lingkungan digital, maka konvergensi dan perubahan yang dihasilkannya telah mengubah banyak aspek dasar dari media massa dan komunikasi (John V. Pavlik dan Shawn McIntosh dalam Cutlip, dkk, 2006: 287).

Kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi telah mengubah produksi komunikasi, distribusinya, penyampaiannya, dan penyimpanannya. Dan meskipun banyak orang yang mengakui bahwa teknologi media baru telah mengubah cara komunikasi dijalankan, kecepatan perubahannya telah membuat pelaku komunikasi harus bersusah payah untuk terus dapat mengikutinya. Studi yang telah dilakukan oleh *WORLDCOM Public Relations Group*, salah satunya menemukan kemungkinan perubahan lain dalam cara operasi para pelaku komunikasi *vis-a-vis* media, yang dinyatakan sebagai berikut:

Dalam kenyataannya, salah satu keuntungan terbesar dari internet sebagai media komunikasi, adalah keuntungan riilnya untuk ... memberikan akses langsung dan cepat kepada audien spesifik, dan karenanya lebih unggul dari pada media berita tradisional (*WORLDCOM* dalam Cutlip, dkk, 2006:287-288).

Akan tetapi perubahan ini jauh lebih mendalam. Pengkodean pesan telah berubah dari analog ke digital, yang oleh Nicholas Negopronte dinamakan transisi dari “atom” ke “bits” (Negopronte dalam Cutlip, dkk, 2006: 288).

Perubahan dari atom ke digit inilah yang menyebabkan konvergensi sehingga

mengubah sifat dari komunikasi. Dalam era “analog” pihak *publisher* menyebarkan informasi ke audien yang memiliki cara terbatas untuk berkomunikasi satu sama lain atau berkomunikasi dengan sumber informasi.

Sebaliknya audien di era konvergensi dapat berkomunikasi dengan pihak-pihak yang menciptakan dan mempublikasikan isi komunikasi massa lewat *e-mail*, forum *on-line*, dan media interaktif lainnya dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu mereka juga bisa menciptakan isi komunikasi massa sendiri, dan mendapatkan audien yang lebih besar dengan biaya yang lebih murah ketimbang jika dilakukan dengan media tradisional (Pavlik dan McIntoh dalam Cutlip, dkk, 2006: 288).

Misalnya, *weblogs* atau “*blogs*” dimulai sebagai jurnal elektronik pribadi di internet. *Blogger* dapat mempublikasikan pengamatan mereka, penelitian mereka, opini mereka, dan interpretasi mereka atas sesuatu. Ketika anggota Partai Demokrat rapat di di Boston dan anggota Partai Republik di *New York* untuk mengadakan konvensi masing-masing pada tahun 2004, beberapa *blogger* yang mapan bekerja sebagai “media terpercaya” bersama wartawan dari kantor berita tradisional dapat meliputnya secara “*on-line*”. Seperti diprediksi seorang *blogger* Patrick Belton yang menyatakan bahwa konvensi tahun 2004 ini nanti akan diingat sebagai konvensi *blog*, sebagaimana konvensi Republik pada tahun 1952 yang diingat sebagai konvensi televisi dan konvensi tahun 1942 diingat sebagai konvensi radio (Alan Elsner dalam Cutlip, 2006: 288).

Tetapi tentu saja, para *blogger* tidak harus datang ke konvensi untuk menjadi pemerbit berita dan opini tentang peristiwa politik yang sedang berlangsung.

dipilih. Bagi mereka yang berada dalam komunitas maya yang punya garis pemikiran yang sama, *blog* telah menjadi pilihan di ruang maya digital yang saling terhubung. Para praktisi di bidang komunikasi makin memperhatikan para pelaku di media baru ini untuk menjangkau publik yang ahli *web*, baik itu dengan mencoba agar diliput oleh *blog* maupun dengan membuat *blog* sendiri sebagai bagian dari strategi komunikasi.

Akses ke internet yang relatif semakin mudah, murah dan cepat juga telah merubah politik di negara lain. Mungkin contoh yang paling dramatis dari pengaruh teknologi komunikasi ini adalah yang terjadi di Korea, negara yang paling banyak koneksi internetnya. Pada pemilihan umum tahun 2002, jajak pendapat menunjukkan bahwa kandidat paling populer bagi pemilih muda Roh Moo Hyun, kehilangan banyak dukungan. Kemudian terjadilah sesuatu yang merupakan aplikasi pertama dari konvergensi media ini, yaitu para pendukungnya segera masuk ke *chat room* untuk menggalang kenaikan dukungan. Dalam hitungan menit, lebih dari 800.000 *e-mail* dikirim ke banyak *handphone* untuk memobilisasi dukungan. Pemilih yang semula "cuek" menjadi ikut-ikutan mengikuti poling, dan pada jam 2 sore Roh mendapat paling banyak dukungan dan akhirnya memenangkan pemilihan tersebut. Ini menunjukkan fakta, seseorang yang tidak banyak mendapatkan dukungan dari media utama atau konglomerat nasional, berhasil memenangkan jabatan berkat aksi gerilya melalui internet, seperti yang dinyatakan Benyamin Fulford dalam *Korea's Weird Wired World, Forbes*, 21 Juli 2003 (Fulford dalam Cutlip, dkk, 2006: 289).

