

IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* MELALUI PENGELOLAAN WEBSITE PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

Tantri Puspita Yazid

Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jalan HR.Soebrantas Km 12.5 Simpang Baru Pekanbaru

Abstrak : Penelitian ini difokuskan kepada pengimplemetasian kegiatan *Public Relations* melalui penggunaan internet, atau saat ini yang lebih dikenal dengan sebutan *Cyber Public Relations*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : bagaimana pemanfaatan website untuk mewujudkan *good governance* oleh humas pemerintah Sumatera Barat, dan implementasi *Cyber Public Relations* oleh Humas pemerintah Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian, data dan informasi yang diperoleh dari nara sumber dan didukung dokumen sesuai penelitian lapangan. Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sejak dikelola oleh humas dari segi tampilan dan isi menjadi menarik. Namun masih belum dapat dikatakan mampu membantu kerja humas mewujudkan *good governance* dari segi pelayanan publik, karena website masih tergolong kedalam web 1.0. Isi dari website masih di dominasi oleh pemerintah. Humas pemerintah dan masyarakat mengetahui arti penting website apalagi pada jaman sekarang. Namun kurang disosialisasikan keberadaan website sebagai media informasi baru humas. Pencapaian sebagai peringkat pertama *good governance* dan *clean government* di pulau Sumatera tahun 2010 bukan dikarenakan pengelolaan website. Karakteristik mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik oleh humas belum menonjol dalam di dalam website pemerintah provinsi Sumatera Barat. pelayanan transparansi dalam website menjadi yang diutamakan.

Kata Kunci : Cyber PR, Website, New Media, Pemerintah

Abstract : This study focused on implementation Public Relations activities through the use of the Internet, or today better known as *Cyber Public Relations*. The purpose of this study was to determine: how the use of websites to realize good governance by government public relations West Sumatra, and implementation *Cyber PR Public Relations* by the government of West Sumatra. This study used qualitative methods to researchers as the main instrument of research, data and information obtained from informants and field research supported by appropriate documents. Data collection methods used are observation, interview, documentation, and audio visual equipment. The results showed that Since managed by public relations in terms of look and content to be interesting. But still can not be said to be able to help public relations work to realize good governance in terms of public services, because the website is still classified into web 1.0. The contents of the website is still dominated by the government. Government public relations and community know the importance of a website especially in recent times. But less socialized existence of the website as new information media liaison. Achievement of the first rank good governance and clean government in the island of Sumatra in 2010 not because the management of the website. Characteristics of achieving good governance through public services have not been prominent in the public relations in the West Sumatra provincial government website. service transparency in the website be preferred.

Key Words: Cyber PR, Website, New Media, Government

PENDAHULUAN

Public relations (PR) atau hubungan masyarakat (humas) adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan publiknya. Cutlip, Center, & Broom (2006) mendefinisikan public relations sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Dari definisi ini dapat dilihat peran penting humas sebagai ujung tombak organisasi. Humas ditempatkan sebagai fungsi manajemen, mengatur pembentukan dan pemeliharaan hubungan baik antara organisasi dan publik sebagai basis profesi humas. Praktisi PR harus

mampu mengontrol konflik dan melakukan negosiasi antara tuntutan lingkungan di satu pihak dengan kebutuhan sebuah organisasi untuk bertatahan dan berkembang di pihak lain (Thot, 1992). Karena hal inilah, banyak perusahaan termasuk instansi pemerintah mulai menyadari arti penting humas.

Dalam pemerintahan humas sering dipahami sebagai penghubung penting antara rakyat dan pemerintah. Pemerintah dalam menyentuh masyarakat, mengandalkan orang-orang humas pemerintah. Untuk itu, praktik humas pemerintah harus menguasai seni dan keahlian berkomunikasi yang baik. Humas pemerintah memiliki fungsi yang sangat penting. Cutlip dkk (2006) menyatakan fungsi humas pemerintah

lebih besar ketimbang praktik PR lain, puncak perbedaannya adalah pada peran advokasi publik yang dimainkan oleh komunikator pemerintah untuk membuat keputusan pemerintah. Dalam hal ini, humas berperan penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Dimanapun pejabat humas berada, ia bertugas untuk memberi tahu tentang program resmi atau apa-apa yang dilakukan oleh birokrat.

Seakan mulai menyadari arti penting humas dalam membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah Sumatera Barat mulai menempatkan fungsi humas sebagaimana mestinya. Fungsi manajemen komunikasi, yakni membentuk dan menjalin sistem komunikasi dan hubungan yang baik antara pemerintah dengan publik. *Good governance* merupakan manajemen publik baru untuk membentukkan dan memelihara hubungan antara warga dan pejabat publik (Naumann, 2007). *Good governance* dimaknai oleh Bank Dunia sebagai *sound development management*. Dalam pengertian ini, *good governance* mencakup aturan dan institusi yang mendorong administrasi publik yang transparan, efisien, dan akuntabel (Leftwich, 1996). Gagasan ini menjadi acuan utama dalam reformasi pemerintahan di Indonesia. Pentingnya sebuah perubahan perilaku dalam organisasi untuk merespon tuntutan publik dinyatakan Grunig (1992) dalam model simetris dua arah (*two-way symmetrical model*). Humas diharapkan selain mampu membujuk publik, juga bisa membujuk organisasi.

Keberadaan internet telah mengubah cara humas menyampaikan informasi (berkomunikasi) kepada publiknya. Humas melalui internet memiliki peranan yang lebih besar dan luas dibandingkan dengan humas di dunia fisik, tanpa tergantung perantara, baik wartawan dan media cetak (Onggo, 2004). Humas diharapkan dapat memberikan informasi tentang program dan kegiatan pemerintah secara cepat dan tepat serta memperoleh masukan dari publik. Keunggulan internet ini dimanfaatkan oleh humas untuk mengomunikasikan pesan organisasi kepada publiknya melalui salah satu produk internet berupa website.

