

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Pengenalan

Pada bab ini penulis akan menyajikan data tentang upaya Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Riau dalam membangun opini publik melalui *website* yang diperoleh melalui teknik wawancara dan dokumentasi.

Wawancara dilaksanakan dengan cara komunikasi langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada Kepala Bidang Aplikasi Telematika, Kepala Seksi Bagian dan Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak.

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengambilan data yang peneliti gunakan sebagai data pelengkap yang diambil dari dokumen-dokumen organisasi yang dapat menambah keakuratan data yang diperoleh dari hasil wawancara.

B. Upaya Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Riau dalam membangun opini publik melalui *website*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bagian Aplikasi Telematika, Kepala Seksi Bagian dan Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak di Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Riau mengungkapkan

upaya Dinas Komunikasi Informatika dalam membangun opini publik melalui *website* sebagai berikut:

1. Sumber Daya manusia (SDM)

a. Fact finding

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ikhwan Ridwan (wawancara: Kepala Bidang Aplikasi Telematika, 15 Juli 2014) dalam hal merumuskan struktur kepegawaian dalam organisasi Diskominfo merumuskan struktur kepegawaian berdasarkan usulan pegawai negeri sipil atau kontrak yang telah disesuaikan dengan bidang keahliannya. Selanjutnya penempatan tiap personal dilakukan disetiap bidangnya berdasarkan kebutuhan yang disesuaikan dengan keahlian dan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Hal ini dilakukan agar dalam tiap bidang yang ada memiliki cukup orang dalam pelaksanaan tugas yang diberikan sehingga tujuan akhir dalam tugas tersebut bisa dicapai dengan baik dan tepat waktu.

Menurut Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014) Dalam merumuskan struktur kepegawaian yang tepat sesuai dengan bidangnya masing-masing, Diskominfo mengatur dan menetapkan setiap personal untuk mengajukan usulan pegawai negeri sipil atau kontrak PTT yang disesuaikan dengan keahliannya. Setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai diprioritaskan sesuai dengan bidang

keahliannya agar tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan efektif dan efisien.

Selanjutnya Mailince mengungkapkan (wawancara: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 20 Oktober 2014) perumusan berdasarkan kontrak yang sudah ada pada masing-masing pegawai, baik itu dalam bentuk usulan pegawai negeri atau kontrak pegawai tidak tetap. Perumusan ini juga didasarkan pada keahlian tiap personal yang masuk dalam tiap bidang nantinya.

Hal serupa juga disampaikan oleh Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) merumuskan struktur pegawai yang disesuaikan dengan bidang keahliannya merupakan salah satu cara untuk mencapai efektivitas kinerja yang dilakukan oleh personal mulai dari staf pegawai hingga pimpinan tertinggi. Diskominfo mengatur tiap personal berdasarkan kontrak PTT atau usulan pegawai negeri sipil yang sudah disesuaikan berdasarkan bidang keahlian sehingga tidak akan terjadi kesalahan dalam proses pengerjaan tugas disebabkan kurang mengertinya pegawai pada tugas yang akan dikerjakan karena tidak sesuai dengan dengan keahlian masing-masing.

Hal ini juga diungkapkan oleh Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) perumusan struktur organisasi dilakukan dengan melihat keahlian, keterampilan, dan pengalaman tiap personal. Struktur kepegawaian dalam setiap

organisasi tentunya penting untuk dibuat dan diinformasikan secara jelas kepada semua anggota untuk menunjukkan wewenang dan tanggung jawab yang nantinya diemban masing-masing pegawai. Oleh sebab itu Diskominfo juga mengatur struktur tersebut agar nantinya semua unit di dalamnya dapat bekerja sama dengan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Selanjutnya Yogi Getri (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) setiap perumusan pegawai dikomunikasikan terlebih dahulu dengan pertimbangan-pertimbangan yang ada. Kontrak pada setiap pegawai yang sudah disesuaikan dengan bidang keahlian menjadi dasar penentuan di bidang mana nantinya ia diberi tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.

b. Planning

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Ikhwan Ridwan (wawancara: Kepala Bidang Aplikasi Telematika, 15 Juli 2014) Pemberian tugas tentunya disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki tiap pegawai agar tujuan dari tugas tadi dapat tercapai dan terlaksana. Setelah tiap personal ditentukan dalam bidangnya berdasarkan usulan pegawai negeri sipil atau kontrak PTT tiap tugas dan tanggung jawab diberikan oleh atasan pada tiap anggota di bidangnya berdasarkan kemampuan dan keahlian. Di dalam bidang aplikasi telematika ada tiga bidang keahlian yakni pengembangan teknologi informasi,

pengembangan perangkat lunak dan sistem jaringan. Dimana ketiganya ini memiliki peran masing-masing yang telah disesuaikan dengan keahliannya.

Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) menambahkan beban tugas dan tanggung jawab tidak hanya didasarkan pada bidang keahliannya saja tapi juga disesuaikan dengan banyaknya tugas yang diberikan, sehingga disetiap bidang tidak sama jumlah staf pegawainya tergantung dari banyak serta tingkat kesulitan tugas yang diberikan.

Menurut Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014) Pemberian tugas dan tanggung jawab kepada setiap pegawai diprioritaskan sesuai dengan bidang keahliannya. Sehingga tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik pada waktu yang tepat. Pemberian tugas ini biasanya didapatkan dari kepala seksi bagian atau langsung dari kepala bidang tergantung dari tugas apa yang diberikan dan waktu penyelesaiannya.

Mailince mengungkapkan (wawancara: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 20 Oktober 2014) perumusan pegawai berdasarkan kontrak tadi sekaligus pemberian arahan dan tugas serta tanggung jawab yang akan dikerjakan pada setiap bidangnya.

Ketika ditemui di kantornya Yogi Getri (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) setelah penempatan pegawai pada setiap bidang yang ada, setiap pegawai mulai diberikan tugas

dalam pekerjaannya tentunya juga berdasarkan keahlian. Dalam pengerjaan tugas tersebut tidak selamanya bekerja sendiri tetapi juga adanya kerjasama antar bidang tergantung dari tugas apa yang diberikan. Misalnya antara bidang komunikasi dengan bidang informasi publik bekerjasama dalam menyelesaikan tugas.

Menurut Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) pemberian tugas dan tanggung jawab tentunya melihat bidang yang bertugas dalam pengerjaannya. Tugas yang diberikan oleh pimpinan kemudian di lanjutkan kepada kepala bidang, kepala seksi bagian dan staf.

Begitu juga halnya dengan Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) pemberian tugas berdasarkan keahlian masing-masing bidang yang ada. Setiap tugas akan disampaikan oleh pimpinan dan diteruskan hingga ke staf untuk diselesaikan.

c. Communicating

Pengkomunikasian dan pengkoordinasian tiap tugas antara pimpinan dengan bawahannya bisa terjadi setiap saat. Tergantung dari tugas yang diberikan, apakah itu bisa dikerjakan oleh staf saja atau perlu adanya kerjasama antara pimpinan dengan bawahannya misalnya antara kepala seksi dengan staf dibawahnya atau dengan bidang lainnya. Komunikasi dan koordinasi ini juga tidak hanya terjadi di kantor tetapi

juga diluar kantor bisa melalui telepon, sms, BBM, email dan sebagainya. Ikhwan Ridwan (wawancara: Kepala Bidang Aplikasi Telematika, 15 Juli 2014).

Ketika dikonfirmasi Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan dikomunikasikan dan dikoordinasikan terlebih dahulu dengan staf, proses pengkomunikasian ini juga tidak terjadi sekali tetapi bisa berulang kali karena terkadang ada beberapa hal yang belum dimengerti oleh staf dalam pengerjaannya, untuk itu intensitas komunikasi bisa terjadi sesering mungkin tujuannya agar tugas yang diberikan bisa dilaksanakan sebaik mungkin.

Begitu juga menurut Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014) Para pimpinan mengkoordinasikan setiap tugas jika masih terkait di dalam antar bidang maka diselesaikan di Diskominfo saja tapi jika sudah terkait dengan Dinas lain maka perlu kerja sama dengan Dinas lain. Setiap tugas dikomunikasikan secara langsung antara pimpinan dan pegawai setiap harinya dengan intensitas yang sering sehingga ada komunikasi timbal balik secara langsung. Komunikasi secara langsung dilakukan agar komunikasi terjadi secara aktif dan efektif, pegawai yang belum mengerti mengenai tugas yang diberikan bisa bertanya kembali kepada pimpinan dan kemudian pimpinan memberikan arahan kembali mengenai tugas yang diberikan.