Metode komunikasi berbasis internet telah menrubah lanskap media di dalam komunikasi organisasi-publik. *World Wide Web* yang disingkat *www* memiliki potensi untuk membuka komunikasi dengan audien di seluruh dunia. Di satu sisi, *www* memiliki kekuatan untuk mengirim pesan secara seketika ke banyak publik sasaran spesifik, dan menerima pesan dari mereka, dalam 24 jam sehari 7 hari seminggu sehingga membuat internet sangat penting bagi praktisi komunikasi. Kemajuan teknologi yang pesat mensyaratkan penguasaan pengetahuan dan keahlian baru di *cyberworld* yang tanpa batas dan memberikan banyak akses, pertukaran, berita dan informasi tak henti-hentinya.

Praktisi komunikasi terkemuka kelas dunia, Fleishman-Hillard meringkaskan konteks komunikasi pada media baru ini, sebagai berikut:

Dalam dunia digital, teks, suara, foto, video dan animasi mengalir dalam satu *bit-stream* informasi yang kemudian diterima konsumen. Dengan melihat pada *Website* koran-koran besar AS sekarang ini, kita bisa melihat seberapa jauh berita cetak satu dimensi telah berganti menjadi berita dengan banyak isi dan tiga dimensi (Fleishman-Hillard dalam Cutlip, dkk, 2006: 289).

Upaya mendokumentasikan perkembangan dalam teknologi media baru akan membutuhkan waktu seumur hidup. Pada saat informasi dituliskan, informasi ini akan langsung ketinggalan zaman karena telah muncul informasi baru yang lebih *up to date*. Akan tetapi, kesimpulannya jelas bahwa perkembangan teknologi yang pesat dan mengaburnya perbedaan antara media yang menyatu di dunia digital akan menghasilkan gelombang perubahan dalam cara media yang dipakai untuk berkomunikasi dengan publik *stakeholder*. Kunci

utama untuk para praktisi di bidang komunikasi adalah belajar teknologi baru...

akan meningkatkan komunikasi interaktif, yang merupakan esensi dari pembentukan dan pemeliharaan hubungan.

4. Karakteristik Media Baru

Seperti telah dikemukakan istilah media baru mencakup perubahan yang sangat luas dalam produksi media, pendistribusiannya dan penggunaan dari media itu sendiri. Perubahan tersebut tidak hanya merupakan perubahan teknologi saja, tetapi juga perubahan isi, konvensionalitas bahkan perubahan budaya.

Perubahan-perubahan menjadikan media baru berbeda dengan media sebelumnya, khususnya dalam hal karakteristik yang ada pada media baru.

Karakteristik yang dimaksudkan adalah:

- a. *Digitally*
- b. *Interactivity*
- c. *Hypertext*
- d. *Dispersal*
- e. *Virtuality*

Berikut akan dipaparkan secara singkat maksud dari karakteristik media baru tersebut.

a. *Digitally*

Media baru biasa disebut *digital media* atau *digital new media*. Pada

Berhubungan dengan komputer berarti berhubungan dengan pengertian digital.

Dalam media digital semua data informasi yang masuk diubah menjadi angka-angka. Dalam dunia komunikasi data informasi ini biasanya dalam bentuk data analog, yaitu data fisik seperti tulisan, bentuk cetakan, berita dan sebagainya, seperti yang dikenal selama ini. Karena berbentuk angka-angka, data digital ini lebih mudah disimpan, diolah, didistribusikan dengan mudah, cepat, akurat ke tempat tujuan yang dikehendaki.

Salah satu pemanfaatan media digital yang paling terkenal saat ini adalah internet. Internet telah memungkinkan hampir semua orang di belahan dunia manapun untuk saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah. Hal ini dimungkinkan karena data yang ditransfer melalui internet adalah data digital.

Fungsi digital di dalam internet memudahkan komunikasi di antara manusia dengan mesin maupun antara sistem komunikasi di dalam mesin itu sendiri melalui fungsi digital elektronisnya. Komunikasi dunia maya menggabungkan fungsi-fungsi seperti suara, gambar, kata-kata, tulisan, bahkan sensasi seperti rasa, bau dan sensasi lainnya yang mungkin, dalam satu fungsi digital yang sama. Sebagaimana pendapat Pavlik sebagai berikut.

The progresif digitalization of media and telecommunications content begins to blur earlier distinctions between the communication of information and its processing (as implied by the term communications coined by Anthony Oettinger), as well as between people and machines. Digitalization makes communication from persons to machines, between machines, and even from machines to persons as easy as it is between persons. Also blurred are the distinctions among information types: numbers, words, pictures, and sounds, and eventually tastes, odors, and

possibly even sensations, all might one day be stored, processed, and communicated in the same digital form (Pavlik, 1996: 133).