Keberadaan website disebuah institusi pemerintahan memberikan kemudahan bagi humas pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Humas pemerintah Sumatera

Barat pun memanfaatkan website pemerintahan untuk membantu kinerja humas, menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Selain pesan-pesan yang disampaikan terkontrol, humas pemerintah memiliki kewenangan mengatur kapan dan kepada siapa pesan melalui website akan disampaikan. Kirdar dan Demir (2005: 135) menyatakan "*by mean of web, public relations expert can determine what will be said and when, how and who can we be said to*". Dengan kelebihan yang dimiliki website, dapat digunakan sebagai media kehumasan untuk membantu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Sumatera Barat. Dapat dilihat dari misi pertama Gamawan Fauzi (pada saat menjadi gubernur Sumbar) untuk mewujudkan *good governance*. Salah satu caranya melalui implementasi *electronic government* berupa website pemerintah, sehingga dibentuklah tim pengelola website pemerintah provinsi Sumatera Barat tahun 2008.

KAJIAN TEORI

1. Website

Ada beberapa perbedaan dalam penulisan dari terminologi website. Walaupun "website" sudah secara umum dipakai, namun untuk Associated Press Stylebook, Reuters, Microsoft, Academia, dan kamus-kamus yang ada, penulisan yang mereka pakai adalah dengan menggunakan 2 kata, yaitu web site. Hal ini karena "web" bukanlah terminologi umum, namun kependekan dari World Wide Web. Berikut pengertian website menurut wikipedia:

"A website (or Web site) is a collection of web pages. A web page is a document, typically written in HTML, that is almost always accessible via HTTP, a protocol that transfers information from the website's server to display in the user's web browser".

Terjemahan bebasnya, website (web site) adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada didalam World Wide Web (WWW) di internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan

kan kepada para pemakai melalui *web browser*. semua publikasi dari website-website tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar. Halaman-halaman dari website akan bisa diakses melalui sebuah URL yang biasa disebut *homepage*. URL mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki, *hyperlink-hyperlink* yang ada di halaman tersebut mengatur para pembaca dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan.

Sejarah Website Pemerintah

Berkembangnya website pemerintahan di Indonesia dikarenakan globalisasi dan berkembangnya teknologi komunikasi berbasis online di dunia. Presiden Abdulrahman Wahid menyebutkan prinsip "pemerintahan online" di Indonesia dalam Inpres No.6 tahun 2001 tentang perkembangan telekomunikasi di Indonesia (Hill dan Sen, 2008). Pada tahun 2003, presiden Megawati beserta MPR, kepala TNI, Kapolri, Gubernur, Walikota, Bupati, dan semua instansi pemerintahan menyepakati untuk bertanggungjawab, mengembangkan *e-government* nasional sebagai dasar strategi nasional dalam pengembangan rencana *e-government* melalui Instruksi Presiden No 3 tahun 2003.

Sama halnya seperti di negara-negara maju, hasil dari pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diistilahkan dengan *e-government*, yakni bertransformasinya bentuk-bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya yang terlampaui birokratis menjadi mekanisme hubungan interaksi yang jauh lebih bersahabat. *E-government* sering didefinisikan secara beragam oleh individu maupun institusi. Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*): *e-govovernmnet is the application of information and communication technology by government agencies* (Indrajit, 2004:2).

Website dan komunikasi online

Ketiadaan informasi yang akurat bisa menjadi sumber masalah baik bagi perorangan maupun institusi. Dengan adanya perkembangan di dunia teknologi informasi tentu saja memperluas sarana untuk melakukan komunikasi. Website sebagai salah satu bentuk komunikasi online memiliki karakteristik utama, yaitu:

packet switching multimedia, interactivity, synchronicity, hypertextuality (Wood and Smith, 2001: 36-37).

Sebagian media yang menggunakan komunikasi *online* memiliki komunitas yang terdapat di dalamnya merupakan komunitas maya yang disebut juga *newsgroups*. Terdapat tiga jenis pengunjung *newsgroups*, yakni: 1) pengunjung yang bertanya atau meminta saran, 2) pengunjung yang siap menjawab atau memberi saran, 3) pengunjung yang hanya mengamati dan membaca semua percakapan tulisan tanpa ikut nimbrung (Onggo, 2004:48).

2. Public Relations

Public Relations/humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan organisasi atau institusi dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi, lembaga, maupun masyarakat yang terkait. Tenaga humas ini tentu bukan hanya harus ada dalam sebuah perusahaan, tetapi semua organisasi, termasuk dalam pemerintahan seperti pemerintah daerah Sumatera Barat.

Menurut Cutlip dkk (2006: 1) dalam sebuah organisasi *non profit, public relations* bertujuan untuk: 1) mendefinisikan atau memberi "brand" organisasi, mendapat penerimaan misinya dan melindungi reputasinya, 2) mengembangkan saluran komunikasi dengan pihak-pihak yang dilayani oraganisasi, 3) menciptakan dan memelihara iklim yang baik untuk mengumpulkan dana, 4) mendukung pengembangan dan pemeliharaan kebijakan publik yang cocok untuk misi organisasi, 5) memberi informasi dan motivasi konstituen organisasional utama (seperti karyawan, sukarelawan, dan komisar) untuk mengabdikan diri mereka dan bekerja secara produktif dalam mendukung misi, tujuan, dan sasaran organisasi.

Peran humas pemerintah

Pemerintah mengandalkan humas untuk menyentuh masyarakat. Humas sangat diperlukan oleh pemerintah, terutama bagi negara yang demokratis. Tujuan demokrasi sendiri secara erat sesuai dengan tujuan humas. Pemerintah demokratis yang sukses mempertahankan humas yang responsif dengan warga, berdasar-

kan pemahaman dan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan (Cutlip dkk, 2006: 386).

Aktivitas humas pemerintah mencakup istilah urusan publik, informasi publik, dan komunikasi publik. Namun, terkadang peran humas pemerintah bergeser menjadi politis. Sering kali bagian vital pemerintahan ini dijuluki sebagai “humas saja”, “anggaran publisitas”, “mesin propaganda”, atau “dokter keliling”. Padahal pekerjaan humas merupakan pekerjaan yang menentukan kesuksesan atau kegagalan dari pemerintahan. Humas sering dianggap sebagai peran yang banyak membuang anggaran pemerintah. Tak heran bila terkadang peran humas pemerintah semakin menciut, bahkan banyak diletakkan dibawah divisi lain.

