

# Peran *Website* Sebagai Media *E-Government* Dalam Konteks Relasi *Government to Citizens* (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat)

Siti Imtihanah<sup>1</sup>, Muhammad Jamiluddin Nur<sup>2</sup>, Yy Wima Riyayanatasya<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mataram, Indonesia, NTB  
Contact : [hannimti190@gmail.com](mailto:hannimti190@gmail.com)

## ABSTRACT

*The application of Government to Citizens is one of the embodiment of technology and information which more growing, this is done to upgrade service quality to embodiment good governannce. One of the implementation efforts which is conducted by Governments of Nusa Tenggara Barat Province is by developing website Diskominfotik that is ntbprov.go.id. But, it was found that public service based information and technology in NTB Province consideret not optimal. This caused minimum inovation and improving governance like public service based information technology. Others factor is low interest in reading, management andutilization files as collective memory still not enough which is influence knowledge of citizens about internet use. Therefore, the researcher through this study tried to reveal the meaning of the role of website as a medium E-Government in context relation Government to Citizens with Diskomfotik website as the object. The results of research can be concluded that role of Diskominfotik website is as complaint channel as well as a forum for information for citizens from regional apparatus organizations related and ifnformation about agenda activities of government officials. Website and social media Diskominfotik integrated into one and giving public freedom of commented so that bring up public space. But, averageon the uploaded news opinions from government officials more dominant than citizens so that there is no equality in the communication process.*

**Keywords :** *E-Government, Website, Government to Citizens*

## ABSTRAK

Penerapan *E-Government* merupakan salah satu bentuk perwujudan teknologi dan komunikasi yang semakin berkembang, hal ini dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat guna mewujudkan *good governance*. Salah satu upaya penerapan *E-Government* yang dilakukan oleh pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah dengan mengembangkan *website* Diskominfotik yaitu ntbprov.go.id. Namun, ditemukan bahwa pelayanan publik berbasis informasi dan teknologi di Provinsi NTB masih terbilang belum maksimal. Hal ini dikarenakan minimnya inovasi dan perbaikan tata kelola pemerintahan seperti pelayanan publik berbasis *Information Technology* (IT). Faktor lainnya adalah minat baca yang rendah, pengelolaan dan pemanfaatan arsip sebagai memori kolektif masih kurang yang mempengaruhi pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan internet. Oleh karena itu, peneliti melalui penelitian ini berusaha mengungkap peran *website* sebagai media *E-Government* dalam konteks relasi *Government to Citizens* dengan *website* Diskominfotik sebagai objeknya. Adapun hasil penelitian adalah peran *website* Diskominfotik adalah sebagai kanal pengaduan serta sebagai wadah informasi bagi masyarakat dari Organinasasi Perangkat Daerah terkait dan informasi mengenai agenda kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan. *Website* dan media sosial Diskominfotik terintegrasi menjadi satu dan memberikan publik kebebasan dalam memberikan komentar sehingga memunculkan ruang publik. Namun, rata-rata pada berita yang diunggah pendapat dari jajaran pemerintah lebih dominan daripada masyarakat sehingga tidak adanya kesetaraan dalam proses komunikasi.

## PENDAHULUAN

Pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif bagi masyarakat dalam proses pertukaran informasi. Artinya masyarakat meminta pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan berkaitan dengan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga dapat mendukung layanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat seringkali mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan saat mengurus berkas maupun dokumen. Hal ini dikarenakan pelayanan publik pada instansi pemerintah dikenal lamban dan tidak efisien, keadaan seperti ini membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi tidak mendapatkan kepuasan sehingga masyarakat enggan mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah (Pangemanan, 2022, h.2).

Megantoro (2019, h.74) menyebutkan bahwa, masyarakat seringkali mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan birokrasi pemerintahan saat mengurus berkas maupun dokumen. Hal ini dikarenakan pelayanan publik pada instansi pemerintah dikenal lamban dan tidak efisien. Menurut Mulyawan dan Mariana dalam Megantoro (2019, h.74) keadaan seperti ini membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi tidak mendapatkan kepuasan sehingga masyarakat enggan mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah.

Teknologi dan informasi kini semakin berkembang sehingga pemerintah daerah perlu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan guna mewujudkan *good governance*. Salah satu cara dalam mewujudkan *good governance* adalah dengan melaksanakan *E-Government*. Pelaksanaan *E-Government* diharapkan dapat mendorong terjadinya perubahan dalam meningkatkan pelayanan publik demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat, hal ini sesuai dengan kebijakan dan strategi nasional pengembangan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* di Indonesia, yaitu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang dapat meningkatkan efektivitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Istilah *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. *E-Government* meliputi empat model yaitu *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G), *Government to Employee* (G2E), dan *Government to Citizens* (G2C). G2B memungkinkan para pengusaha untuk melakukan transaksi dengan pemerintah agar lebih cepat dan transparan. G2G untuk mengatur hubungan antar lembaga pemerintah menjadi lebih baik lagi. G2E bertujuan meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pengacara. Sedangkan G2C bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat agar semakin erat dan efisien (Anna, et al., n.d.).

Sejalan dengan konsep *E-Government*, saat ini Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Diskominfo) Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai media komunikasi bagi *Government to Citizens*, *Website* ini mengembangkan sistem pengaduan masyarakat serta menyimpan berbagai arsip data dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang ada di Provinsi NTB. Pembentukan dan pengelolaan *website* ini diharapkan mampu mewujudkan NTB satu data, kualifikasi keterbukaan informasi publik, kualitas pelayanan publik yang responsif dan cepat tanggap, dan mewujudkan peningkatan keamanan informasi dalam mendukung penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Adapun berbagai data yang dikelola diperuntukkan bagi publik yang ingin mengetahui informasi mengenai pembaharuan berbagai dokumen yang tersimpan dari tahun ke tahun. Terdapat beberapa layanan pada laman website [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id) seperti NTB Care, NTB Satu Data, PPID, Layanan TIK, dan fitur lainnya sesuai dengan kegunaannya masing-masing.