Contoh dari penggabungan fungsi digital yang sangat luas di dalam dunia maya adalah munculnya fitur-fitur yang memungkinkan hampir semua orang di belahan dunia manapun untuk saling berkomunikasi dengan cepat dan mudah dengan munculnya sebuah sistem situs komputer yang dapat dikunjungi oleh siapa saja dengan program *browser* dengan menyambungkan komputer pada internet, situs dalam komputer lebih dikenal dengan istilah *World Wide Web* (www) dan dapat diakses oleh siapa saja (Severin & Tankard, 2008: 444).

Fitur internet yang paling populer adalah surat elektronik atau *email*, sebuah fitur yang dipakai oleh para pengguna internet untuk bertukar pesan dengan orang lain yang memiliki alamat *e-mail*. Sebagai tambahan dapat dikatakan, karena *e-mail* adalah surat elektronik yang berbentuk digital, bukan bentuk analog, maka *e-mail* dapat dengan mudah diedit, re-edit, bahkan dengan mudah dapat diberikan lampiran yang berupa dokumen lain, foto, gambar animasi ataupun musik. *E-mail* juga dapat dikirim secara individual ataupun sekaligus dalam kelompok penerima, yang tentunya tidak akan bisa dilakukan dengan surat analog, yang harus dikirim satu demi satu. Di sini dapat dikatakan *e-mail* merupakan media yang *konvergence* bila dibandingkan dengan bentuk media sebelumnya yang berbasis analog (Lister, dkk, 2003: 18).

Selanjutnya, internet mengubah komunikasi dengan beberapa cara fundamental. Media massa tradisional yang berbasis analog pada dasarnya

menawarkan model komunikasi “satu untuk banyak”, sedangkan internet yang berbasis digital memberikan model: “banyak untuk satu” (*e-mail* ke satu alamat sentral, banyaknya pengguna yang berinteraksi dengan satu *website*) dan “banyak untuk banyak” (*e-mail*, milis, kelompok-kelompok baru). Internet menawarkan potensi komunikasi yang lebih terdesentralisasi dan lebih demokratis dibandingkan yang ditawarkan oleh media massa analog sebelumnya.

b. *Interactivity*

Interactivity atau interaktivitas adalah salah satu fitur media baru yang paling banyak dibicarakan dan mendapat tempat khusus di internet. Seperti halnya berbagai istilah dalam dunia *cyber* baru, kadang sulit memahami arti sebenarnya dari *interactivity* tersebut.

Satu masalah dalam mendefinisikan interaktivitas adalah kata itu dapat dipakai minimal dalam dua makna yang berbeda. Orang-orang dengan latar belakang ilmu komputer cenderung memaknainya sebagai interaksi pengguna dengan komputer, sebagaimana permainan-permainan interaktif. Definisi semacam itu menyebutkan bahwa interaktivitas berarti kemampuan pengguna untuk berkomunikasi secara langsung dengan komputer dan memiliki dampak pada pesan apapun yang sedang dibuat (Stone dalam Lister, dkk, 2003: 21).

Para sarjana komunikasi cenderung berpikir bahwa interaktivitas merupakan komunikasi antara dua manusia. Dengan demikian, definisi

interaktivitas dapat disebut sebagai tingkatan dimana pada proses komunikasi para partisan memiliki kontrol terhadap peran, dan dapat bertukar peran, dalam dialog miutual mereka (Lister, dkk, 2003: 22).

Pavlik (1996: 135) mendefinisikan konsep interaktif dalam media baru sebagai berikut.

In a telecommunications context, interactivity means two-way communication between source and receiver, or more broadly, multidirectional communication between any number of sources and receivers.

Menurut definisi ini Pavlik menggambarkan *interactivity* dalam media baru sebagai komunikasi dua arah antara sumber (pemberi) informasi dan penerima informasi atau secara lebih luas merupakan komunikasi multi arah antara banyak pemberi informasi dan penerima informasi.

Masing-masing pendekatan tentang interaktivitas ini penting sekali. Dan ketika menyangkut tentang internet, kedua jenis pemaknaan itu bisa sama-sama terjadi. Pengguna dapat berinteraksi dengan sebuah komputer dengan menggunakan program-program yang tersedia. Tetapi mereka dapat berinteraksi dengan orang lain melalui ruang *chatting* atau dengan saling mengirimkan *e-mail*. Jelas sekali bahwa interaktivitas adalah sebuah konsep yang kompleks, dan belum ada definisi standar. Satu cara untuk mengatasinya adalah dengan menganggap interaktivitas sebagai sebuah konsep multidimensi.

