

**PENENTUAN PARAMETER KONTEN UTAMA DAN PENDUKUNG
UNTUK EVALUASI KONTEN SITUS WEB PEMERINTAH
DAERAH DI INDONESIA**

***DETERMINATION OF MAIN AND SUPPORTING CONTENT PARAMETERS
FOR THE EVALUATION OF THE LOCAL GOVERNMENT WEBSITE
CONTENT IN INDONESIA***

Herly Nurrahmi

Jurusan Sistem Komputer STMIK Indonesia Jakarta
herlyrahmi@gmail.com

ABSTRAK

Evaluasi konten merupakan salah satu objek penelitian dalam penilaian dan evaluasi *website e-government*. Hal tersebut sangat terkait dengan masalah teknis pelaksanaan *e-government* karena secara langsung bertemu dengan pemakai dari *website e-government* yang benar-benar membutuhkan efkontenensi pelayanan publik dan informasi lokal. Setelah pembentukan *website* pemerintah daerah di Indonesia yang didasarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3/2003, *website* pemerintahan perlu dievaluasi dari setiap aspek, misalnya konten *website*. Evaluasi itu bisa berdasarkan apakah persyaratan konten web dinyatakan cukup baik untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna. Ada begitu banyak jurnal nasional dan internasional terkait *website* pemerintah (pemerintah daerah, pemerintah pusat, kementerian, dan lain-lain) yang dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk menentukan konten utama dan konten pendukung *website* pemerintah daerah dalam studi ini menggunakan metode studi literatur. Berikutnya hasilnya akan dibandingkan dengan konten minimal *website* pemerintah daerah, yang diatur oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tahun 2003.

Kata Kunci: Evaluasi Konten, Website, Pemerintah Daerah, Utama, Pendukung

ABSTRACT

The content evaluation is one of research objects in e-Government website assessment and evaluation. It very related to the technical issue of e-Government implementation since it will directly meet the real clients of e-Government website who are really need the efficiency of public services and local information for example. After the establishment of Indonesia's local government websites based on the declaration of Presidential Instruction (Inpres) No. 3/2003, those websites need to be evaluated from every aspect, for example website content. The evaluation itself could review whether web content requirements which have been declared are good enough to accommodate user's needs. There are so many national and international journals about government websites (local government, central government, ministry, etc.) that can be used as reference sources to determine main content and supporting content of local government website content in this paper through comparative study method. Next the result will be compared to the minimum content of local government websites, arranged by Ministry of Communications and Informatics Republic of Indonesia in 2003.

Keywords: content evaluation, website, local government, main, supporting

PENDAHULUAN

Dewasa ini, penelitian mengenai *user interface* (antarmuka pengguna) di dalam dan luar negeri yang berkaitan dengan *e-government* seperti pada situs *web* pemerintah pusat, daerah, dan kementerian, telah menyumbangkan berbagai macam hasil berupa parameter atau komponen penting yang dapat mengevaluasi suatu *software* atau situs *web* sebagai implementasi dari aplikasi yang bersifat *Government to Consumers* (G2C). Parameter tersebut berguna untuk memberi masukan kepada pemerintah pusat dan daerah di Indonesia agar keberadaan halaman utama situs *web* dapat lebih dimanfaatkan oleh para pengaksesnya untuk memperoleh informasi dan layanan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Nielsen (2005), bahwa suatu perangkat lunak haruslah dirancang sesederhana mungkin sesuai dengan fungsi dan tujuan perangkat lunak itu dibuat sehingga penggunaannya tidak dipusingkan dan menu-menu yang sebenarnya tidak perlu (Nielsen, 2005).