Saat ditemui di kantornya Mailince mengungkapkan (wawancara: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 20 Oktober 2014) pengkomunikasian tugas dilakukan tidak hanya pada satu bidang, jika tugas berkaitan antara beberapa bidang maka terdapat proses komunikasi dan koordinasi yang terjadi secara langsung. Hal ini juga dapat berlangsung berulang kali, tergantung dari staf dan arahan pimpinan di atasnya.

Menurut Yogi Getri (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) pengkoordinasi dan pengkomunikasi tugas bisa terjadi sewaktu-waktu. Setelah tugas disampaikan oleh pimpinan kepada masing-masing bidang, tugas dikomunikasikan dan dikerjakan oleh staf bisa juga staf bekerjasama dengan kepala seksi bagian dalam pengerjaannya tergantung dari apa tugasnya dan waktu penyelesaiannya. Namun jika staf cukup paham dan mengerti tentang tugas yang diberikan biasanya langsung dikerjakan tanpa perlu kerjasama.

Hal senada juga diutarakan oleh Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) sebelum proses penyelesaian, tugas dikomunikasikan terlebih dahulu baru kemudian dikerjakan namun jika nantinya di dalam proses pengerjaan tugas terdapat masalah dan kendala yang dihadapi staf bisa bertanya kembali pada atasannya.

d. Evaluation

Evaluasi kinerja secara keseluruhan merupakan tugas dari bidang kepegawaian. Bidang kepegawaian ini mempunyai kriteria dalam mengevaluasi dan memberikan penilaian terhadap kinerja tiap pegawai mulai dari absensi, prestasi kerja, sosialisasi baik itu di luar ataupun di lingkungan kantor. Kemudian laporan penilaian ini disampaikan kepada Badan Kepegawaian Daerah. Ikhwan Ridwan (wawancara: Kepala Bidang Aplikasi Telematika, 15 Juli 2014).

Menurut Mailince (wawancara: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 20 Oktober 2014) evaluasi kinerja secara umum dilakukan oleh sub bagian kepegawaian dengan memonitor kinerja, kehadiran, kedisiplinan, prestasi, sosialisasi dan lain sebagainya melalui pimpinan dalam tiap bidangnya. Kemudian hasil dari penilaian ini diteruskan kepada Badan Kepegawaian Daerah. Evaluasi bisa berbentuk penghargaan dan kenaikan pangkat. Evaluasi dan monitoring kinerja para pegawai merupakan salah satu langkah dalam peningkatan sumber daya manusia. Diskominfo juga memberikan berbagai pelatihan kerja di dalam dan luar lapangan sebagai bentuk pengembangan, memberikan fasilitas pendukung dalam pekerjaan seperti berbagai peralatan yang lengkap dan baik. Selain itu, di bidang umum dan kepegawaian itu sendiri sebagai tempat bertanya, pengaduan oleh pegawai jika terjadi masalah dalam pekerjaan selain kepada masing-masing pimpinan setiap bidang.

Ketika dikonfirmasi Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) evaluasi kinerja tiap pegawai dilakukan oleh tiap bidang yang ditugasi untuk kepegawaian. Bidang kepegawaian atau bidang umum inilah yang diberi tugas untuk menilai mulai dari kinerja, etika hingga komunikasi yang dilakukan tiap pegawainya. Setiap tugas yang telah diberikan dievaluasi sesuai dengan ketentuan mulai dari staf sampai kepada pimpinan paling tinggi yang kemudian disampaikan kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Riau untuk ditindaklanjuti. Bentuk evaluasi dari BKD ini nantinya dapat berupa kenaikan pangkat atau dipromosikan sebagai pegawai berprestasi.

Ketika ditemui disela waktunya Iman Priyadi (wawancara, Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014) mengatakan bahwa evaluasi secara umum dilakukan oleh bidang kepegawaian. Bidang kepegawaian inilah yang akan mengevaluasi dan menilai prestasi kerja tiap pegawai dalam tiap-tiap bidang. Hasil dari evaluasi ini bisa berbentuk penghargaan dalam prestasi kerja, promosi hingga kenaikan pangkat. Diskominfo juga menyediakan kesempatan untuk pengembangan seperti pelatihan kerja untuk pegawai.

Begitu juga halnya dengan Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) evaluasi dilakukan oleh setiap bidang yang ada namun secara umum dilakukan oleh bidang

kepegawaian. Penilaian prestasi kerja yang sudah dilakukan berdasarkan peraturan yang sudah ditentukan.