Tugas utama praktisi humas pemerintah adalah memberi informasi (Cutlip dkk, 2006: 389). Pemerintah Amerika melalui *United State Information Agency* (USIA) mengoordinasikan upaya yang berhubungan dengan informasi Amerika lebih dari 200 lokasi dari 140 negara. Publik dapat mengakses dan mengetahui informasi mengenai pemerintahan dan seputar hal tentang Amerika melalui *Voice of America* yang diterjemahkan lebih dari 50 bahasa di dunia. Tak hanya itu, USIA menggunakan kontak pribadi, media cetak, radio, televisi, film, perpustakaan, buku, untuk mengomunikasikan pesan Amerika Serikat ke luar negeri. Seiring dengan perkembangan teknologi, USIA juga memanfaatkan internet untuk memudahkan terjalinnya komunikasi dua arah.

Fungsi humas pemerintahan telah dibentuk lebih lama dari segala bidang praktik lainnya, namun tidak pernah bersifat total dan efektif atau dihormati sebagaimana halnya praktisi di sektor swasta. Dalam pemerintahan, sebagaimana halnya dalam keorganisasian lainnya, seharusnya humas merupakan fungsi manajemen yang membangun dan memelihara hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Karena itu humas pemerintah pun perlu beradaptasi dengan keadaan dan lingkungan dan membutuhkan media yang mampu mengakomodasi terwujudnya peran humas pemerintah sebagaimana mestinya peran seorang humas.

3. *Electronic public relations / PR online*

Seorang PR tidak hanya handal tapi juga harus tanggap untuk memanfaatkan media-media terbaru sebagai instrumen aplikasi tugas-

nya. Akhir-akhir ini muncul kecenderungan baru dimana media *online* digunakan sebagai media komunikasi, termasuk dalam *public relations*. Praktik kegiatan humas yang mengandalkan internet biasa dikenal dengan istilah *electronic public relations (e-pr)* atau *cyber public relations*, yaitu seorang PR yang menggunakan internet sebagai media publisitas (Onggo, 2004). Jika media konvensional seperti surat kabar/koran hanya dapat melakukan *one to many relations*, internet dapat mengembangkan *one to one*.

Sejak tahun 1990-an, media *online* muncul menjadi media baru yang sangat kuat di dunia. Internet telah hampir menjadi sinonim dari sebuah konsep media baru saat ini. Esensi dari e-pr adalah percepatan informasi. Internet telah mengubah cara banyak perusahaan dalam menangani kontak pers dan kegiatan yang berhubungan dengan media relations. Selain itu keuntungan yang dapat diperoleh antara lain jangkauan secara global/dunia, banyaknya informasi yang tersedia dan aktual, mengembangkan investor relations, dapat mempertinggi kontak dengan media, akses yang mudah, biaya efisien. Pemanfaatan internet memberikan kemampuan kepada praktisi humas, khususnya humas pemerintah untuk meningkatkan akses pelayanan dan pemberian informasi kepada publik selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu (Darmastuti, 2007). Ada beberapa cara yang dapat dilakukan melalui e-pr, yakni: 1) *e-mail*, 2) *chat*, 3) *mailing list*, 4) *newsgroup*, 5) *www (world wide web)*, 6) *e-newsletters*.

Internet membuka pintu untuk komunikasi dua arah antara perusahaan dan publiknya. Kelleher (2007) mengatakan bahwa fungsi PR adalah berhubungan dengan konsep *interaktiviti*. Kerja humas dalam sebuah institusi pemerintahan seperti di Sumatera Barat adalah pada umumnya lebih banyak melakukan kontak dengan media-media konvensional, seperti release di televisi dan radio. Selain itu juga sosialisasi melalui media *below the line* seperti baliho, poster, dan brosur. Seorang humas yang baik juga perlu melakukan publikasi melalui internet, mengingat perkembangan teknologi tidak dapat dielakkan lagi, misalnya melalui berbagai mailing list (forum diskusi internet), website pemerintah.

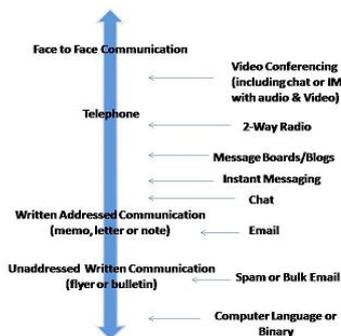
Dalam pemerintahan Sumatera Barat, dilakukan melalui pemanfaatan website pemerin-

tah. Penggunaan website pemerintah oleh hu-
mas Pemprov Sumbar harus dipastikan adalah
untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan
akses informasi yang terbuka dan transparan.
Dan benar bermanfaat bagi pihak-pihak yang
membutuhkan di lingkup Sumatera Barat dan
juga salah satu alat untuk membantu pemer-
intah mewujudkan sistem pemerintahan yang
baik di Sumatera Barat (*good governanve*).

4. Media Richness Theory (MRT)

Media Richness Theory (MRT) adalah
merupakan perkembangan dari cara berkomu-
nikasi melalui *Computer Mediated Communica-
tion* (CMC). CMC merupakan media komputer
untuk berkomunikasi sesama manusia, terma-
suk tentang bagaimana sebuah pesan dipilih,
disusun, serta umpan baliknya. Definisi CMC
seperti dikemukakan oleh Wood dan Smith
(2001: 4), “*CMC is a study of how human be-
haviours are maintained or altered by exchange
of information through machines*”. Dampak
CMC sangat besar dalam komunikasi kehidupan
manusia. Para pengguna memilih CMC untuk
mendapatkan kepuasan akan informasi. Seperti
pemanfaatan *chat room* yang terhubung den-
gan internet.

Teori MRT mengklasifikasikan tiap me-
dium komunikasi berdasarkan kekompleksan
pesan yang dapat ditangani secara efisien.
Counte (2008) menggambarkan mengenai
kekayaan media, dari yang terendah hingga ke
puncak atau terkaya. Gambaran ini juga beru-
pakan gambaran lebih detil mengenai teori
MRT yang terdapat pada bab I, karena sekaligus
memberikan contoh media yang dapat digunak-
an, berikut gambarannya:



Gambar 1

Detil *Media Richness Theory*

Sumber: <http://my.opera.com/noah%20counte/blog/?startidx=200>

Gambar menunjukkan bahwa dibagian
bawah ada bahasa komputer dapat dipertukarkan
antara pengguna komputer, tetapi menyampaik-
kan pesan kurang. Semakin panah bergerak
keatas, maka pesan yang dipertukarkan sema-
kin lebih baik. Karena tidak hanya dalam wujud
tulisan, tapi juga suara, gambar, bahkan ekspresi
wajah. Kelebihan MRT sebagai salah satu bentuk
komunikasi *online* dapat dilihat dari indika-
tor: kecepatan reaksi, umpan balik cepat, serta
adanya dialog didalamnya. Teori MRT mengisyaratkan
bahwa pengirim dapat menggunakan media terkaya
untuk mengomunikasikan pesan dan mengurangi
kesalahpahaman. Penggunaan media yang kurang
kaya memiliki keterbatasan dalam dimensi umpan
balik, beberapa isyarat, menyesuaikan pesan,
dan emosi.