Perkembangan situs web pemerintah di seluruh dunia telah mendapat perhatian dari Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) dengan mengeluarkan beberapa survey peringkat *e-Government* untuk seluruh negara di dunia. Pada tahun 2010, *e-Government* Indonesia berada pada peringkat 109 dan berada cukup jauh di bawah negara berkembang lainnya di Asia Tenggara seperti Malaysia (peringkat 32), Filipina (peringkat 78), dan Vietnam (peringkat 90) (PBB, United Nations *E-Government Survey*, 2010). Untuk dapat meningkatkan peringkat tersebut, situs web pemerintah Indonesia perlu dievaluasi dari beberapa aspek agar dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki. Salah satu evaluasi yang dapat dilakukan adalah mengevaluasi parameter konten situs web dengan membandingkan konten minimal yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dengan

parameter konten yang digunakan oleh instansi atau negara lain dalam mengevaluasi situs web-nya. Berdasarkan hal tersebut, studi ini bertujuan untuk menentukan parameter konten utama dan konten pendukung yang dapat digunakan sebagai masukan dalam mengevaluasi konten situs web pemerintah di Indonesia agar dapat meningkatkan peringkat *e-Government* pada masa datang.

Data yang digunakan dalam studi ini ialah data hasil studi literatur mengenai beberapa parameter konten pada situs web pemerintah daerah berdasarkan referensi jurnal ilmiah nasional dan internasional. Metode yang digunakan ialah studi literatur terhadap beberapa referensi jurnal untuk memperoleh konten utama dan konten pendukung situs web pemerintah daerah, kemudian membandingkan hasil tersebut dengan standar konten minimal yang dikeluarkan oleh Kemkominfo tahun 2003.

Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008) melakukan suatu penelitian yang membahas usulan standardisasi kebutuhan dari konten minimal situs web pemerintah daerah kabupaten/kota yang seharusnya dan sebaiknya ada pada sebuah web resmi pemerintah daerah kabupaten/kota. Pendekatan yang digunakan adalah analkontens kebutuhan data dalam pengembangan sistem informasi. Salah satu komponen *user interface* adalah konten yang ditampilkan pada setiap halaman utama suatu situs web, baik komersial seperti situs *e-Commerce* maupun resmi seperti situs web pemerintah. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menerbitkan konten/konten minimal yang harus ada pada setiap situs web pemerintah daerah, yaitu Selayang Pandang, Pemerintahan Daerah, Geografi, Peta Wilayah dan Sumberdaya, Peraturan/Kebijakan Daerah, dan Buku Tamu. Namun, menurut Sulistiyo, Negara dan Firdaus (2008), konten tersebut perlu

ditambah dengan Kepala Daerah, DPRD, Pegawai Negeri Sipil, Keuangan Daerah, Kependudukan, Informasi Dasar Kewilayahan, Produk Hukum, Potensi Investasi Daerah, Informasi Lain. Terkait Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Informasi Tender, dan Berita Aktual. Konten tambahan tersebut dirasa perlu untuk mendapatkan sistem informasi manajemen pemerintahan yang baik dan andal yang merupakan suatu sistem informasi terintegrasi dari semua bidang pemerintahan dan merupakan perpaduan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan (Sulistyo, 2008).

Ma dan Zaphiris (2003) telah melakukan studi yang menginvestigasi *usability* dan *accessibility* konten pada situs-situs web e-Government Inggris (UK) dan memeriksa apakah situs web tersebut memiliki peringkat yang tinggi dalam hal *accessibility* dan *usability* dan apakah kedua ukuran tersebut berkorelasi atau tidak. Penelitian tersebut menemukan bahwa situs-situs web e-Government Inggris memiliki peringkat yang relatif tinggi dalam hal *accessibility*, dan menunjukkan bahwa suatu situs web yang mudah digunakan (*usable*) tidak berarti juga mudah diakses (*accessible*), dan sebaliknya (korelasi antara *usability* dan *accessibility* rendah) (Ma, 2003)

Adapun Parajuli (2007) melaksanakan studi yang mengevaluasi situs web kementerian pemerintah Nepal untuk memproyeksikan kesan keseluruhan dari situs web pemerintah di Nepal. Studi tersebut menemukan bahwa dari dua puluh kementerian yang diteliti, hanya tujuh belas kementerian (85%) yang memiliki situs web berdedikasi dan menyediakan informasi, serta pada beberapa kasus menyediakan formulir digital yang dapat diunduh, dikonten dan di-*submit* secara *offline*. Studi tersebut berfokus pada konten situs yang krusial bagi interaksi warga negara dan pemerintahnya. Matrik evaluasi konten web

yang digunakan tidak mendalam karena studi ini berdasarkan analkontens web pada empat faktor penentu, yaitu transparansi, interaktivitas, *accessibility*, dan *usability*. Studi ini menemukan bahwa fitur situs web sangat penting untuk membantu perkembangan keterbukaan pemerintah, komunikasi pemerintah dengan pemerintah lainnya, serta partkontenpasi dan kepuasan warga negara hal-hal ini tampak atau bahkan tidak ada sama sekali pada situs web kementerian (Parajuli, 2007).