Riset telah menunjukkan bahwa penyertaan fitur-fitur interaktivitas pada sebuah sistem media dapat menjadikannya lebih bisa diterima dan memuaskan, lebih memberikan pembelajaran dan kemahiran, dan

meningkatkan rasa kerja sama (Rafaeli dalam Severin & Tankard, 2008: 449).

c. *Hypertext*

Salah satu fitur yang paling istimewa dalam *world wide web* adalah pemakaian *hyperlink*, yaitu spot-spot pada halaman web yang dapat di-klik oleh pengguna untuk berpindah ke spot lain, baik dalam dokumen yang sama, dalam *website* yang sama, maupun dalam situs lain dalam internet. *Hyperlink* sebenarnya adalah suatu bentuk khusus dari *hypertext*, sebuah istilah yang diperkenalkan pada tahun 1982 oleh Ted Nelson (Ted Nelson dalam Lister, dkk, 2003: 25). Nelson mendefinisikan *hypertext* sebagai tulisan yang tidak berurutan. Selanjutnya Nelson menyatakan bahwa tanpa dibatasi oleh urutan, dalam *hypertext* dapat diciptakan bentuk-bentuk tulisan baru yang merefleksikan dengan lebih baik struktur sesuatu yang sedang ditulis, dan para pembaca, setelah memilih jalur, dapat mengikuti ketertarikan mereka atau arus pikiran mereka dengan sebuah cara yang hingga saat ini dianggap mustahil (Nelson dalam Lister, dkk, 2003: 25-26).

Pavlik mendefinisikan pengertian *hipertex* sebagai nonlinear teks yaitu teks yang tidak harus berurutan dari awal sampai ke akhir. Untuk mendapatkan informasi disediakan jalan alternatif lewat bagian teks, narasi, bagian kata, frase, atau lewat bagian lain yang terhubung dalam keseluruhan bagian teks, sebagaimana pendapatnya sebagai berikut.

Hipertex as nonlinear text, or text that does not flow sequentially

body of text, even a narrative, with many words, phrases, or passages linked to others anywhere in the total document or body of text (Pavlik, 1996: 134)

Severin & Tankard (2008: 450) mengungkapkan bahwa salah satu kesulitan dalam *hypertext* adalah yang disebut *navigation problem* (permasalahan navigasi), kemungkinan tersesat dan tidak tahu kemana selanjutnya harus pergi. Konsep yang terkait adalah *fear of disorientation* (takut tersesat dalam *hyperspace*). Masih menurut Severin & Tankard beberapa ahli di bidang *hyperspace* merekomendasikan agar para pencipta *hypertext* mengikuti aturan-aturan tertentu dan memberikan struktur dan bahkan peta-peta untuk membantu mencegah perasaan tersesat pada pengguna. Sebaliknya, menghindari struktur yang kaku adalah bagian dari *hypertext*. Idealnya, penngarang *hypertext* ingin memberikan kekayaan pengalaman lengkap dengan struktur (2008: 450).

Satu variabel menarik dalam pemakaian *hypertext* adalah berkenaan dengan jumlah kontrol yang diberikan pada pengguna. Seorang perancang *webpage* dapat mendesain sebuah *page* sehingga pengguna hanya dapat melewati beberapa jalur yang telah ditentukan sebelumnya, atau seorang perancang dapat menciptakan sebuah situs yang memberikan kebebasan yang luas kepada pengguna untuk bereksplorasi sesuai keinginannya

d. *Dispersal*

Melanjutkan paparan tentang kelebihan media komunikasi elektronik baru yang telah membuat perubahan besar dalam masyarakat, kata kunci

yang penting adalah media baru telah merubah komunikasi dengan cara yang sangat mendasar, termasuk melibatkan banyak interaktivitas antara komunikator dan pengguna, dalam arti media baru telah meredefinisi konsep komunikasi yang ada sebelumnya.

Dari kelebihan-kelebihan tersebut, tidak mustahil, dan hal ini sudah terjadi, bahwa media baru akan menggeser model atau pola komunikasi yang selama ini ada baik dalam hal produksi, pendistribusian dan pemanfaatan. Untuk digantikan secara keseluruhan adalah masih sangat mustahil. Yang diperlukan adalah bentuk sinergi yang tepat antara media baru dengan bentuk-bentuk media sebelumnya.

Seperti yang dikatakan Castells sebagai berikut.

“we are not living in a global village, but in customised cottages globally produced and locally distributes” (Castells dalam Lister, dkk, 2003: 31).