Penelitian ini akan melihat aplikasi MRT
sebagaimana yang dimaksudkan Daft dan Lengel
di dalam website pemerintah Sumbar yang
beralamat pada domain <http://www.sumbar-prov.go.id/>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi
kasus. Menurut Bogdan dan Bikien (1982) studi
kasus merupakan pengujian secara rinci terhad-
ap satu latar atau satu orang subjek atau satu
tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa
tertentu. Sementara Yin (1989) memberikan
batasan yang lebih bersifat teknis dengan penekanan
pada ciri-cirinya. Dalam studi kasus hendaknya
peneliti berusaha menguji unit atau individu
secara mendalam. Para peneliti berusaha menernukan
senua variabel yang penting (Aries, 2008). Tendensi
utama dari studi kasus adalah mencoba untuk
menjelaskan keputusan-keputusan mengapa studi
tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya
dan apa hasilnya (Yin, 1989). Studi kasus digun-
kan sebagai strategi penelitian untuk menyelidiki
fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Studi
kasus dipilih karena dengan metode ini diharap-
kan penelitian ini akan fokus pada persoalan dan
mampu menggali masalah secara lebih mendalam
didalam kasus dan mampu dianalisis dengan lebih
baik sehingga didapat kesimpulan yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan tiga dari enam sumber
bukti bagi pengumpulan data studi kasus menurut
Yin (1989), yaitu: wawan-

cara. Observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, yaitu pemilihan *sample* (informan) berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai hubungan dengan penelitian ini. *United Lincolnshire Hospitals* (n.d) mengatakan bahwa "*Purposive sampling is the selection of participants who have knowledge or experience of the area being investigated*".

Dalam penelitian ini, tipe dari *purposive sampling* yang digunakan untuk menentukan informan adalah *snow-ball sampling*. Mulyana (2007) mengatakan bahwa *snow-ball sampling* adalah menemukan seseorang yang dianggap potensial dan memiliki kompetensi sebagai informan, yang selanjutnya dari orang tersebut muncul sejumlah nama yang kiranya relevan untuk diwawancarai. Pemilihan ini berhenti ketika data telah menjadi jenuh, yang berarti tidak lagi menemukan aspek baru dari fenomena yang diteliti. Informan awal dari penelitian ini adalah kepala biro humas dan protokol pemerintah provinsi Sumatera Barat, Surya Budhi,SH.

Analisis data digunakan sebagai upaya untuk menjawab dan menjelaskan fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti. Bentuk analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penjadohan pola. Penjadohan pola menggunakan logika penjadohan pola, yakni membandingkan pola yang didasarkan atas empiri dengan pola yang diprediksi (Yin, 1989). Hasilnya akan menuntun ke arah penjadohan atau ketidakjadohan yang dipakai untuk menarik kesimpulan. Temuan dalam penelitian ini dianalisis dengan komponen analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Arti Penting, dan Pengelolaan Website

Perubahan penggunaan teknologi informasi telah mulai bergulir pada abad ke-20. Individu pada abad itu dari berbagai usia, khususnya usia muda menggemari penggunaan teknologi informasi berupa internet. Tujuan dari penggunaan internet sebagai sebuah media adalah menembus batas ruang dan waktu serta mempercepat terjadinya komunikasi, karena memiliki sifat yang interaktif. Dalam pemerintahan Republik Indonesia, kemunculannya berawal dari Instruksi Presiden tahun

2003 tentang implementasi *electronic government*. Untuk aplikasinya, pemerintahan pusat maupun daerah diwajibkan memiliki website resmi masing-masing daerah, termasuk pemerintah provinsi Sumatera Barat.

Arti penting website pemprov Sumbar

Melalui website dapat disampaikan fungsi komunikasi dan ada beberapa kegiatan kehumasan yang dapat dilakukan, diantaranya:

- Untuk menyampaikan informasi
Humas pemprov Sumbar mengandalkan website untuk menyampaikan informasi mengenai pemerintahan melalui kegiatan membuat berita, membuat artikel, melakukan monitoring artikel, memberikan informasi mengenai Sumatera Barat.
- Untuk persuasif
Melalui website pemprov, humas dapat mempengaruhi masyarakat terutama publik muda yang dianggap melek teknologi. Humas melakukan kegiatan publikasi yang dirilis dalam website. Seluruh anggota website akan terkena terpaan publikasi yang dilakukan oleh humas seperti pengumuman pengadaan lelang elektronik. Selain itu website juga dapat mempromosikan pimpinan. Humas melakukannya dengan memajang foto gubernur dan wakil gubernur Sumbar secara bergantian dalam website.
- Untuk hiburan
Website dapat juga diandalkan humas untuk hiburan. Misalnya dengan menyediakan menu teka-teki silang yang pertanyaannya mengenai seputar Sumbar. Namun dalam website pemprov Sumbar, humas belum melakukan kegiatan berkaitan dengan hiburan.
- Untuk edukasi
Website dipergunakan sebagai media pelatihan mengembangkan keterampilan menulis dalam lingkup pemerintah Sumbar, humas khususnya. Mengingat menulis adalah bagian dari pekerjaan profesional PR. Contoh menulis dalam website berupa artikel, berita, *press release*.