METODE

Proses penentuan parameter analkontens konten situs web pemerintah daerah di Indonesia menggunakan parameter konten dari beberapa referensi jurnal ilmiah nasional dan internasional.

Referensi tersebut diperoleh dengan cara *browsing* dan dapat diunduh dalam bentuk/format PDF atau Document. Parameter yang diperoleh selanjutnya dikelompokkan menurut parameter konten utama dan konten pendukung agar tingkat kepentingannya dapat dibedakan satu sama lain. Selanjutnya, hasil yang diperoleh dibandingkan dengan standar konten minimal yang dikeluarkan oleh Kemkominfo tahun 2003 yang dapat disebut sebagai studi komparasi.

Deskripsi Data

Data yang digunakan dalam studi komparasi ini merupakan parameter-parameter yang berasal dari jurnal nasional dan internasional yang dipublikasikan pada 2001-2011. Jurnal-jurnal tersebut merupakan jurnal yang mengambil topik evaluasi situs web pemerintah di dalam dan luar negeri, baik berupa situs web pemerintah daerah, pemerintah pusat, atau kementerian. Adapun jumlah referensi yang dijadikan objek penelitian adalah sebanyak 10 (sepuluh) buah referensi jurnal ilmiah

yang terdiri atas tujuh jurnal ilmiah internasional dan tiga jurnal ilmiah nasional.

Pengolahan Data

Parameter atau komponen dalam mengevaluasi *user interface* situs web pemerintah, dibagi menjadi parameter konten utama dan konten pendukung. Seluruh parameter konten yang disebutkan dalam referensi yang digunakan dalam studi ini, dimasukkan ke dalam suatu daftar yang dibedakan berdasarkan jumlah referensi yang merujuk konten tersebut. Pada studi ini, konten utama didefinisikan sebagai konten yang dirujuk oleh minimal 4 (empat) referensi, sedangkan konten pendukung dirujuk oleh dua hingga tiga referensi. Penentuan konten utama dan konten pendukung pada keseluruhan referensi menggunakan kesamaan kata dan kesamaan makna, contohnya email dan official mail dikategorikan ke dalam konten alamat email, atau peraturan dan kebijakan daerah dikategorikan ke dalam konten Produk Hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konten Minimal Situs Web Pemerintah

Dari sekian banyak situs web pemerintah resmi di Indonesia, seperti situs web kementerian, badan dan lembaga negara, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah, terdapat peraturan tersendiri mengenai standar konten situs-situs web tersebut, salah satunya pada situs web pemerintah daerah. Standar tersebut berasal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika RI (2003) yang telah memaparkan hasil pengamatan pada 90 situs web pemerintah daerah, dan hasil Jajak Pendapat pada 64 pengelola situs web pemerintah daerah, konten minimal pada setiap situs web pemerintah daerah adalah sebagai berikut.

- 1) Selayang Pandang: Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemerintah daerah bersangkutan (sejarah, motto, daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, vkonten dan mkonten).
- 2) Pemerintahan Daerah: Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan, biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.
- 3) Geografi: Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial, ekonomi, dan budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.
- 4) Peta Wilayah dan Sumberdaya: Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.
- 5) Peraturan/Kebijakan Daerah: Menjelaskan *peraturan daerah* (perda) yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua, perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

- 6) Buku Tamu: Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs *web* pemerintah daerah bersangkutan.

Parameter Konten utama

Parameter konten adalah komponen-komponen yang digunakan untuk mengukur suatu objek penting. Pembangkitan suatu parameter dapat dilakukan oleh seorang individu, sekelompok orang ataupun suatu organisasi tertentu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Keberadaan konten utama pada evaluasi situs web dinilai penting atau bahkan harus ada pada suatu situs *web* untuk tercapainya performa yang baik di mata para penggunanya.