Berkaitan dengan hal tersebut Severin & Tankard menyatakan bahwa perkembangan baru dalam teknologi komunikasi seperti internet juga menyebabkan perbedaan antara media massa semakin tipis dibandingkan sebelumnya. Banyak koran dan sumber siaran berita sekarang ini memiliki website yang mereka pakai untuk menyalurkan berita. Rangkaian Komputer dan televisi juga mulai berpadu, contohnya Web-TV, sebuah sistem yang di dalamnya kita bisa melengkap TV dengan keyboard lalu dapat digunakan untuk Web/internet, menonton TV melalui komputer di rumah karena bisa

e. *Virtuality*

Membahas *virtuality* akan lebih nyata bila dikaitkan dengan *Virtual Reality* (VR). *Virtual Reality* (VR) merujuk pada pemakaian komputer untuk mensimulasikan sebuah pengalaman dengan cara yang sama dengan realita. Pada jenis-jenis VR yang paling sering dipakai, seseorang memakai sarung tangan, *earphone* dan *goggles* yang disambungkan dengan komputer. Rangsangan berubah sesuai dengan gerakan orang itu, misalnya menggeleng-gelengkan kepala atau gerakan-gerakan lainnya.

Komputer belum memiliki kekuatan untuk mengirimkan sebuah pengalaman VR penuh, tetapi sudah bisa disajikan VR dengan sejumlah *game* komputer yang menggunakan grafik-grafik realistis atau program-program yang memungkinkan orang dapat “bergerak” melintasi ruang tiga dimensi. Salah satu bentuk VR yang paling murni adalah simulator penerbangan yang dipakai untuk melatih para pilot.

VR mencakup interaktivitas dan multidimensi yang beroperasi pada level yang sangat tinggi. Sistem VR yang canggih dapat menjadi juara dalam komunikasi, sebuah format yang di dalamnya dapat berbagi pengalaman dengan orang lain (Lister, dkk, 2003: 34).

Severin & tankard (2008: 446) mengungkapkan bahwa istilah *virtual Reality* diibaratkan ketika kita membaca sebuah buku atau menonton film yang dapat membuat kita “tenggelam” ke dalamnya bisa dianggap sebagai VR, lebih tepatnya istilah *Virtual Surreality* yaitu sejak pengalaman VR yang kita miliki selama ini meluncurkan semacam penaimulecion realite

Pemenuhan aspek *Virtual* dalam digital multimedia yang menggunakan sarana komputer dan internet merupakan fungsi penggabungan (*convergence*) teknologi elektronik seperti penggabungan teks, data, grafik, gambar dan suara yang lebih hidup. Dalam hal ini Pavlik (1996: 132) menyatakan.

Convergence is the coming together of all forms of mediated communications in an electronic, digital form, driven by computers. Convergence presents profound challenges for the existing media order and has paved the way for the development of multimedia products blending text, data, graphics, full-motion video, dan sound.

5. *e-Government* Sebagai Media Baru

Dalam Wikipedia, media baru didefinisikan sebagai “*Any digital media production that is interactive and digitally distributed*” (Segala produk media digital yang interaktif dan didistribusikan secara digital) (Wikipedia/New Media). Dari definisi tersebut, *e-Government* sebagai alat (media) juga termasuk media baru, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kalimat lain, *e-Government* mencerminkan penggunaan media teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan (akuisisi), pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 2006: 6).

e-Government sebagai media baru mempunyai karakteristik (Denny Charter, ST, 2007: 4):

- a. **Otomasi** : Mengganti proses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, penyampaian hasil atau informasi yang dilakukan oleh tenaga manusia dengan proses teknologi komunikasi dan informasi.

- b. **Informatisasi** : mendukung proses yang kini dilakukan oleh manusia seperti mengambil keputusan beserta pengkomunikasian dan implementasinya.
- c. **Transformasi** : menciptakan proses baru pengolahan informasi yang dijalankan dengan ICT atau mendukung proses baru pengolahan informasi yang dijalankan oleh tenaga manusia. Dalam jangka panjang e-Gov akan mengubah cara kerja pemerintah, menggeser cara kerja tradisional dengan cara kerja elektronik yang lebih efektif dan efisien.

Kekuatan *e-Government* sebagai media baru, mendukung komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi jaringan yang ada dalam *cybercommunication*, dalam berbagai bentuk aplikasi seperti surat elektronik; surat bersuara (*voice mail*); forum diskusi; sistem percakapan tertulis; konferensi suara; konferensi video; dan sistem pertemuan elektronik (GSS) (Kadir: 2003: 370).

E-Government sebagai suatu media baru (*new media*), pada gilirannya juga telah menghadirkan sekian macam bentuk komunikasi. *e-Government* sebagai media baru mengubah komunikasi dengan beberapa cara fundamental. Media tradisional dalam pengolahan pemerintahan pada dasarnya menawarkan model komunikasi “satu untuk banyak”. Sedangkan *e-Government* sebagai media baru memberikan model-model tambahan: “banyak untuk satu” (e-mail ke satu alamat sentral, banyaknya pengguna yang berinteraksi dengan satu website) dan “banyak untuk banyak” (*e-mail*, milis, kelompok-kelompok baru).

Internet menawarkan potensi komunikasi yang lebih terdapatulianasi dan lebih

demokratis dibandingkan yang ditawarkan oleh media massa sebelumnya (Severin dan Tankard, 2005: 445).