Berdasarkan paparan di atas, peneliti ingin mengurai peran website Diskominfo di kalangan masyarakat (*Government to Citizens*) di Provinsi NTB mengingat tingkat literasi dan minat baca masyarakat masih dalam kategori rendah sehingga masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang *E-Government* serta masih minimnya inovasi yang dilakukan pemerintah daerah.

## **METODE**

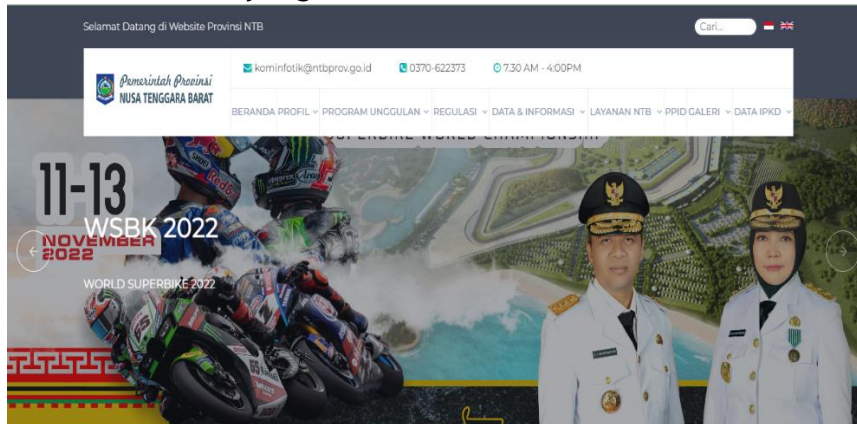
Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Adapun subjek penelitian ini adalah pegawai Diskominfo yang terlibat langsung dalam pengelolaan website [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id), sedangkan objeknya adalah peran website Diskominfo provinsi NTB sebagai media *E-Government* dalam konteks relasi *Government to Citizens*. Penelitian ini berlokasi di kantor Dinas Komunikasi informatika dan statistik Provinsi NTB yang terletak di Jalan Udayana Nomor 14, Monjok Barat, Kecamatan Selaparang, Kota Mataram. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini purposive sampling karena sesuai dengan penelitian kualitatif atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi sehingga peneliti mengambil 6 informan dimana 4 informan sebagai informan kunci dan 2 lainnya sebagai informan pendukung.

Adapun nforman utama dalam penelitian ini adalah Rizka Anwar selaku Fungsional Pranata Komputer Ahli Pertama Bidang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Lalu Asmara selaku Penyusun Berita dan Pendapat Umum, Lalu Anggara Sapta Perwira selaku wartawan sekaligus admin upload berita pada website dan sosial media, bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Ngakan Bayu Prayuda selaku admin PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dan menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **1. Fitur Interaksi Sebagai Praktik Relasi *Government to Citizens* Dalam Website [Ntb.prov.go.id](http://Ntb.prov.go.id)**

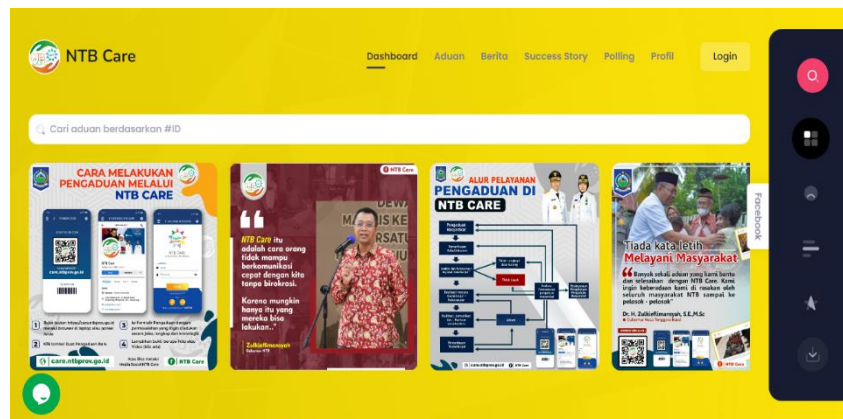
Website [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id) diluncurkan pada tahun 2017, pada awal kemunculannya website ini hanya sebagai sarana publikasi bagi kegiatan pemerintah dan program-program kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat. Namun, Diskominfotik selalu melakukan pembaruan setiap tahunnya dilihat dari bertambahnya halaman-halaman website yang bisa diakses, informasi tentang kegiatan pemerintah yang di update setiap hari, data-data dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD), hingga pembaruan tampilan website dari website lama ke *website* yang baru.