Parameter konten utama situs web pemerintah yang diperoleh pada studi ini terdiri atas konten yang dirujuk oleh minimal 4 referensi jurnal ilmiah. Adapun konten yang memiliki poskonten teratas adalah konten formulir *feedback* dan Alamat E-mail yang dirujuk oleh 7 referensi. Konten utama yang diperoleh pada studi ini adalah sebagai berikut.

- 1) Formulir *Feedback*, dirujuk oleh Kaaya (2004), Parajuli (2007), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010), Liu, Chen & Wang (2010), Abu Ali et al. (2011). Konten ini termasuk ke dalam fasilitas untuk menjalin komunikasi dua arah antara *user* dan pemerintah daerah. Fasilitas ini berupa ruang komentar yang dapat dikonten oleh *user* mengenai hal-hal yang mereka anggap menarik pada situs *web* tersebut.
- 2) Alamat *E-mail*, dirujuk oleh Zhou (2004), Parajuli (2007), Broto et al. (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010), Liu, Chen & Wang (2010), AbuAli et al. (2011). Alamat *E-mail* yang tercantum diperlukan agar *user* dapat menghubungi operator atau pegawai pemerintahan jika terdapat pertanyaan, kritik atau saran yang ingin

disampaikan secara pribadi, atau dapat mengirimkan *file* video, gambar, dokumen, dan lain sebagainya.

- 3) *Search tool/engine*, dirujuk oleh Kaaya (2004), Parajuli (2007), Broto et al. (2008), Asimwe & Lim (2010), Johnson & Kolko (2010), AbuAli et al. (2011). Mesin pencari (*search engine*) diperlukan oleh *user* untuk mempercepat waktu mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cara mengetikkan satu atau lebih kata utama tertentu. *User* yang menggunakan fasilitas ini tidak perlu menelusuri setiap *link* dan halaman situs web untuk mencari informasi.
- 4) Produk Hukum/Peraturan Daerah, dirujuk oleh Zhou (2004), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010), Liu, Chen & Wang (2010) Produk hukum mencakup peraturan-peraturan yang telah dikeluarkan pemerintah daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan.
- 5) Forum Diskusi **Online**, dirujuk oleh Zhou (2004), Parajuli (2007), Broto et al. (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Forum diskusi bermanfaat untuk menghimpun opini publik yang dapat dijadikan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah daerah guna memperbaiki kinerja pemerintahannya.
- 6) *Quick Links*, dirujuk oleh Kaaya (2004), Zhou (2004), Broto et al. (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Fasilitas *quick links* menghimpun tautan (*link*) yang dinilai penting dan sering diakses oleh *user*. Fasilitas ini dapat digunakan untuk mempercepat akses informasi dengan semudah mengklik tautan yang dituju.
- 7) Berita Aktual, dirujuk oleh Zhou (2004), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010),

Liu, Chen & Wang (2010). Berita seputar pemerintahan daerah yang dipublikasikan secara aktual dan mutakhir merupakan salah satu indikator penilaian performa situs web karena pengakses dapat mengetahui sejauh mana pengelola aktif memperbarui situs *web*-nya.

- 8) Informasi Kontak/Nomor Telepon, dirujuk oleh Kaaya (2004), Parajuli (2007), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010), AbuAli (2011). Informasi mengenai nomor telepon yang dapat dihubungi perlu dicantumkan pada situs web pemerintah daerah agar penduduk dapat berkonsultasi secara langsung dengan petugas yang bersangkutan apabila ada permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat.
- 9) Formulir yang Dapat Diunduh, dirujuk oleh Kaaya (2004), Zhou (2004), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Fasilitas ini berguna bagi *user* apabila membutuhkan suatu formulir secara cepat yang dapat diunduh pada situs web berkenaan dengan pelayanan masyarakat/penduduk. Formulir tersebut dapat dikembalikan melalui e-mail (secara *online*) atau diserahkan langsung ke kantor pemerintah daerah (secara *offline*), misalnya saja formulir untuk membuat KTP baru.
- 10) Fasilitas Bahasa Asing, dirujuk oleh Parajuli (2007), Johnson & Kolko (2010), Liu, Chen & Wang (2010), AbuAli et al. (2011). Fasilitas ini memungkinkan *user* dari negara lain yang menggunakan bahasa internasional seperti bahasa Inggris dapat mencari informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut akan bersifat menguntungkan apabila *user* tersebut merupakan investor asing yang berencana melakukan investasi di daerah tersebut.
- 11) Copyright Situs Web, dirujuk oleh Kaaya (2004), Parajuli (2007), Asiimwe

& Lim (2010), Johnson & Kolko (2010). (Asiimwe, 2010) Hak cipta (*copyright*) perlu ditampilkan pada situs web agar dapat diketahui pihak mana yang mengelola situs web tersebut, apakah pemda yang bersangkutan atau *outsourcing*.