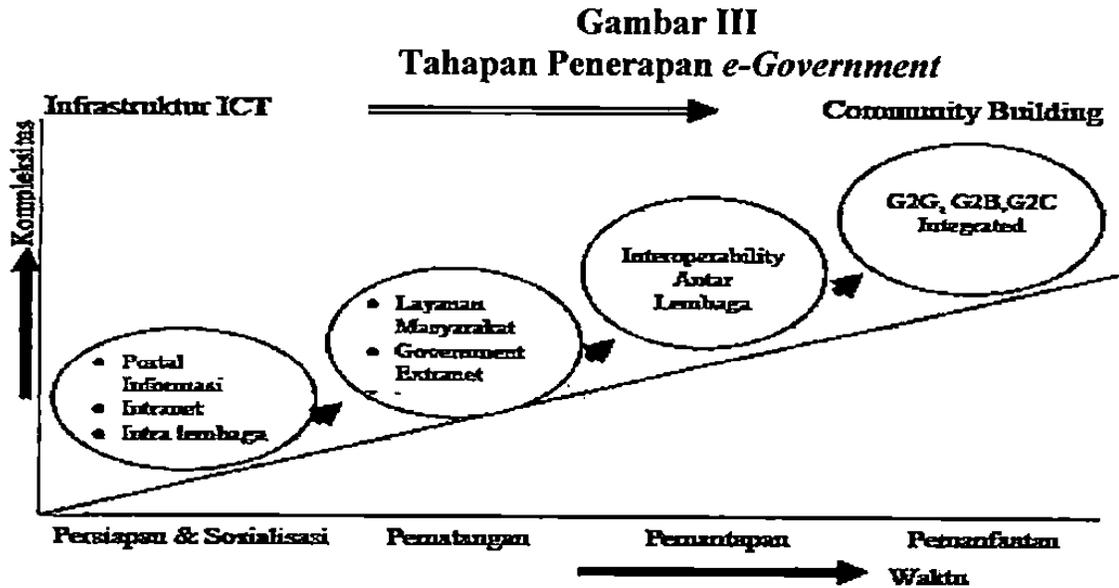
6. Pemanfaatan *e-Government*

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, penggunaan dan pengembangan *e-Government* pada institusi pemerintah daerah diharapkan dapat berperan sebagai (Indrajit dkk, 2005: 22):

- a. Sistem Informasi Eksekutif pendukung pimpinan daerah dalam pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan;
- b. Sistem Informasi fungsional bagi para pimpinan Dinas/badan/lembaga sebagai pendukung Informasi Strategis Pimpinan daerah;
- c. Sistem Informasi Operasional penunjang tugas pokok masing masing Dinas/lembaga.

Penerapan *e-Government* di setiap lembaga menyangkut penerapan konsep dan aplikasi sebagai berikut: Konsep pengembangan infrastruktur yang menyangkut infrastruktur aplikasi, Informasi dan jaringan; Konsep pengintegrasian sistem informasi; Konsep penerapan *e-Government* menyangkut; ketersediaan anggaran; layanan *e-Government*; Infrastruktur akses dan informasi; Aplikasi eksisting lembaga; dan Back office lembaga.

Penerapan konsep *e-Government* tersebut berlangsung melalui tahapan proses yang dapat digambarkan sebagai berikut (Indrajit dkk 2005: 22).



Sumber: Richardus Eko Indrajit dkk. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi, halaman 23.

Berdasarkan Inpres No 3 tahun 2003 pencapaian tujuan strategis *e-Government* selanjutnya dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat yakni:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas;
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom dengan disertai dengan peningkatan e

- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan tahapan yang realistis dan terukur.

Penggunaan *e-Government* dalam pelaksanaan tugas dan fungsi institusi; diukur dari penggunaan akses layanan (Indrajit dkk, 2005: 35):

- a. G2G : *Government to Government* (G2G); institusi kepada institusi
- b. G2B : *Government to Business* (G2B); institusi kepada dunia
- c. G2C : *Government toCitizent* (G2C); institusi kepada masyarakat.

F. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian penelitian studi kasus, yaitu suatu penelitian mendalam mengenai unit sosial tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap tentang organisasi dan seluk-beluknya (Sumadi Suryabrata, 1995: 22). Dalam penelitian ini, kasus yang diteliti adalah respon masyarakat Riau terhadap efektivitas situs www.riau.go.id.

Berdasarkan cara menganalisis data, metode penelitian ini berjenis deskriptif karena penelitian ini hanya untuk memberikan gambaran tanggapan masyarakat Riau terhadap efektivitas situs www.riau.go.id. Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang mendeskripsikan data berupa fakta, keadaan, variabel atau fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya (M. Subana dan Sudrajat S, 2001:111) .dalam penelitian ini data yang akan dideskripsikan adalah fakta berupa keterlibatan

masyarakat Riau dalam pemanfaatan *e-Government* Pemerintahan Daerah Propinsi Riau.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2008. Lokasi penelitian di Provinsi Riau.