Tabel 1. Perbandingan Website dengan Media Tercetak

Media Tercetak	Website
Biasanya informasi historikal	Informasi dapat diberikan segera (tepat waktu) dan diperbarui berkala.
Presentasi informasi sangat terbatas pada bentuk cetakan.	Presentasi fleksibel, dapat menyediakan ragam isyarat (tulisan, gambar, suara).
Terbatas pada laporan umum, dengan pendekatan terbatas untuk mengorganisir informasi	Informasi dapat diorganisir melalui tautan dan menu, berbagai tingkatan informasi dapat disediakan, format file yang berbeda dapat digunakan untuk informasi yang dapat diunduh. Integrasi informasi dapat dilakukan melalui tautan, halaman lain, atau web lain.
Informasi bagi pembaca umum atau publik luas.	Tautan dan menu dapat menyediakan informasi bagi pemilik kepentingan (publik khusus) yang berbeda, informasi dapat pula diberikan melalui daftar email secara personal.
Aksesibilitas umumnya terbatas karena hambatan geografi, informasi mungkin hanya ditujukan kepada pemilik kepentingan yang "punya kekuasaan" tertentu (<i>powerful</i>)	Setiap orang yang dapat mengakses web dapat memperoleh informasi karena keterjangkauan global dan potensi komunikasi masal dari web.
Informasi bersifat statis	Informasi dapat diunduh dan dicetak. Sifat dinamis web memungkinkan perubahan dilakukan dengan mudah.
Umpan balik terbatas. Interaksi secara simultan tidak dimungkinkan	Mekanisme elektronik untuk mendapatkan umpan balik, seperti email dan formulir umpan balik otomatis. Memungkinkan interaksi dua arah melalui forum email atau chat online.

2. Bentuk penyajian website melalui analisis teori MRT

MRT berfungsi untuk menjelaskan kemampuan suatu media dari segi kapasitasnya dalam membawa pesan. Fungsi MRT, yakni: (1) kapasitas media untuk umpan balik segera, (2) jumlah isyarat dan saluran yang tersedia, (3) variasi bahasa, (4) sejauhmana maksud terfokus pada penerima. Sebagai media yang merupakan konvergensi dari media konvensional, website memiliki kelebihan selain tulisan, pesan juga dapat disampaikan melalui suara maupun gambar bergerak. Penyajian pesan dalam website dapat dilakukan melalui tulisan, suara, gam-

bar dan gambar bergerak, gabungan tulisan dan gambar, gabungan tulisan, suara, dan gambar bergerak. Hal ini kemudian menjadi penting untuk dilihat dalam website Sumbar karena penentuan kekayaan media memiliki relevansi dengan terwujudnya *good governance* melalui pemanfaatan website. Semakin kaya semakin memudahkan humas menjalin hubungan baik dengan publik yang semakin memperbesar dampak terwujudnya *good governance* melalui pelayanan publik dalam website. Berikut ditampilkan tabel analisis MRT dalam website pemerintah provinsi Sumatera Barat:

Tabel 3.
Analisis MRT dalam website pemprov Sumbar

MRT	Sub MRT	Sub MRT di website pemprov Sumbar	Keterangan
<i>Face to face communication</i>	<i>Video Conference</i>	-	-
<i>Telephone</i>	<i>*2 way radio</i>	<i>2 way radio</i>	Umpan balik masih bersifat tertunda
	<i>*blogs</i>	-	
	<i>*instant messaging (im)</i>	-	
	<i>*chat</i>	<i>Chat</i>	
<i>Written Undressed Communication (WUC)</i>	e-mail	e-mail	Selain email, juga disediakan <i>log in area</i> . Jika ada kesalahan teknis akan mengakibatkan pengiriman pesan ganda.
<i>Unadressed Written Communication (UWC)</i>	<i>*Spam email</i>	-	Terdapat bahasa inggris dan bahasa indonesia
	<i>*computer language</i>	<i>Computer language</i>	

Pada tabel, sub MRT dalam website pemerintah Sumbar, saluran yang tersedia berhenti pada level *telephone*, berupa *two way radio* dan *chat*. Fungsi MRT berupa kapasitas media untuk umpan balik segera belum dapat dipenuhi website pemerintah Sumbar. Karena *online chat* yang disediakan tidak bersifat interaktif dan belum dipergunakan oleh operator, umpan balik tertunda. Dalam website pemprov Sumbar terdapat dua variasi bahasa yakni bahasa indonesia dan inggris. Maksud informasi yang disampaikan dalam website pemerintah Sumbar ini masih bersifat pemberitahuan mengenai program-program pemerintah saja, berfokus pada pengelola. Karena isi website masih banyak dituliskan oleh pengelola bukan oleh pengguna. Hal inilah yang mengidentifikasi belum kayanya bentuk penyajian pesan dalam website pemerintah Sumbar. Namun sub MRT dalam website pemprov Sumbar hanya menggunakan tulisan dan gambar (bukan gambar bergerak). Website pemerintah Sumbar masih belum dapat dikatakan sebagai media yang kaya.

Biro humas dan protokol pemprov Sumbar memanfaatkan website untuk melakukan komunikasi dengan publiknya. Faktor-faktor yang terdapat dalam komunikasi tersebut adalah:

- Media (channel)
Media tersebut berupa komputer yang terhubung dengan internet. Dari telaah MRT, sub MRT yang terdapat dalam website pemprov Sumbar diketahui bahwa media paling terkaya yang ada adalah *telephone* berupa *chat*. Sementara media yang paling sering digunakan dalam website adalah berupa email.
- Pesan
Pesan yang disampaikan dalam website pemprov Sumbar masih mengandalkan pesan tertulis, bersifat informatif dan persuasif. Bahasa yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan dalam website pemprov Sumbar yaitu menggunakan bahasa Indonesia.

- **Komunikator dan komunikasi**
Berdasarkan telaah MRT, sumber informasi dominan disampaikan oleh tim pelaksana pengelolaan website pemprov Sumbar. Sedangkan komunikasi adalah publik pengguna dengan target umur 20-35 tahun. Publik pengguna bisa menjadi sumber atau komunikator ketika menulis artikel. Namun dalam website pemerintah Sumbar, pengelola menjadi dominan sebagai sumber informasi. Komunikator dan komunikasi terpisah seperti media konvensional.

Humas pemprov Sumbar belum memanfaatkan kelebihan internet dengan maksimal, dapat dilihat dari website yang tidak dapat dikategorikan sebagai media yang kaya. Dilihat dari tidak tersedianya layanan yang mampu memberikan umpan balik lebih cepat, seperti *video streaming*. Kalaupun ada menu suara masyarakat yang disediakan, itu tetap dalam bentuk tulisan dengan umpan balik tertunda, bukan menggunakan suara. Kurang kayanya suatu media berdampak terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya adalah melalui pelayanan publik yang lebih baik. Namun website pemerintah Sumbar dikategorikan tidak kaya yang berarti tidak optimalnya pelayanan publik sehingga website belum dapat dikatakan dapat membantu mewujudkan *good governance* di Sumbar.