Berdasarkan hasil studi komparasi yang menghasilkan parameter konten utama pada evaluasi situs web pemerintah di atas, hanya pencantuman Alamat E-Mail, Nomor Telepon dan Peraturan Daerah yang termasuk ke dalam daftar konten minimal yang diterbitkan oleh Kemkominfo (2003). Terdapat indikasi bahwa penggunaan 70% jurnal internasional sebagai referensi pada studi ini yang mengakibatkan hal tersebut terjadi, dimana diduga karena berbeda Negara sehingga berbeda pula peraturan yang ditetapkan untuk situs *web* pemerintahnya.

Parameter Konten Pendukung

Parameter *konten* pendukung merupakan *konten* yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan situs *web* untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan *user*-nya. Berikut ini disajikan *konten* pendukung atau *konten* yang dirujuk oleh dua hingga tiga referensi pada evaluasi *user interface*.

- 1) Buku Tamu, dirujuk oleh Zhou (2004), Parajuli (2007), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008). Buku tamu merupakan salah satu sarana *user* untuk mengemukakan kritik dan saran yang biasanya dipublikasikan untuk dapat dibaca oleh *user* yang lainnya.
- 2) Tampilan Keseluruhan (warna, font), dirujuk oleh Broto et al. (2008), Asiimwe & Lim (2010), AbuAli et al. (2011). Tampilan situs web secara keseluruhan, termasuk warna latar belakang dan font huruf perlu diperhatikan dengan baik sebagai bentuk penilaian estetika halaman situs *web*.

- 3) Konsistensi Desain pada halaman *web*, dirujuk oleh Wahid (2008), Asiiimwe & Lim (2010), AbuAli et al. (2011). Setiap halaman situs web hendaknya memiliki konsistensi yang baik dalam hal desainnya karena hal ini berkaitan dengan kemudahan *user* untuk melakukan navigasi terhadap tombol dan *link* yang mereka tuju.
- 4) Orientasi situs *web/sitemap*, dirujuk oleh Wahid (2008), Asiiimwe & Lim (2010), AbuAli et al. (2011). *Sitemap* merupakan fasilitas yang menampilkan seluruh judul halaman yang ada pada situs web, mulai dari menu utama, submenu, tautan, dan lain-lain pada satu halaman secara terstruktur dan hirarkis.
- 5) Penggunaan "alt" (*alternative text attribute*), dirujuk oleh Ma & Zaphiris (2003), Parajuli (2007), AbuAli et al. (2011). Fasilitas *alternative text* menyediakan bentuk informasi lain yang serupa dengan teks untuk setiap elemen nonteks (misalnya gambar) dan dapat menampilkan pesan pada gambar yang tidak bisa ditampilkan karena perbedaan *platform* beberapa *web browser*. Selain itu, fasilitas ini juga bermanfaat bagi user yang kesulitan membaca teks karena alasan keterbatasan penglihatan.
- 6) Fasilitas *Help/FAQ (Frequently Asked Questions)*, dirujuk oleh Parajuli (2007), Asiiimwe & Lim (2010), AbuAli et al. (2011). Fasilitas ini berguna bagi *user* yang memerlukan bantuan secara langsung mengenai permasalahan dalam situs *web* yang mereka temui pada saat mengakses. Adapun fasilitas *FAQ* berguna untuk menampilkan rangkuman pertanyaan yang sering ditanyakan oleh *user* sebelumnya agar menjadi informasi baru bagi *user* yang menggunakan *FAQ*.
- 7) *Polling* dan *survey online*, dirujuk oleh Zhou (2004), Wahid (2008), Liu, Chen & Wang (2010). Situs *web* pemerintah dapat menjadi media yang baik untuk menjangkau opini dan pendapat masyarakat mengenai suatu isu strategis dengan mencantumkan *polling* dan *survey online*. User dapat memilih pilihan yang dianggap sesuai pada suatu *polling* yang hasilnya dapat dilihat langsung.
- 8) *Currency Status*, dirujuk oleh Parajuli (2007), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Status mata uang yang ditampilkan pada situs *web* pemerintah daerah dapat dijadikan bahan masukan oleh para investor untuk menganalisis kelayakan bisnis di suatu negara dilihat dari nilai tukarnya terhadap mata uang asing.
- 9) Potensi Investasi Daerah, dirujuk oleh Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Potensi investasi daerah biasanya berkonten potensi sumberdaya alam dan sumberdaya manusia yang dimiliki oleh suatu daerah dan dapat dimanfaatkan dengan pemberian modal oleh para investor dalam dan luar negeri.
- 10) Transaksi *online/e-payment*, dirujuk oleh Zhou (2004), Broto et al. (2008), Johnson & Kolko (2010). Transaksi pembayaran secara online juga merupakan salah satu implementasi dari Tingkat 3 – Pemantapan pada pengembangan *e-Government*, yaitu pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik. Pembayaran dengan *e-Payment* akan sangat mempermudah user dalam melakukan registrasi yang memerlukan biaya pembayaran.
- 11) Selayang Pandang, dirujuk oleh Zhou (2004), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Johnson & Kolko (2010). Selayang pandang merupakan pengenalan singkat mengenai profil daerah, seperti sejarah berdirinya suatu daerah, motto, *vkonten* dan *mkonten*,