Tampilan Utama Laman Website [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id)

Berikut terdapat beberapa layanan yang menyediakan ruang bagi publik dalam melakukan interaksi dengan pemerintah yaitu pada layanan NTB Care, layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan layanan baca berita

a. NTB Care



Tampilan Layanan NTB Care

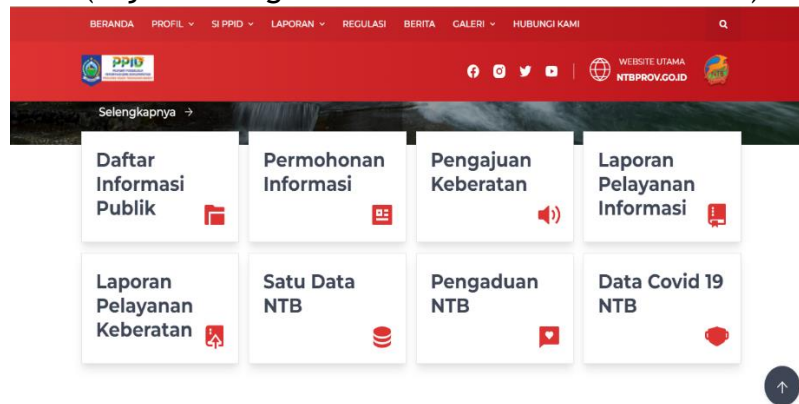
NTB Care merupakan bagian dari pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan aduan maupun saran perbaikan terhadap hal-hal yang perlu dibenahi oleh pemerintah Provinsi NTB. Layanan NTB Care wajib digunakan pada tingkat kabupaten dan kota di seluruh NTB. Dalam pengembangannya, kini NTB Care sudah tersedia dalam bentuk aplikasi. Meskipun pemerintah provinsi yang membentuk layanannya, namun dalam tatanan pelaksanaannya pemerintah daerah kabupaten/kota wajib

menjalankan dan merespon setiap pengaduan masyarakat sesuai tanggung jawab masing-masing pemerintah daerah.

Layanan NTB *Care* menawarkan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat NTB. Pengaduan dapat dilakukan melalui sosial media, aplikasi, maupun *website* dengan membuka *website* [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id) atau bisa langsung membuka tautan <https://care.ntbprov.go.id> pada PC maupun ponsel, selanjutnya klik tombol buat pengaduan baru, lalu mengisi formulir pengaduan dengan permasalahan yang ingin diadukan secara jelas lengkap dengan kronologinya, dan yang terakhir melampirkan bukti berupa foto atau video (jika ada).

Untuk membuktikan progress dari aduan yang masuk dari masyarakat pada layanan NTB *Care*, terdapat *success story* yang memuat kisah sukses penanganan berbagai aduan di NTB *Care*. Aduan yang berhasil disalurkan, akan diunggah dengan keterangan sesuai dengan bantuan yang diberikan ke wilayah-wilayah yang ada di Provinsi NTB mulai dari Kota Mataram, Lombok Tengah, Lombok Barat, Lombok Timur, Lombok Utara, hingga Sumbawa dan Bima. Semuanya mendapatkan akses yang sama dalam melakukan pengaduan hingga mendapatkan feedback dari pengaduan yang diajukan.

b. Layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)



Tampilan Layanan PPID

Sebagaimana di dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 35 tahun 2010 mengupayakan pembentukan PPID mengenai DiskominfoProvinsi NTB selaku ketua PPID Provinsi NTB. Sistem informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP PPID) yang telah dibangun bersifat online maupun offline pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) lingkup provinsi maupun kabupaten/kota se-NTB.

PPID utama menyediakan daftar informasi publik dari setiap PPID OPD yang dikelola oleh PPID Provinsi NTB, selain itu terdapat daftar berita terkini dari kegiatan PPID NTB. Pada tampilan awal PPID terdapat pilihan layanan daftar informasi, permohonan informasi, pengajuan keberatan, laporan pelayanan informasi, laporan pelayanan keberatan, satu data NTB, pengaduan NTB, data covid 19 NTB.



Fitur pada layanan PPID yang paling banyak diakses adalah Daftar Informasi Publik (DIP) yang berisi keterangan secara sistematis mengenai seluruh informasi publik yang berada dibawah penguasaan badan publik. Terdapat beberapa jenis informasi pada DIP yaitu informasi berkala, informasi setiap saat, dan informasi serta merta. Setiap pemohon informasi publik berhak mengajukan keberatan secara tertulis jika terdapat kriteria ketidakpuasan yang ditemukan dalam mengajukan permohonan untuk mendapatkan informasi publik.

Layanan PPID diperuntukkan bagi publik, namun rata-rata pemohon informasi publik pada layanan PPID adalah pegawai staf pemerintahan untuk mencari daftar informasi mengenai OPD tertentu. Sedangkan laporan keberatan berisi mengenai ketidakpuasan pelayanan atas permohonan informasi publik dan penyalahgunaan wewenang yang ditemui oleh pelapor.

Persyaratan untuk pengajuan keberatan berbeda bagi perorangan dengan Organisasi/Badan Hukum/Badan Publik namun tetap harus mengisi formulir keberatan dan memberikan nomor registrasi pengajuan keberatan lalu diteruskan untuk proses selanjutnya. Tanggapan atas keberatan disampaikan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak dicatatnya pengajuan keberatan dalam buku registrasi keberatan. Jika pihak yang menerima kuasa tidak puas dengan keputusan yang diberikan atasan, PPID berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa informasi publik kepada Komisi Informasi (KI) yang diajukan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keputusan atasan BAPPEDA Provinsi NTB dan diteruskan untuk proses selanjutnya hingga laporan keberatan tersebut mendapatkan hasil keputusan rapat dan didokumentasikan dengan baik.