3. Analisis teori Grunig dalam website pemprov Sumbar

Model perkembangan humas yang dikemukakan Grunig peneliti jabarkan dalam contoh website pemprov Sumbar yang dikelola oleh humas. Berdasarkan karakteristik, kelebihan dan kekurangannya sebagai berikut:

1) *Press agency publicity/publisitas*

Karakteristik: model ini disebut juga model website satu arah, difungsikan sebagai media komunikasi yang bersifat satu arah. Pada

website pemerintah Sumbar, tampak nyata pada bagian *profile* yang hanya berisi informasi mengenai Sumatera Barat. Juga terdapat pada menu gallery, yang hanya menampilkan foto-foto kegiatan gubernur Sumbar. Menu-menu ini merupakan bentuk publisitas pemerintah Sumbar.

Kelebihan dari model *press agency* adalah mempermudah humas pemerintah untuk melakukan publisitas dan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah mengenai apa yang dikerjakan pemerintahan, terutama gubernur. Kekurangan dari model ini adalah tidak ada aspek interaktif. Terkesan sekali untuk pencitraan semata. Faktor yang melengkapinya adalah dokumentasi berupa foto. Berikut contoh publisitas pemprov Sumbar pada menu Gallery di dalam website:

Kunjungan Gubenur ke Amerika



Gambar 2

Contoh *Press Agency* dalam Website Pemprov Sumbar



Kunjungan Gubernur ke Jerman

Sumber: <http://www.sumbarprov.go.id/gallery/>

Dalam website hanya ditampilkan gallery foto namun tidak dijelaskan atau tidak ada berita mengenai maksud dari foto ataupun tujuan foto tersebut. Foto hanya dipaparkan dan kemudian dituliskan keterangan singkat dibawah foto. Dalam Grunig, foto ini termasuk bentuk publisitas. Padahal seharusnya dapat dikategorikan informasi publik bila lebih dimanfaatkan lagi oleh humas untuk memberikan informasi mengenai apa yang dilakukan pemerin-

tahan. Seperti foto terkait kunjungan gubernur yang seharusnya dapat dibarengi dengan berita mengenai maksud dan tujuan kunjungan, karena kunjungan ini menjadi sorotan publik dan isu penting. Gubernur melakukan kunjungan sehari setelah terjadinya gempa di Mentawai. Ketika hal ini dikonfirmasi kepada humas selaku corong dari pemerintahan, peneliti tidak menemukan hasil. Menu gallery memang hanya menampilkan dokumentasi dan keterangan singkat.

(2) Public information

Karakteristik: sudah ada nilai informasi, tapi masih bersifat satu arah. Dalam model ini, informasi yang disampaikan tidak sebatas untuk kepentingan pemerintah semata, tetapi juga menyangkut kepentingan publik. Dalam website pemprov Sumbar dapat dilihat pada menu berita yang selalu di update setiap harinya. Faktor yang melengkapinya adalah berita yang bersifat dinamis. Kelebihan *public information* sebagai model perkembangan humas adalah sudah ada unsur informasi terhadap apa yang dipublikasikan. Kelemahannya sama dengan model *publicity*, tidak ada aspek interaktif.

(3) Two way asymmetric

Karakteristik: menyediakan komunikasi yang sudah bersifat dua arah. Pemerintah dalam menyampaikan informasi sudah sesuai dengan keinginan publik. Dalam website pemprov Sumbar telah menciptakan komunikasi yang menimbulkan reaksi umpan balik, meskipun umpan balik tersebut sifatnya ada yang langsung dan ada yang tertunda. Faktor yang melengkapi model ini dalam website pemprov Sumbar adalah tersedianya email dan log in area. Publik pengguna dapat menyampaikan keluhan kepada pemerintah melalui email dan akan ditampilkan dalam menu suara masyarakat dalam website. Umpan balik melalui email ini sifatnya tertunda karena baru akan dibalas beberapa hari kemudian.

Kelebihan dari model ini adalah telah ada reaksi umpan balik dari *user* meskipun bersifat tertunda. Humas pemerintah Sumbar dapat memanfaatkan website melalui email untuk mengetahui keinginan publik. Kelemahan dari model ini adalah sifat informasi hanya sepihak, dimana masukan yang diberikan publik hanya ditampung saja dan dihiraukan. Pemer-

intah melakukannya hanya untuk mengetahui opini publik dan kemudian mencari cara untuk mempengaruhi opini publik tersebut terhadap pemerintah. Humas pemerintah Sumbar tidak melibatkan publik untuk mencari solusi. Contoh *two-way asymmetric* dalam website pemprov Sumbar dapat dilihat pada lampiran 1 menu suara masyarakat, dimana publik pengguna menyampaikan pesan melalui website yang dibalas beberapa hari kemudian.

(4) Two way symmetric

Karakteristik: komunikasi yang terjadi telah mencapai kesepahaman antara organisasi dan publik. Pemerintah sebelum membuat keputusan mendengarkan masukan yang diberikan oleh publik. Namun dalam website pemerintah Sumbar, humas belum menyediakan sarana untuk hal ini. Sehingga kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak melibatkan masyarakat. Kekurangan dalam model ini humas pemerintah Sumbar tidak memanfaatkan dengan baik fasilitas yang telah tersedia sebagai sarana komunikasi dua arah yang memiliki umpan balik langsung. Dapat dilihat dari online chat yang tidak pernah *online*, operator dalam *online chat* tidak pernah menyalakan atau menggunakan fasilitas ini, hal ini berdampak terhadap kurangnya partisipasi masyarakat. Kelebihan dari model ini seharusnya telah terjadi interaktivitas antara humas dan publik melalui fasilitas *online chat* dalam website.

Faktor yang melengkapi model ini dalam website pemprov Sumbar sudah tersedia, yakni fasilitas online chat. Berikut gambar fasilitas online chat dalam website pemprov Sumbar:



Gambar 3

Contoh *Two-Way Symetric* dalam Website Pemrov Sumbar

Sumber: <http://www.sumbarprov.go.id>.

Berdasarkan paparan tersebut, website pemerintah provinsi Sumbar berada pada tahap *two-way asymmetric*, dimana sudah terjadi interaksi antara pemerintah dan publik, namun masih sering tertunda. Website yang mulai dinamis menarik perhatian pengguna, namun komunikasi dua arah yang terjadi masih didominasi oleh pemerintahan yang bertujuan untuk mempengaruhi opini publik. Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh *United Kingdom Cabinet Office*, maka website pemerintah provinsi Sumatera Barat sudah berada pada tahap interaksi, karena masyarakat sudah bisa mencari informasi dan berinteraksi dengan pemerintah melalui menu suara masyarakat dalam website walau umpan balik tertunda.