- arti lambang daerah, peta wilayah dan lain-lain.
- 12) Informasi proses pembuatan kebijakan lokal, dirujuk oleh Zhou (2004), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Informasi tersebut berguna bagi pemerintah untuk memublikasikan kinerjanya untuk menghasilkan suatu produk hukum, sekaligus dapat merangsang partikontenpasi penduduk agar memberikan masukan yang membangun.
 - 13) Tanggal Pendirian Situs Web, dirujuk oleh Kaaya (2004), Parajuli (2007), Johnson & Kolko (2010). Tanggal pendirian situs berguna untuk mengetahui sejak kapan pemerintah daerah telah mengaplikasikan prinsip-prinsip *e-Government* dengan dibentuknya situs web pemerintah daerah.
 - 14) Kanal Layanan Masyarakat, dirujuk oleh Broto et al. (2008), Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Fasilitas ini memuat beragam pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat seperti pembuatan dan perpanjangan Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha, dan lainlain.
 - 15) Penyelenggara Pemerintahan Daerah, dirujuk oleh Zhou (2004), Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008). Penyelenggara pemerintah daerah berkonten profil dan struktur organisasi mengenai kepala daerah dan wakilnya, lembaga eksekutif dan legislatif, SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), serta pejabat daerah lainnya.
 - 16) Informasi keuangan daerah, dirujuk oleh Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008). Informasi yang berkaitan dengan keuangan biasanya berbentuk laporan pemasukan dan pengeluaran keuangan daerah atau RAPBD (Rencana Anggaran Pengeluaran dan Belanja Daerah).
 - 17) Informasi sosial, budaya, dan fkontenk, dirujuk oleh Sulistiyo, Negara & Firdaus (2008), Wahid (2008). Informasi mengenai sosial, budaya, dan fkontenk berguna sebagai sumber pengetahuan bagi penduduk daerah dan masyarakat umum untuk lebih mengenal daerah tersebut.
 - 18) Profil ekonomi dan bisnis, dirujuk oleh Zhou (2004), Wahid (2008). Informasi tentang profil ekonomi dan bisnis berguna sebagai sumber pengetahuan bagi para investor untuk menganalkontens kelayakan suatu daerah untuk berinvestasi di dalamnya. Selain itu, informasi tersebut dapat dijadikan motivasi bagi penduduknya untuk semakin meningkatkan perekonomian di daerahnya.
 - 19) *Chat room* dan fasilitas *online* lainnya, dirujuk oleh Zhou (2004), Wahid (2008). Fasilitas ini memungkinkan *user* untuk melakukan diskusi secara *online* dengan *user* yang lain mengenai isu-isu pemerintahan.
 - 20) Program dan proyek pemerintah, dirujuk oleh Broto et al. (2008), Wahid (2008). Informasi tentang program dan proyek pemma dapat dijadikan penduduk sebagai tolak ukur transparansi program kerja apa saja yang telah, sedang, dan akan dilaksanakan demi kesejahteraan penduduk.
 - 21) Konten Audio, dirujuk oleh Parajuli (2007), Asimwe & Lim (2010). (Asimwe, 2010) Konten audio atau suara berguna bagi *user* yang memiliki keterbatasan penglihatan seperti rabun senja yang biasa dialami oleh masyarakat lanjut usia dan masyarakat tunanetra. Keberadaan teks yang terdapat pada situs *web* dapat dibantu dengan fasilitas suara sehingga masyarakat dengan keterbatasan penglihatan tidak mengalami kesulitan

- dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.
- 22) Fasilitas *text only*, dirujuk oleh Ma & Zaphiris (2003), Parajuli (2007). Fasilitas ini berguna bagi daerah yang memiliki masalah pada jaringan internetnya (seperti lambatnya waktu respon dan waktu *loading* jika memuat gambar dan video) atau memiliki *hardware* dan *software* yang masih di bawah standar. Dengan menggunakan fasilitas *text only*, user pada daerah tersebut masih dapat mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa terhalang masalah-masalah di atas.
- 23) *Database* yang dapat ditelusuri, dirujuk oleh Zhou (2004), Broto et al. (2008). *Database* yang dapat disediakan pada situs *web* pemerintah daerah dapat berupa *database* kewilayahan, kependudukan, dan lain-lain.
- 24) Layanan registrasi *online*, dirujuk oleh Kaaya (2004), Zhou (2004). Pelayanan masyarakat secara online merupakan implementasi dari Tingkat 3 – Pemantapan pada pengembangan *e-Government*, yaitu pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik. Dengan fasilitas ini, masyarakat dapat memperoleh layanan seperti pendaftaran izin usaha secara lebih efektif dan efkontenen.
- 25) Informasi Pariwisata, dirujuk oleh Wahid (2008) Johnson & Kolko (2010). Informasi pariwisata seperti informasi tempat pariwisata, hotel/penginapan, atau transportasi pendukung, bermanfaat bagi calon turis domestik dan mancanegara yang berencana untuk berwisata di daerah tersebut. Informasi pariwisata juga dapat menjadi kesempatan bagi daerah untuk berpromosi untuk meningkatkan pendapatan daerahnya dari sektor pariwisata.
- 26) Organisasi Politik, dirujuk oleh Wahid (2008), Johnson & Kolko (2010). Informasi mengenai organisasi politik dapat mempromosikan kesadaran dan pemahaman warga negara mengenai karakteristik masyarakatnya.
- Berdasarkan hasil studi komparasi yang menghasilkan parameter *konten* pendukung pada evaluasi situs web pemerintah di atas, hanya empat konten pendukung, yaitu buku tamu, selang pandang, penyelenggara pemerintah daerah, informasi ekonomi, sosial dan budaya, yang termasuk ke dalam daftar konten minimal yang diterbitkan oleh Kemkominfo (2003).
- Seperti pada parameter konten utama, terdapat indikasi bahwa penggunaan 70% jurnal internasional sebagai referensi pada studi ini yang mengakibatkan hanya sedikit konten pendukung yang sesuai dengan konten minimal Kemkominfo (2003). Hal ini diduga karena berbeda negara, maka berbeda pula peraturan yang ditetapkan untuk situs web pemerintahnya, serta pencantuman konten lain tersebut didasarkan pada kebijakan daerah masing-masing untuk meningkatkan performa situs webnya.

SIMPULAN

Berikut ini simpulan yang dapat dirumuskan pada studi ini berdasarkan hasil dan pembahasan .