### c. Layanan Baca Berita



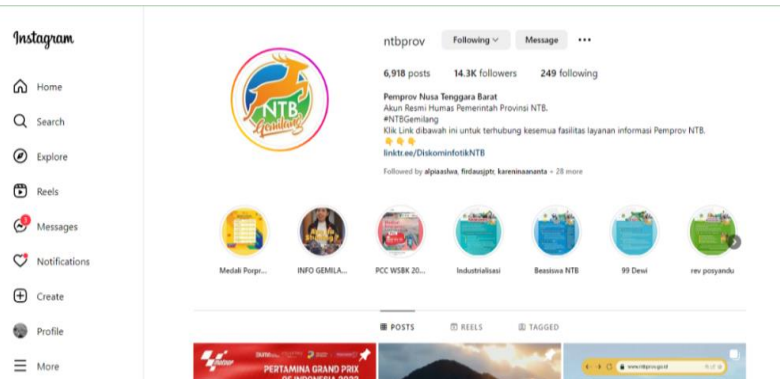
Layanan ini menyediakan berita terkini bagi publik untuk mengetahui agenda yang telah dilakukan pemerintah. Berita yang didapatkan langsung dari liputan anggota bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) Diskominfotik Provinsi NTB, kegiatan meliput berita biasanya dilakukan oleh dua sampai empat orang tergantung dari agenda yang dihadiri.

Informasi up to date bersumber dari agenda pemerintah yang diliput setiap hari.

Dalam satu tim liputan terdiri dari fotografer, penyunting berita, dan koordinator lapangan. Dalam satu hari bisa menghasilkan satu hingga lima berita sesuai dengan jadwal yang dihadiri oleh Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan istri Gubernur (Ketua Dekranasda NTB). Berita akan diunggah pada website maupun sosial media *instagram* dan *facebook* dengan *username* @ntbprov.

Sedangkan untuk memberikan komentar pada website belum bisa dilakukan karena masih non aktif akibat adanya bug dan dikenakan biaya tambahan untuk perbulannya. Meskipun belum ada fitur komentar pada website, namun masih bisa memberikan komentar pada sosial media *instagram* dan *facebook*. Pada website hanya menampilkan penilaian berupa *icon* tanda jempol ke atas untuk puas dan tanda jempol ke bawah untuk tidak puas, dan penilaian ini berlaku untuk perberita.

Selain menyediakan berita pada beranda *website*, berita juga tersedia pada fitur data dan informasi jika ingin melihat berita keseluruhan secara lengkap. Pada akun *instagram* @ntbprov admin hanya memberikan setengah keterangan (*caption*) dan pembaca dialihkan untuk membaca berita secara *full* pada *website* dengan mengklik *link* yang ada pada *bio*.



Tampilan Akun *Instagram* ntbprov

Gambar diatas merupakan tampilan pada akun *instagram* @ntbprov, pada bio terdapat *link* yang menghubungkan pengguna dengan website jika mengklik *link* yang tertera. Berita pada website dan media sosial telah terintegrasi menjadi satu kesatuan, sehingga masyarakat bisa melihat pembaruan berita yang *up date* melalui kedua kanal tersebut.

## 2. Proses Pertukaran Informasi Dalam Pelayanan Publik

Pemerintah Provinsi NTB menyediakan berbagai kanal informasi diantaranya adalah *website*, sosial media resmi Pemerintah Daerah Provinsi NTB, *SMS Center* dengan nomor 0811391300, hingga layanan telepon interaktif. Selain itu melalui Program Desa Benderang informasi publik (Bdip) yang saat ini memasuki tahap ketiga merupakan kolaborasi antara Komisi Informasi Provinsi, PPID Provinsi, Kabupaten/Kota, dan DesaPemerintah Provinsi NTB menyediakan berbagai kanal

informasi diantaranya adalah website, sosial media resmi Pemerintah Daerah Provinsi NTB, SMS Center dengan nomor 0811391300, hingga layanan telepon interaktif. Selain itu melalui Program Desa Benderang informasi publik (Bdip) yang saat ini memasuki tahap ketiga merupakan kolaborasi antara Komisi Informasi Provinsi, PPID Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Desa.

Fitur pada *website* dapat diakses selama 24 jam dan informasi yang disediakan sudah transparan berdasarkan data-data yang didapatkan langsung dari pimpinan serta OPD yang terhubung dalam layanan. Perkembangan *E-Government* pada website Diskominfo NTB bisa dikatakan telah masuk pada tahap ketiga yaitu fase interaksi. Hal ini tercermin dari penggunaan email dan pesan secara langsung pada website yang dapat dikirim user jika ada laporan keluhan. Pesannya juga telah berbentuk audio visual yang ditampilkan dalam penyajian informasi pada konten sosial media dan kanal *youtube* yang telah terintegrasi dengan *website* yang diperbaharui secara berkala. Selanjutnya pada perkembangannya, dibentuk beberapa aplikasi yang lebih praktis saat digunakan, contohnya seperti aplikasi NTB *Care* dan NTB *Mall*.

Indikator *E-Government* tahap ketiga telah sesuai dengan kegunaan *website* yakni adanya interaksi antara pemerintah dan masyarakat dengan melibatkan kalangan lain yang berkepentingan seperti stakeholder yaitu karyawan, komunitas, pemerintahan, maupun masyarakat yang memerlukan data-data pada website dengan melibatkan kegunaan teknologi internet. Diskominfo NTB telah memperbaiki mutu pelayanan dengan mengoptimalkan penggunaan internet tersebut dalam memberikan informasi dengan cepat tanpa harus datang dan mengantri panjang untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. Sosialisasi Website Sebagai Media Perluasan Jangkauan

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti, belum ada sosialisasi khusus yang dilakukan oleh pihak Diskominfo NTB dalam memperkenalkan website [ntbprov.go.id](http://ntbprov.go.id) secara umum kepada masyarakat, melainkan hanya sosialisasi tidak langsung seperti layanan NTB *Care* melalui koran, Televisi, dan radio. Sosialisasi kepada masyarakat hanya untuk layanan NTB *Care*, dikarenakan fitur NTB *Care* yang paling sering digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah secara langsung tanpa adanya birokrasi yang berbelit-belit. Jumlah aduan yang masuk sudah 2637 aduan, artinya antusias masyarakat cukup tinggi dalam mengakses dan melakukan pengaduan pada layanan NTB *Care*.