Perkembangan teori kehumasan Grunig dapat melihat kinerja humas untuk melakukan pelayanan publik yang akan mempengaruhi hubungan baik antara pemerintah dan publik. Jika pelayanan dikategorikan *two-way symmetric* maka akan berdampak pada partisipasi aktif pengguna website yang nantinya berpengaruh terhadap manfaat website untuk mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik. Namun, dalam website pemprov Sumbar dapat disimpulkan, teori Grunig berhenti pada tahap ketiga, yakni *two-way asymmetrical model*. Umpan balik yang diberikan tidak segera, walaupun menu untuk itu telah disediakan. Humas pemerintah Sumbar belum melakukan komunikasi dua arah yang bersifat interaktif.

Padahal umpan balik akan berpengaruh besar terhadap partisipasi publik. partisipasi merupakan karakteristik *good governance*. Tertundanya umpan balik dan lambatnya respon pemerintah, akan menimbulkan kembali stigma negatif terhadap pemerintahan. Pelayanan publik yang lambat akan berpengaruh terhadap kepercayaan publik. Dengan demikian akan sulit terwujud *good governance* melalui pelayanan publik.

Website pemprov Sumbar yang baru sudah mulai dinamis bila dibandingkan dengan website lama. Namun website ini masih dikategorikan sebagai website 1.0. Web 1.0 secara umum dikembangkan untuk pengaksesan informasi dan memiliki sifat yang sedikit interaktif. Web 1.0 memiliki sifat adalah *read*. Isi dalam website sudah dapat dibagi atau dikolaborasi namun isi utama website masih berasal dari pengelola, yaitu humas pemerintah, bukan dari

pengunjung atau *user*. Kedinamisan yang terdapat dalam website pemprov Sumbar saat ini dalam tahap desain, lay out, dan menu-menu yang telah berisikan konten dan berita yang telah mulai di update setiap harinya. Untuk interaktivitas, masih bersifat statis, berjalan lambat. Informasi yang disampaikan melalui website berisi 'hanya-baca' bahan. Keterbatasan pada web 1.0 yang mengharuskan pengguna internet untuk datang ke dalam website tersebut dan melihat satu persatu konten di dalamnya. Dalam website sudah disediakan ruang bagi pengunjung untuk memberikan informasi, melalui artikel, namun sebagian besar isi artikel masih di dominasi oleh pengelola.

Kesimpulan

Website pemerintah Smbar dikelola oleh bagian telematika Biro Humas dan Protokol Pemprov Sumbar sejak tahun 2008 berdasarkan surat gubernur dalam domain <http://www.sumbarprov.go.id>. Sejak dikelola oleh humas dari segi tampilan dan isi menjadi menarik. Namun masih belum dapat dikatakan mampu membantu kerja humas mewujudkan *good governance* dari segi pelayanan publik, karena website masih tergolong kedalam web 1.0. Isi dari website masih di dominasi oleh pemerintah. Humas pemerintah dan masyarakat mengetahui arti penting website apalagi pada jaman sekarang. Namun kurang disosialisasikan keberadaan website sebagai media informasi baru humas. Pencapaian sebagai peringkat pertama *good governance* dan *clean government* di pulau Sumatera tahun 2010 bukan dikarenakan pengelolaan website.

Komunikasi dua arah yang terjadi masih bersifat tertunda, berdasarkan teori Grunig perkembangan model humas dalam website pemprov Sumbar ini berada pada *two way asymmetric model*. Karena umpan balik yang diterima masih bersifat tertunda. Padahal seharusnya dengan memanfaatkan media internet yang memiliki kelebihan interaktif, humas dapat memaksimalkan fasilitas *chat online* yang tersedia agar umpan balik dapat segera diberikan. Peran profesional humas pemerintah Sumbar dalam memanfaatkan website belum maksimal. Dapat dilihat dari hasil telaah teori MRT, website masih belum dapat dikatakan sebagai media yang kaya. Website tidak menyediakan menu yang dapat menggabungkan suara, tulisan, dan gambar bergerak seperti *live streaming*. Teori

Grunig dan MRT dalam website pemerintah Sumbar memiliki relevansi dengan pelayanan publik mewujudkan *good governance*. Dalam teori Grunig yang dititik beratkan pada partisipasi dapat dilihat sudah ada nya partisipasi. Namun karena umpan balik yang tidak segera, partisipasi publik semakin menjadi tidak aktif. Partisipasi merupakan salah satu karakteristik untuk mewujudkan *good governnace* melalui pelayanan publik. Bila partisipasi baik, akan meningkatkan peran aktif publik terhadap pemerintahan yang menjadi indikator terwujudnya *good governnace*. Namun dalam website pemprov Sumbar tidak terjadi kecocokan pola ini.

Dari analisis MRT, dapat dilihat selain partisipasi, juga bentuk akuntabilitas dan transparansi. Semakin kaya suatu media akan semakin banyak informasi yang disampaikan dan semakin akuntabel. Dalam website pemerintah Sumbar Sub MRT berhenti pada tahap *chat on-line* yang tidak pernah online selama peneliti melakukan penelitian. Pesan yang disampaikan berhenti pada pesan tertulis.

Kelebihan internet sebagai *new media* yang seharusnya dapat membantu mempermudah kerja humas untuk melakukan manajemen komunikasi dengan publik masih belum dapat dimaksimalkan. Kurang nya jumlah pegawai yang mengerti teknologi menjadi salah satu kendala yang mengakibatkan pelayanan publik kurang maksimal dan menjadikan masyarakat apatis terhadap pemerintahan.