3. Objek dan Subjek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah www.riau.go.id yang menampilkan sumber daya Pemerintahan Propinsi Riau dalam menu Pemerintahan, menu Profil Riau, menu *Related Links*, dan menu *News Update*.

Sedang yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat Riau yang tentunya peduli akan Pemerintah Daerah-nya. Mengingat tujuan pembuatan *e-Government* adalah untuk menciptakan *good governance* dan *clean governance*, maka diharapkan masyarakat Riau dapat mengkritisi pemerintahan daerah-nya dalam hal ini melalui tanggapannya terhadap situs www.riau.go.id. Sebagian besar mereka akan diwawancarai baik secara individual maupun diskusi kelompok terfokus (*focus discussion group*) sehingga bisa diperoleh data yang berkaitan dengan materi penelitian yaitu www.riau.go.id. Penentuan jumlah kelompok ditentukan 3 (tiga) kelompok dengan masing-masing kelompok beranggotakan 6-8 orang. Penentuan jumlah kelompok dalam jumlah ganjil atau 3 (tiga) kelompok ini, dimaksudkan agar dapat disimpulkan efektivitas pemanfaatan dari objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu kaidah dasar penelitian kualitatif adalah senantiasa menggunakan sumber-sumber data primer maupun sumber-sumber data sekunder. Adapun yang dimaksud dengan data primer maupun data sekunder adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan melalui wawancara secara langsung terhadap subyek penelitian maupun dalam *focus discussion group* (FGD).

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dengan mencari dan mengumpulkan bahan dari buku-buku pustaka yang dipergunakan sebagai referensi penunjang penelitian .

Selain itu juga dikatakan dalam penelitian kualitatif peneliti sekaligus berfungsi sebagai instrumen utama (*key instrument*) yang terjun ke lapangan serta berusaha untuk mengumpulkan data melalui fokus diskusi kelompok (*focus group discussion*), wawancara, teknik observasi dan dokumentasi. Keempat teknik ini digunakan secara bertahap, terintegritas atau dapat dilaksanakan pada saat wawancara dan observasi yang dilakukan secara bersamaan (Husein Umar, 2004: 71-72).

a. FGD

Merupakan pengambilan data secara berkelompok dengan melakukan diskusi dengan beberapa orang informan dalam satu ruang. Dari diskusi

akan diperoleh data yang berkaitan dengan materi penelitian. Dengan demikian FGD (*Focus Group Discussion*) adalah metode pengumpulan data untuk memahami sikap atau perilaku khalayak (Rachmat Krisyantono, 2006: 116). Dalam penelitian ini, sikap khalayak yang akan dipahami oleh peneliti dalam FGD adalah respon masyarakat Riau yang menjadi responden penelitian, terhadap efektivitas situs www.riau.go.id.

b. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2001 : 135). Wawancara juga merupakan alat pengumpulan data atau informasi, dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula oleh responden (Maman, 1993: 73). Wawancara dilakukan secara mendalam (*indepth interview*). Dalam teknik ini biasanya digali apa yang tersembunyi dari seseorang, kelompok atau masyarakat baik di masa kini, masa lampau dan masa yang akan datang. Ada dua bentuk wawancara yang digunakan yaitu:

1) Wawancara berencana (*standardized interview*)

Wawancara berencana adalah wawancara yang dilakukan dengan didasarkan pada suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan disusun sebelumnya dengan cara teriunkelengkapan dengan

berpedoman pada sebuah *interview guide* sebagai alat bantu. Wawancara jenis dilakukan oleh peneliti apabila dalam FGD belum didapatkan suatu data yang diperlukan dalam penelitian, sehingga peneliti merasa perlu untuk membuat wawancara dengan responden yang dianggap perlu.

2) Wawancara tak berencana (*unstandardized interview*)

Wawancara tak berencana adalah wawancara yang dilakukan dengan tak mempunyai suatu persiapan sebelumnya dengan suatu daftar pertanyaan dengan susunan kata dan tata urut tetap yang harus dipatuhi oleh peneliti secara ketat, atau dengan kata lain, proses wawancara dibiarkan mengalir asalkan memenuhi tujuan penelitian. Wawancara tak berencana ini peneliti terapkan pada saat observasi awal terhadap calon responden untuk mengetahui apakah responden yang bersangkutan pernah atau sering meng-*akses* situs www.riau.go.id. Peneliti berpendapat hal ini perlu dilakukan agar pada waktu pengambilan sampel penelitian tidak salah orang. Adalah tidak mungkin menjadikan masyarakat Riau yang tidak pernah meng-*akses* situs tersebut atau bahkan ada yang tidak tahu sama sekali keberadaan situs tersebut. Wawancara tak berencana juga akan peneliti pergunakan apabila suatu saat nanti, dalam penelitian peneliti memerlukan tambahan informasi lebih lanjut dari heherana masvarakat. maka neneliti danat lanosung menemuinva

dan mengadakan wawancara ini. Bahkan wawancara ini bisa juga peneliti lakukan melalui telpon.

c. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. (Sugiyono, 2003: 166).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengamatan tanpa peran serta yaitu melibatkan diri secara pribadi dan langsung dalam situasi penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran kejadian secara lengkap, komprehensif, dan tidak selektif. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengobservasi situs Pemerintah Propinsi Riau yang beralamat di www.riau.go.id.

d. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen, laporan, gambar, dokumen elektronik, ensiklopedia, artikel, peraturan dan literatur lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian:

Lincoln dan Guba menyebutkan bahwa sumber informasi yang berupa dokumen dan relevan atau catatan sesungguhnya cukup bermanfaat; ia telah tersedia sehingga akan relatif murah pengeluaran biaya untuk memperolehnya. Ia merupakan sumber yang stabil dan berangkali juga akurat sebagai cerminan situasi/kondisi yang sebenarnya. Ia dapat dianalisis secara berulang-ulang dengan tidak mengalami perubahan. (Moleong, 2001 : 126).

Teknik dokumentasi juga bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis data (Rachmat Krisyantono, 2006: 116). Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data unit analisis seperti *e-Government* dan situs www.riau.go.id.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan jenis analisis data *interactive model of analysis*. Menurut Sutopo (1998: 39), dalam model ini ada tiga komponen pokok dalam analisis interaktif, yaitu data *reductions*, data *display*, dan *conclusion drawing*.

Data *reductions* merupakan seleksi pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar (dari *fieldnote*) yang ada di lapangan. Proses reduksi data ini berlangsung terus menerus selama pelaksanaan penelitian sampai laporan akhir. Setelah data penelitian terkumpul dan direduksi, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Adapun tahap analisa data penelitian ini adalah (Rachmat Krisyantono, 2006: 194):

- a. Menempatkan data-data sumber penelitian ke dalam kategori-kategori.
Dalam penelitian ini, kategori-kategori yang dipergunakan adalah karakteristik pada media baru.
- b. Memperluas kategori sehingga didapat kategori data yang murni dan tidak tumpang tindih satu dengan lainnya.

- d. Menyederhanakan dan mengintegrasikan data ke dalam struktur teori yang koheren (masuk akal, saling berlingkutan dan bertalian secara logis).

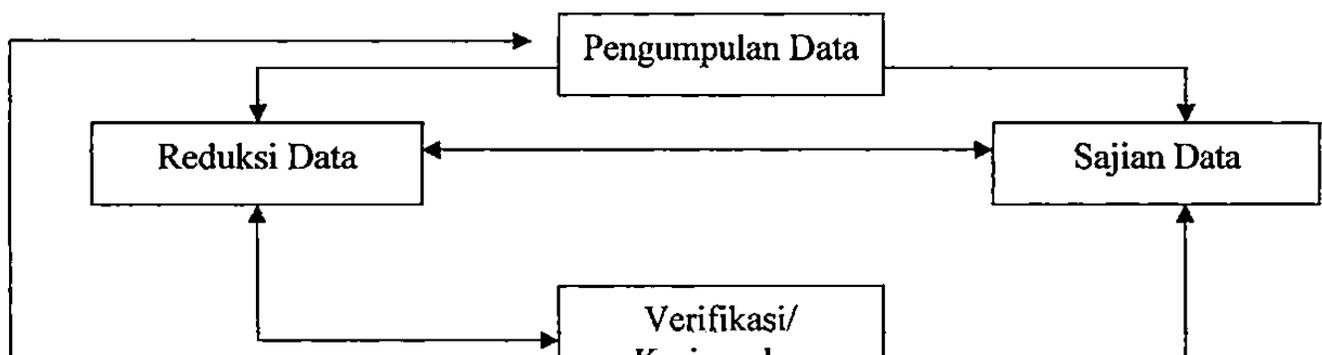
Data *display* atau sajian data adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan data dilakukan. Pada bagian ini peneliti merakit informasi-informasi yang telah diperoleh selama penelitian untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

Analisis yang ketiga adalah *conclusion drawing*, yaitu suatu penarikan kesimpulan atau verifikasi dari hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti bergerak di antara ketiga komponen tersebut, yakni terhadap pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data secara verifikasi. Proses analisis semacam ini disebut model interaktif. Proses model analisis interaktif ini dijelaskan dalam bentuk gambar (Sutopo, 1998 : 18) sebagai berikut:

Gambar IV

Skema Analisis Model Interaktif



G. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti membagi menjadi empat bab, yaitu:

- BAB I** : Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II** : Deskripsi tentang *e-Government* serta karakteristik unit analisis data yaitu situs www.riau.go.id
- BAB III** : Masalah pokok dalam penelitian yaitu mengenai analisa deskriptif tentang keterlibatan masyarakat Riau dalam pemanfaatan *e-Government* Pemerintahan Daerah Propinsi Riau
- BAB IV** : Penutup, berisi kesimpulan, saran, saran dan kata penutup