Selain itu, PPID juga belum pernah melakukan sosialisasi terkait layanannya kepada masyarakat. Hal ini yang membuat masih minimnya pengetahuan masyarakat terkait fitur pada PPID. Sosialisasi hanya dilakukan kepada admin PPID setiap satu atau dua kali selama setahun tergantung jumlah anggarannya. Untuk kunjungan hanya dilakukan di setiap PPID kabupaten/kota masing-masing untuk memastikan bahwa layanannya sudah berjalan dengan semestinya.

Penyelenggaraan sosialisasi untuk website Diskominfo NTB secara umum bisa dikatakan belum dilakukan secara maksimal, hal ini tercermin dari data hasil



wawancara yang diperoleh oleh peneliti sehingga menyebabkan pengetahuan masyarakat tentang website Diskominfo NTB belum menyeluruh.

#### 4. Website Diskominfo NTB Sebagai Ruang Publik

##### a. Isu Publik Pada Website

Website resmi Diskominfo NTB memiliki tujuan utama untuk membantu masyarakat NTB dalam mencari informasi mengenai pemerintahan, melakukan pengaduan, hingga informasi destinasi desa wisata yang tersebar di wilayah NTB. Hal yang ingin dicapai yaitu memberikan keterbukaan informasi bagi semua kalangan serta menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepuasan yang diperoleh terutama bagi masyarakat.

Menurut Habermas dalam teori ruang publik terdapat 3 (tiga) karakteristik ruang publik yaitu egaliter atau kesetaraan status, bebas dari dominasi, dan inklusif. Secara singkat karakteristik ruang publik dalam teori Habermas memiliki makna publik bebas memberikan komentar, kritik, dan saran pada ruang publik yang telah tersedia seperti pada media sosial ntbprov, publik memiliki kesetaraan yang sama tidak ada yang memiliki jabatan yang lebih tinggi maupun lebih rendah dalam melakukan proses komunikasi. Contohnya pada layanan NTB Care yang memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mendapatkan bantuan yang sama. NTB Care mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dikeluhkan masyarakat. Berdasarkan data yang didapatkan, sudah sebanyak 2637 aduan yang masuk. Aduan yang sudah selesai sekitar 58%, sedangkan sisanya sedang di proses dan menunggu persetujuan.

Dalam informasi yang tersedia, terdapat isu publik mengenai kegiatan pemerintahan pada sektor ekonomi, sosial budaya, pendidikan, kesehatan, bahkan perhelatan event yang akan diadakan di Provinsi NTB. Informasi seputar hal tersebut diwujudkan dalam bentuk berita-berita yang diunggah dan diperbaharui setiap harinya guna memberikan publik update mengenai perkembangan kebijakan maupun langkah-langkah yang diambil pemerintah dalam memproses sebuah program jangka pendek maupun jangka panjang.

Isu publik pada website Diskominfo NTB berisi tentang fenomena permasalahan yang melibatkan seluruh kebutuhan publik. Terlihat dari fitur-fitur website yang menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan publik seperti layanan antara pemerintah dengan bisnis, pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan pegawai negeri, dan pemerintah dengan masyarakat.

Implementasi kebutuhan publik tersebut diwujudkan dalam program unggulan NTB Gemilang selama 5 tahun masa jabatan Pemerintahan Zul-Rohmi dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Sumber Daya Alam (SDA). Berikut adalah isu publik yang membahas mengenai program unggulan dari beberapa sektor dalam berita.

#### Program Unggulan NTB Gemilang

Sektor	Program	Keterangan
--------	---------	------------

		Unggulan	
1	Pendidikan	Beasiswa NTB (1000 cendekia)	Beasiswa yang disalurkan Pemerintah Provinsi NTB baik dalam maupun luar negeri. Beasiswa luar negeri mengirim anak-anak muda NTB ke beberapa negara seperti China, Polandia, dan Korea Selatan. Sedangkan beasiswa dalam negeri terdiri dari tiga klaster yaitu : Program Beasiswa Miskin Berprestasi (BMB NTB), Program Stimulan Kerjasama (BSK NTB), dan Program Beasiswa Stimulan Unggulan (BSU NTB)
2	Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Industrialisasi</li> <li>• NTB MALL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penguatan fondasi perekonomian NTB agar minat berinvestasi di NTB bertumbuh untuk membuat ekonomi lebih maju dan modern. Pengenalan industrialisasi dengan <i>roadshow</i> dan <i>talkshow</i> se Kabupaten/Kota.</li> <li>• Situs jual beli online (<i>e-commerce</i>) produk asli unggulan NTB yang berisi produk oleh Usaha Kecil Menengah (UMKM) di pulau Lombok dan Sumbawa melalui seleksi keaslian produk NTB yang terdiri dari produk olahan dan produk <i>handicraft</i>.</li> </ul>
3	Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zero waste</li> <li>• Tangguh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan konsep pengelolaan sampah berbasis pengurangan jumlah sampah, daur ulang sampah, penggunaan kembali sampah, dan konsep ekonomi sirkuler melalui bank sampah dan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Selain itu dengan menggagas NTB hijau untuk mengembalikan fungsi hutan yang gundul dengan pembibitan tanaman 20.000 Ha/Desa/Tahun.</li> <li>• Program desa yang memiliki kemampuan untuk beradaptasi dan</li> </ul>