2. Media website

a. Konten website

Website yang ada menyajikan berbagai macam konten informasi baik itu dalam cakupan Riau ataupun nasional. Namun informasi yang ada kebanyakan seputar Riau baik itu bersumber dari wartawan maupun berbagai SKPD yang ada. Seluruh dinas yang ada juga sudah mempunyai account dalam *website*. Semua informasi ditampilkan dalam *website* dikategorikan dalam beberapa bagian waktu dan sumber informasinya. Berita yang bersumber dari wartawan dikelompokkan pada berita dengan kategori seperti politik dan pemerintahan, olahraga, lingkungan hidup dan lain sebagainya. Sedangkan berita yang bersumber dari SKPD dikelompokkan secara terpisah. Selain itu informasi yang ada juga tidak hanya ditampilkan dalam bentuk teks saja tetapi juga dalam bentuk gambar dan video. Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014).

Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) konten informasi dalam *website* bermacam-macam bentuk. Diantaranya seperti informasi tentang seputar Riau, nasional, juga dari SKPD per dinasnya karena setiap dinas sudah mempunyai account di dalam *website* sehingga memudahkan

dalam penyampaian informasi. Penyajian informasi dalam *website* pun juga dikelompokkan. Informasi yang sifatnya seputar Riau dan nasional biasanya masuk dalam kategori berita umum sedangkan informasi tentang SKPD masuk dalam kategori berita SKPD.

Hal ini juga diungkapkan Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) informasi bisa bermacam-macam jenisnya. Bisa itu berupa kebijakan baru yang diambil pemerintah, berbagai kegiatan yang dilakukan oleh dinas dan SKPD yang ada di Riau, hal-hal umum juga seperti lingkungan hidup, olahraga, sosial juga termasuk di dalamnya. Semua informasi dikemas seinformatif mungkin hingga sampai pada masyarakat.

Selanjutnya Yogi Getri (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) konten informasi yang ada bermacam-macam dari berbagai bidang seperti politik pemerintah, olahraga, lingkungan hidup, iptek dan teknologi, pendidikan dan sosial.

b. Aktualisasi *website*

Saat dikonfirmasi kembali oleh Iman Priyadi Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) pengupdatean informasi di dalam *website* biasanya dilakukan ketika ada informasi baru yang masuk dari berbagai SKPD dan wartawan. Setiap harinya ada 10 berita yang dimasukkan, 6 diantaranya bersumber dari wartawan dan 4 bersumber dari masing-masing SKPD yang

mempunyai informasi baru. Namun banyaknya informasi yang masuk setiap harinya tidak tetap tergantung dari ada atau tidaknya informasi baru yang disampaikan oleh sumbernya.

Hal ini juga diungkapkan oleh Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) informasi yang bersumber dari wartawan biasanya diupdate setiap harinya agar informasi yang ada di dalamnya aktual. Namun jumlah informasi yang masuk tidak tetap bisa banyak bisa juga sedikit tergantung dari berapa banyaknya informasi yang bisa diambil. Sedangkan informasi dari SKPD juga tergantung dari banyaknya kegiatan yang bisa diinformasikan dalam *website*.

Saat dikonfirmasi Yogi Getri mengatakan (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) pengaktualisasian informasi dalam *website* dilakukan dengan mengupdate informasi setiap harinya. Namun jumlah informasi yang dimasukkan dalam *website* jumlahnya tidak selalu sama. Terkadang banyak bisa juga sedikit tergantung informasi yang didapat dari sumber.

3. Teknologi

a. Kecepatan pengiriman informasi

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Iman Priyadi Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) kecepatan pengiriman informasi yang tersedia 2 GB

bandwidth dan kapasitas hosting 50 MB sehingga pengaksesan informasi juga terbilang mudah dan cepat serta penambahan halaman pada *website* bisa dilakukan.

Hal yang sama juga dituturkan oleh Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) banyaknya pengaksesan informasi di *website* tentunya juga membutuhkan kecepatan penerimaan yang tinggi. *Website* yang sudah ada terbilang memiliki kecepatan akses yang tinggi, hal ini untuk mempermudah pengguna dalam mengakses informasi yang diinginkan di *website*.