- 1) Studi ini menghasilkan 37 jenis *konten* yang berasal dari 3 jurnal ilmiah nasional dan 7 jurnal ilmiah internasional yang dijadikan sebagai referensi/rujukan.
- 2) Parameter konten utama yang ditemukan pada studi ini terdiri atas 11 konten yang dirujuk oleh empat hingga enam referensi. Konten tersebut antara lain formulir *feedback*, alamat *e-mail*, search tool/engine, produk hukum, forum diskusi, *quick links*, berita aktual, informasi kontak/ nomor telepon,

formulir yang dapat diunduh, fasilitas bahasa asing, dan *copyright* situs web. Konten utama tersebut dapat digabungkan dengan konten minimal berdasarkan Kemkominfo agar tercipta suatu *situ web* yang fungsional dari segi konten/kontennya.

- 3) Parameter konten pendukung yang diperoleh pada studi ini terdiri atas 26 konten yang dirujuk oleh dua hingga tiga referensi, sebagaimana yang telah disebutkan dan dijelaskan pada bagian hasil dan pembahasan. Konten tersebut dapat dijadikan masukan yang dapat diimplementasikan pada situs web pemerintah daerah untuk meningkatkan partkontenpasi user dan meningkatkan integritasnya.

Saran yang dapat dikemukakan pada tulisan ini yakni bahwa studi ini belum terlalu banyak menggunakan referensi jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional sehingga penambahan referensi studi akan memperkaya hasil yang diperoleh. Selain itu, pada penelitian selanjutnya perlu diimplementasikan parameter konten utama dan konten pendukung tersebut ke dalam suatu proses evaluasi konten situs web pemerintah yang bersifat real dengan member skor yang lebih tinggi pada keberadaan konten utama daripada konten pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiimwe ,E. and N. Lim. 2010. "Usability of government websites in uganda,"*Electronic Journal of e-Government*, vol. 8, no. 1, pp. 1–12,
- Ali , K. B. M. A. D. Amer Nizar Abu, Haifa Yousef Abu-Addose. 2011. "A Comparative Study of Techniques Used for Evaluating Web Page Quality of The Public Organizations in Jordan *Jordan-Amman*," *International Journal of Academic Research*, vol. 3, no. 2, pp. 655–672, March.
- Broto , Retno Dewi, Ripto Wibowo2008. "Evaluasi web site e-government instansi pemerintah daerah".
- Johnson, E. and B. Kolko. 2010. "E-Government And Transparency in Authoritarian Regimes: Comparison of National- and City-Level E-Government Web Sites in Central Asia," *Digital Icons: Studies in Russian, Eurasian and Central European New Media*, vol. 3, pp. 15–48.
- Kemkominfo. 2003. "Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah". Kementerian Komunikasi dan Informatika, Jakarta.
- Kaaya, J., "Implementing E-Government Services in East Africa: Assessing Status Through Content Analysis of Government Websites," *Electronic Journal of e-Government*, vol. 2, no. 1, pp. 39–54, 2004.
- Ma ,H. and P. Zaphiris, 2003. "The Usability And Content Accessibility Of The E-Government In The Uk," *HCI International 2003: 10th International Conference on Human-Computer Interaction*, <http://www.soi.city.ac.uk/zaphiri/Papers/HCI2003/HCI2003Accessibility.pdf>.
- Nielsen, J. 2005, "Usability for the masses," *Journal of Usability Studies*, vol. 1, no. 1, pp. 2–3, November.
- PBB, United Nations E-Government Survey 2010. *UN Publishing Section*.

- Parajuli ,J. 2007. “*A Content Analysis Of Selected Government Web Sites: a Case Study of Nepal,*” *The Electronic Journal of e-Government*, vol. 5, no. 1, pp. 87–94,
- Sulistyo, H. P. N. Dana K and Y. F. A. W. 2008, “Analkontens kajian standarisasi konten situs web pemerintah daerah kota/kabupaten,” in *Seminar Nasional Informatika (semnas IF 2008)*. Yogyakarta :UPN Veteran
- Wahid ,F. 2008, “*Evaluating focus and quality of indonesian e-government websites,*” in *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2008)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, Juni 2008, pp. 39–43.
- Yuan Liu , X. C. and X. Wang. 2010 “*Evaluating Government Portal Websites in China,*” in *PACIS 2010 Proceedings*, vol. 88.
- Zhou ,X. 2004. “*E-Government in China: A Content Analysis of National and Provincial Web Sites,*” *JCMC*, vol. 9, no. 4, Juli.