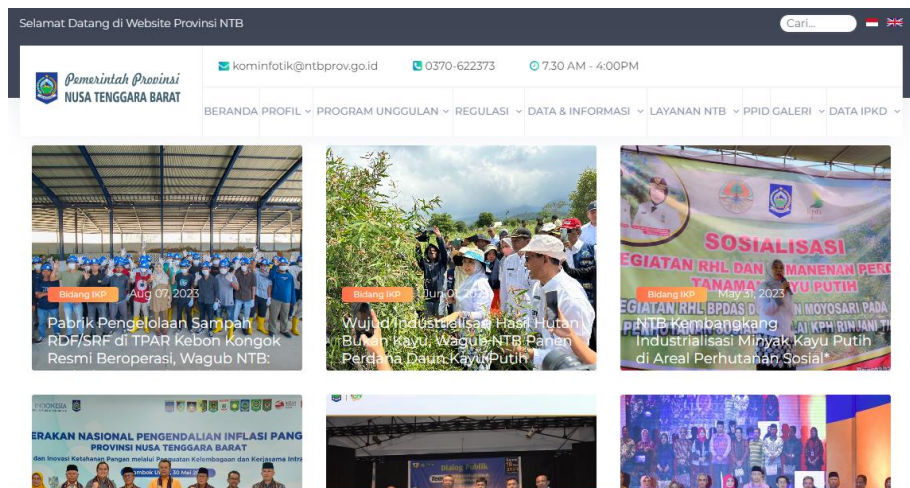
		Bencana	menghadapi ancaman bencana serta memulihkan diri dengan segera dari dampak bencana melalui sekolah aman bencana dan kampung siaga bencana.
4	Kesehatan	Revitalisasi Posyandu	Program meningkatkan kelas posyandu secara bertahap menuju posyandu keluarga yang melayani semua anggota keluarga dalam bentuk Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), posyandu remaja, Pos Binaan Terpadu (POSBINDU), dan posyandu lansia dengan penanganan kesehatan di tingkat dusun misalnya pendidikan pendewasaan usia perkawinan, anak lahir stunting, bahaya narkoba, penanganan buruh migran, pendidikan tanggap bencana, dan sebagainya. Revitalisasi posyandu yang digagas ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.
5	Wisata	Desa wisata	Daerah tujuan wisata dengan daya tarik, fasilitas penunjang, dan kemudahan akses dengan tiga tahap pengembangan yaitu : tahap satu; desa wisata embrio, tahap dua; desa wisata berkembang, tahap tiga; desa wisata maju.

Sumber : ntbprov.go.id

#### b. *Newsmaker*

*Newsmaker* merupakan subjek yang terlibat di dalam pemberitaan. Pada berita yang diunggah Diskominfo baik pada *website* maupun media sosial, *newsmaker* di dalamnya melibatkan masyarakat dan pemerintah. Namun, tidak banyak opini masyarakat yang dilibatkan dalam berita mengenai kegiatan tersebut. Hal ini berdasarkan hasil liputan dan wawancara yang sebagian besar ditujukan pada jajaran pemerintah.

Rata-rata berita yang diunggah hanya sebatas menampilkan foto kegiatan dengan masyarakat padahal terdapat interaksi verbal dan non verbal antara pemerintah dengan masyarakat yang dituju saat melakukan kunjungan ke lokasi. Sama halnya dengan berita-berita pada program unggulan yang kebanyakan hanya menampilkan pendapat dari pemerintah.



Tampilan Berita Mengenai Industrialisasi

Gambar diatas merupakan contoh berita mengenai program unggulan berupa industrialisasi dengan melakukan kunjungan ke kabupaten/kota yang dituju namun tidak menyertakan opini dari masyarakat yang turut hadir menyaksikan dan berpartisipasi di dalamnya, melainkan hanya sebagian kecil dalam pemberitaan yang menampilkan opini masyarakat. Isu pada *website* lebih banyak di dominasi oleh pendapat dari jajaran pemerintah yang menyebabkan hanya satu perspektif yang dominan muncul sehingga tidak tercipta kesetaraan dalam proses komunikasi.

## 5. Proses Komunikasi Website Diskominfotik Dalam Perspektif Teori Informatif

Pada teori ini terdapat rumus S-M-C-R (Onong U Effendy) yaitu istilah singkatan dari, S : *Source* yang berarti sumber atau komunikator; M : *Message* yang berarti pesan ; C : *Channel* yang berarti saluran; R : *Receiver* yang berarti penerima. Komunikasi informatif merupakan proses dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai perubahan sosial agar masyarakat dapat mengetahui cara dalam memanfaatkan sarana-sarana perubahan.

### a) *Source* (Sumber)

*Source* merupakan sumber dari berasalnya pesan. Informasi yang dimiliki Diskominfotik diperoleh dari dua sumber yaitu dari PPID OPD dan tim Informasi dan Komunikasi Publik (IKP). Adapun PPID OPD terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Ketahanan Pangan, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perhubungan, Dinas Perindustrian, Dinas Perdagangan, dan lainnya.

Selanjutnya informasi dari bidang IKP yaitu berita-berita mengenai agenda pemerintah yang terdiri dari liputan untuk Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, dan istri Gubernur yang sekaligus menjabat sebagai ketua DEKRANASDA Provinsi NTB. Liputan dilakukan hampir setiap hari sesuai dengan jadwal agenda yang telah ditetapkan, setelah itu berita akan diunggah pada *website*, media sosial, maupun *youtube* ntbprov.