Akhirnya peneliti berharap dengan penelitian ini bisa memberikan masukan yang berarti kepada pemerintah Sumatera Barat untuk dapat mengoptimalkan keberadaan Biro Humas dan Protokol, khususnya dalam pengelolaan informasi melalui pemanfaatan website pemerintahan untuk dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009. *Website pertama di dunia dan penemunya*. <http://artikelindonesia.com/situs-website-pertama-didunia-dan-penemunya.html>, diakses tanggal 11 Desember 2011
- Ais. 2004. *Rakyat Sumbar Prihatin Kasus Korupsi Marak*. <http://berita.liputan6.com/hukrim/200408/84675/kpk-puteh-belum-perlu-ditahan>. diakses tanggal 1 Agustus 2011.
- Aries, Erna Febru. 2008. *Metode Penelitian studi Kasus*. <http://ardhana12.wordpress.com/>. diakses tanggal 24 Oktober 2011
- Bank Dunia. 2002. *Retrived from* <<http://search.worldbank.org/all?qterm=egov>>, diakses tanggal 1 Oktober 2011
- Biro Humas Setda Provinsi Sumatera Barat. 2004. *Sumatera Barat Menuju Gerbang Barat Indonesia (West Sumatera Towards Indonesia West Gate)*. Padang: Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- Chun, Wendy Hui Kyong dan Keenan, Thomas. 2006. *New Media, Old Media: A History and Theory Reader*. New York: Routledge.
- Creeber, Glen dan Martin; Royston [eds]. 2009. *Digital Cultural: Understanding New Media*. London: Open University Press.
- Cutlip, Scott M; Center, Allen H; Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Daft, Lengel dan Trevino. 1987. *Theories Used in is Research Media Richness Theory*. <http://www.istheory.yorku.ca/mediarichnesstheory.htm>. diakses tanggal 1 Oktober 2011.
- Darmastuti, Rini. 2007. *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta: Gava Media.
- Denzin, Norman K dan Lincoln, Yvonna S. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dermir, Filiz O dan Kirdar, Yalcin. 2005. *The World Wide Web as Media for Public Relations: a Case Study of Organizations, Use of the Internet in Turkey*. Review of social, Economic, & Business Studies, vol.7/8.
- Dewdney, Andrew dan Ride, Peter. 2006. *The New Media Handbook*. New York: Routledge.
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan e-Goverment Dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. <http://www.mpkd.ugm.ac.id/homepageadj/support/publikasi/tiegov/egovtpemdaindo.pdf>. diakses tanggal 10 Juli 2011.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Formasi Implementasi dan Evaluasi*.

- Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.
- _____ 2004. *Komunikasi Pemerintah: Sebuah Agenda Bagi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus (Ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik: cetakan revisi 3*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ekawati, Ratna. 2010. *Pemanfaatan Website oleh Kehumasan*. Yogyakarta: Tesis Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada
- Grunig, James dkk. 1992. *Excellence in Public Relations and Communication Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaym Associates Publishers.
- Grunig, J. E. 2009. *Paradigms of Global Public Relations in Age of Digitalization*. Prism 6(2): <http://praxis.massey.ac.nz/prism> on-line journ.html.
- Hill, David T dan Sen, Krishna. 2005. *The Internet in Indonesia's New Democracy*. New York: Routledge.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.
- Indrajit, Richardus Eko; Dudy, Rudianto: Akbar, Zainuddin. 2005. *e- Government in Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kelleher, Tom. 2007. *Public Relations Online Lasting Concept for Changing Media*. London: Sage Publications.
- Leach, Robert dan Janie Percy-Smith. 2001. *Local Governance in Britain. Basingstoke: Palgrave*. <http://journals.cambridge.org/> diakses tanggal 1 Oktober 2011.
- Lindic, Jaka. 2006. *How Do Corporations Use Internet for Public Relations?*. AISel: <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=bled2006>. Diakses tanggal 15 Juli 2011.
- Lister, Martin; Dovey, Jhon; Gidding, Seth and friends. 2009. *New Media: A Critical Introduction*. London: Routledge.
- Lowery, Liza M. 2000. *Developing a Successful E-Government Strategy*. San Francisco: Executive Director Department of Telecommunication & Information Services. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan000343.pdf>. diakses tanggal 15 Juli 2011
- McQuail, Denis. 2010. *Mass Communication Theory, 6 ed*. Singapore: Sage Publications Asia-Pacific.
- McQuail, Denis dan Windahl, Sven. 1993. *Communication Models: For Study of Mass Communication, 2 ed*. New York: Longman Publishing.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Naumann, Friedrich. 2007. *Good Governance – New Public Management: Hubungan Warga – Pejabat Publik*. http://www.kedai-kebebasan.org/download/1181190460_Presentasi_Good_Governance_dan_Public_Service.pdf. diakses tanggal 20 Juli 2011.
- Onggo, Bob Julius. 2004. *Cyber Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pratikno. 2005. *Good Governance dan Governability*. Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik. Vol. 8.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi Offset/ Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Retrieved from <<http://en.wikipedia.org/wiki/Website>>, diakses 1 Desember 2011
- Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan nasional/ Badan Perencanaan Pengembangan Nasional (Bappenas). 2007. *Penerapan Tata pemerintahan yang baik: cetakan 3*. <http://www.goodgovernance-bappenas.go.id>. Diakses tanggal 1 Agustus 2011.
- Sosiawan, Edwi Arief. 2000. *Kajian Internet sebagai media komunikasi interpersonal*

dan massa. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/internetmedia.pdf> . diakses tanggal 15 Juli 2011.

- _____ 2008. *Evaluasi Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif konten dan manajemen*. <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id/manajemen%20egov.pdf>. diakses tanggal 15 Juli 2011.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thot, E. L (ed). 1992. *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Turney, Michael. 2009. *Government Public Relations*. http://www.nku.edu/~turney/prclass/readings/read_master.html. diakses tanggal 25 Juli 2011.
- Warta Warga Universitas Gunadarma. 2011. *Macam-Macam Topologi Beserta Kelebihan dan Kekurangannya*. <http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/06/macam-macam-topologi-berserta-kelebihan-dan-kekurangannya/> diakses tanggal 1 Oktober 2011
- Yin, Robert K. 1989. *Case Study Research Design and Method: volume 5*. London: Sage Publications, Inc.
- Yudiatmaja, Wahyu Eko. 2008. *Strategi pemerintah provinsi sumatera barat Dalam mengembangkan e-governmen sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik*. Padang: Penelitian Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.
- Perundangan dan Dokumen**
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.
- Keputusan Gubernur No. 59 Tahun 2008 tentang Tim Pelaksana Teknis Implementasi SIPKD dan Regional SIKD Provinsi Sumatera Barat.
- Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 480-75-2011 tanggal 22 Februari 2011 tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Pengelolaan Sistem Portal Resmi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 4 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2006- 2010.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Barat.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.