### b) *Message* (Pesan)

Pesan yang disampaikan di dalam website Diskominfo sudah *up to date* berupa pesan yang diunggah dengan format suara, teks, maupun dalam bentuk audio visual. Pesan teks berupa berita-berita maupun informasi lainnya yang diunggah dan diperbaharui setiap harinya, sedangkan pesan audio visual berupa video yang terdapat pada konten *website* yang sudah terhubung ke media sosial maupun *youtube* ntbprov.

Dalam meningkatkan kualitas informasi, terdapat evaluasi yang dilakukan setidaknya dua kali dalam satu bulan pada bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) agar masyarakat lebih *aware* terhadap berita yang dipublikasikan. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan informasi dan berita yang menarik dan *up to date* kepada masyarakat. Terkadang pihak dari Diskominfo mendatangkan pihak-pihak luar untuk melakukan *workshop* dan pelatihan ulang mengenai analisis berita yang akan ditampilkan pada *website* maupun sosial media. Hal ini dapat meningkatkan *interest* dari masyarakat jika berita yang ditampilkan menarik.

Selanjutnya untuk konten pada *website* Diskominfo memiliki elemen atau struktur yang melengkapi isi pesan. Pada halaman utama memiliki konten yang jelas, simple, dan tidak ada tampilan yang mengganggu. Namun dari observasi yang telah dilakukan, masih ada beberapa fitur yang tidak bisa di klik dan tidak memiliki informasi apapun di dalamnya. Ini terjadi karena *website* ini masih dalam tahap pengembangan dengan melakukan berbagai pembenahan agar bisa berjalan dengan semestinya.

c) *Channel* (Media)

Media merupakan sarana yang digunakan dalam mendistribusikan pesan kepada khalayak luas. Saluran sendiri memiliki banyak tipe, diantaranya media cetak, media elektronik, maupun media baru yaitu internet. Dalam implementasinya, pihak birokrasi sekarang ini lebih memanfaatkan media baru yaitu internet karena dianggap lebih mudah dan praktis oleh publik (Qoniah, 2022, h.104-105).

Tipe saluran atau *channel* yang digunakan Diskominfo berupa *website*, *SMS*, *call center*, hingga sosial media. *Website* menjadi pilihan yang paling ideal dalam memproses semua informasi yang dimiliki karena semua data-data dari OPD dan media lainnya akan terkumpul pada *website*. Diskominfo sendiri juga melakukan kerjasama dengan pihak media lain dalam mendapatkan informasi mengenai kegiatan di dalam pemerintahan, sehingga transfer informasi bisa dilakukan dengan mudah.

Pemilihan media oleh pihak Diskominfo memanfaatkan saluran yang ada dengan baik, masyarakat bisa memanfaatkan media manapun yang ingin digunakan sesuai dengan kebutuhan yang memungkinkan untuk digunakan. Media yang digunakan tergolong terjangkau terlebih lagi dalam memanfaatkan *website* dan media komunikasi lainnya yang sudah sejalan dengan konsep program kerja *E-Government*.

d) *Receiver* (Penerima)

Penerima dibedakan menjadi dua yaitu, komunikasi aktif dan komunikasi pasif. Penerima aktif merupakan individu maupun kelompok yang



memberikan tanggapan terhadap suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator, sedangkan penerima pasif adalah individu atau kelompok yang cenderung hanya melihat dan membaca saja tanpa memberikan tanggapan (Wijayani, 2022, h. 104-105).

Konsep dari penerima pesan oleh Diskominfo tentunya berkaitan dengan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat yang memang membutuhkan informasi tersebut. Respon yang diberikan oleh masyarakat berbeda-beda. Misalnya respon pada sosial media instagram @ntbprov, dari ribuan *followers* memberikan respon positif dan negatif tergantung dari berita yang diunggah.

Ditinjau dari cara pengelolaan *website* dalam menanggapi komentar maupun keluhan penerima berupa masyarakat, peneliti menanggapi respon yang diberikan cukup responsif. Jika dilihat pada fitur NTB *Care* layanan yang diberikan hingga 24 jam, sedangkan pada sosial media *instagram* admin tidak membalas semua komentar, melainkan hanya beberapa saja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Peran *Website* Sebagai Media *E-Government* Dalam Konteks *Relasi Government to Citizens* (Studi Kasus Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi NTB) yaitu sebagai kanal pengaduan serta sebagai wadah informasi bagi publik dari Organisasi Perangkat Daerah terkait dan informasi mengenai agenda kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintahan. *Website* dan media sosial Diskominfo terintegrasi menjadi satu dan memberikan publik kebebasan dalam memberikan komentar sehingga memunculkan ruang publik. Namun, rata-rata pada berita yang diunggah pendapat dari jajaran pemerintah lebih dominan daripada masyarakat sehingga tidak adanya kesetaraan dalam proses komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreani, M. D., Purnomo, E. P., & Kasiwi, A. N. (2020). Ruang Publik Virtual Sebagai Pintu Komunikasi Government To Citizen (Studi Kasus: Perbandingan Media Sosial Pemerintah Kota Yogyakarta dan Surabaya). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 203-220.
- Aptika.kominfo.go.id. (2022, Oktober 3). Signifikan, Hasil Survey e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat. Retrieved from aptika.kominfo.go.id : <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government>
- Setiawan, A. 2021. Konsep Ruang Publik Menurut Jurgen Habermas. Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam. Program Studi Filsafat Islam. Yogyakarta.
- Barker, W. C., Johnson, G. C., Hunt, L. T., George, D. G., & Tsugita, A. (1986). Similar domains in different proteins: detection and significance. *Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme*, 29 Suppl, 54-68.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151-164.
- Dasar dan Tupoksi Diskominfo NTB. Retrieved from : <https://www.diskominfo.ntbprov.go.id/page/dasar-dan-tupoksi262.html>
- Haedar, A. U. C. D. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government (E-GOV) di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Haezer, E. (2018). Menyoal Internet Sebagai Ruang Publik Dalam Perspektif Habermas. *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 4(2), 181-196.
- Handayani, N. (2018). Efektivitas website dalam pelayanan elektronik Pemerintah Kota Depok. *SWATANTRA*, 15(1).

- Hantono, D., & Ariantantrie, N. (2018). Kajian Ruang Publik Dan Isu Yang Berkembang Di Dalamnya. *Jurnal Vitruvian*, 8(1), 43-48.  
<https://satudata.perpusnas.go.id/index.php/2022/03/29/tingkat-kegemaran> membaca-tahun-2022
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(2), 289–299. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.307>
- Kurniawati, K. (2020). *Analisis Pelaksanaan E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Latifah, L., & Elfiandri, E. (2021). MANAJEMEN PENGELOLA WEBSITE WWW. PEKANBARU. GO. ID SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(3), 155-169.
- Lestari, M. D (2016). Pemanfaatan Website Sebagai Media Informasi dan Komunikasi Kinerja DPRD Kota Yogyakarta Periode 2012-2015. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu Komunikasi. Yogyakarta.
- Megantoro, K. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformatif*, 5(2), 73–90. <https://doi.org/10.21776/ub.transformatif.2019.005.02.5>
- Moeloeng, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2013. Teori Komunikasi Individu Hingga Massa. Jakarta : Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. 2018. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ningsih, N. A. (2020). *IMPLEMENTASI STRATEGI KOMUNIKASI INFORMATIF DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PT. PLN (PERSERO) ULP GAMBUT* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Nove Eka Variant Anna, N. O. V. E., Dyah Puspitasari Srirahayu, D. Y. A. H., Endang Fitriyah Mannan, E. N. D. A. N. G., & Fitri Mutia, F. I. T. R. I. (2013). Evaluation of Provincial Capital e-Government Websites in Indonesia. *PALIMPSEST*, 5(01), 67-73.
- NTB Satu. (2022, 1 Mei). Pelayanan Publik Berbasis IT di NTB Masih Lelet. Retrived from : <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--pelayanan-publik-berbasis-it-di-ntb-masih-lelet>
- Nur, M. (2021). Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) di Kabupaten Gowa. *Skripsi. Makassar. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78-95.
- Panrb. (2022, 30 September) Indonesia Naik 11 Peringkat Hasil Survey e-Government PBB. Retrived from : <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-11-peringkat-hasil-survei-e-government-pbb>
- Pembayun, J. G. (2017). Rekonstruksi Pemikiran Habermas di Era Digital. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 1(1), 1-14.
- Puji Laksono, Sugeng. 2016. Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang : Kelompok Intrans Publishing.

- Putra, R. K., Erawan, E., & Arsyad, A. W. (2018). STUDI TEKNIK KOMUNIKASI INFORMATIF DALAM KEGIATAN ORIENTASI PENYULUH AGAMA TERHADAP CALON PENGANTIN OLEH BADAN DKP3A DI SAMARINDA. *a. Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(3). 438-451.
- Rahmadhani, W. A., King, D., Ginting, E. M. B., Sijabat, F. D., Raviqy, R., & Amin, M. (2022). PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DI DINAS SOSIAL PROVINSI SUMATERA UTARA DAN PEMANFAATAN DIGITALISASI PADA PENDIDIKAN ISLAM. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 11(01), (
- Rakhmawati. Yuliana. 2019. Metode Penelitian Komunikasi. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PPMN).
- Ridwan & Indra Bangsawan. 2021. Konsep Metodologi Penelitian Bagi Pemula. Jambi : Anugrah Pratama Press.
- Samuel, C.A., Rahyaputra, V. Setiawan, D. Murti, F.Z. Capaian, Peluang, dan Tantangan Impelementasi E-Government di Indonesia. Retrieved from : <https://cfds.fisipol.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/1423/2021/01/15-CfDS-Case-Study-Capaian-Peluang-dan-Tantangan-Implementasi-e-Government-di-Indonesia.pdf>
- Sejarah, D. P. (2020). *Jurnal Artefak* Vol.7 No.1 April 2020 <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak>. 7(1), 13–20.
- Setiawan, A. (2015). Konsep Ruang Publik Menurut Jürgen Habermas. *UIN, Yogyakarta*.
- Subroto, E. (2007). Pengantar Metode Penelitian Linguistik Struktural. Surakarta: UPT Penerbitan dan Pencetakan UNS.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Supriadi, Y. (2017). Relasi Ruang Publik dan Pers Menurut Habermas. *Kajian Jurnalisme*. 1(1). 1-20.
- Tambuwun, V. M., Pangemanan, F. N., & Kumayas, N. (2022). Efektifitas Teknologi Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Governance*, 2(2). Volume, D., Cetak, I., & Online, I. (2021). No Title. 22(2), 105–122.
- Tarif, L., & Pertiwi, N. E. (2022). Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik. *Journal Publicuho*, 5(3), 643-660.
- Untari, F. (2018). *Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax)(Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Wijaya, B. Y. (2019). Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara. Creswell, John W. 2018. Penelitian kualitatif & desain riset : memilih diantara lima pendekatan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Wijayani, Q. N. (2022). Aplikasi Model Komunikasi Berlo dalam Komunikasi Pemasaran PT . Lion Wings Indonesia. 11), 101–120.