Azlizar Aziz mengatakan (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) dilihat dari yang ada kecepatan penerimaan informasi masih terbilang baik karena *website* masih bisa diakses dengan cepat selama ada jaringan maka bisa terkoneksi.

b. Jangkauan jaringan

Jangkauan jaringan yang ada sudah menghubungkan sekitar 20-30 SKPD yang memakai jaringan pemerintah provinsi Riau, sementara yang daerahnya sulit mendapatkan jaringan karena lokasi yang jauh biasanya mereka berlangganan jaringan sendiri. Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014).

Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) pengaksesan informasi yang ada di *website* tentunya membutuhkan jaringan internet agar terkoneksi. Tidak semua daerah memiliki jaringan internet yang bagus, untuk itu kebanyakan setiap SKPD yang lokasinya jauh sering berlangganan jaringan sendiri dari pada memakai jaringan pemerintah provinsi.

Hal ini juga diungkapkan oleh Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) beberapa SKPD yang berada jauh dari jaringan pemerintah provinsi memiliki keterbatasan. Untuk mengatasi hal tersebut beberapa SKPD berlangganan jaringan sendiri untuk bisa terus menyampaikan informasi yang ada.

Begitu juga halnya dengan Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) kebanyakan SKPD yang ada di Riau sudah terhubung dalam *website* menggunakan jaringan pemerintah provinsi. Namun jaringan ini tidak menjangkau seluruh daerah di Riau karena lokasi yang terlalu jauh.

4. Pesan

a. Jenis pesan

Pesan atau informasi di dalam *website* disajikan bervariasi dalam bentuk teks, gambar dan video. Pengguna *website* bisa mendapatkan informasi dalam berbagai bentuk dan tidak monoton. Namun kebanyakan informasi disajikan dalam bentuk teks, ada beberapa

video yang dikembangkan pemerintah provinsi Riau TV dan gambar yang ada di galeri kegiatan pemerintah provinsi Riau. Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014).

Ketika ditemui di kantornya Yasna Dewita mengungkapkan (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) informasi yang ada di *website* disajikan dalam berbagai bentuk seperti teks, gambar, dan video. Kebanyakan informasi ditampilkan dalam bentuk teks disertai dengan gambar atau foto-foto selama kegiatan berlangsung yang ditampilkan dalam galeri. Informasi dalam bentuk video ditampilkan ketika ada event-event tertentu yang direkam oleh wartawan dan dimasukkan dalam TV pemerintah provinsi Riau dan *website*.

Begitu juga halnya dengan Nuraini (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) informasi yang ada di *website* kebanyakan berbentuk teks, karena biasanya pengguna lebih banyak mengakses informasi berbentuk teks. Namun juga tidak meninggalkan Informasi dalam bentuk gambar dan video, bentuk lain selain teks sebagai pendukung dalam penyajian informasi yang berbeda.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) penyajian

informasi ada beberapa jenis. Diantaranya teks dan gambar, kebanyakan disajikan dalam bentuk teks.

b. Narasumber

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) sumber-sumber berita yang berasal dari Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) atau Dinas-dinas terkait disampaikan langsung oleh perwakilannya yang datang ke Diskominfo atau melalui email yang kemudian dikomunikasikan kembali bagaimana bentuk penyajian informasinya. Sedangkan berita-berita umum mengenai segala bentuk informasi mengenai Riau didapatkan melalui wartawan resmi Provinsi Riau dan media center Provinsi Riau untuk kemudian diproses dan ditampilkan di dalam *website*.

Iman Priyadi juga menambahkan (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014) sumber didapatkannya informasi berasal dari wartawan resmi pemerintah provinsi Riau dan SKPD terkait. Wartawan disini terbagi menjadi dua yakni wartawan dari Diskominfo dan media center. Wartawan ini juga bekerjasama dengan wartawan dari Humas provinsi Riau untuk memperoleh berita. Sumber berita dari wartawan biasanya berita seputar politik pemerintahan, ekonomi, sosial dan lain sebagainya. Sedangkan berita dari SKPD berisi seputar kegiatan yang dilakukan oleh SKPD tersebut

yang biasanya disampaikan langsung oleh perwakilan SKPD atau melalui email.

Ketika dikonfirmasi Yogi Getri juga mengungkapkan hal yang sama (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) sumber informasi ada dua. Yakni wartawan resmi pemerintah provinsi Riau dan masing-masing SKPD yang ada di Riau yang sudah terkoneksi dalam *website*. Masing-masing sumber ini tentu memberikan informasi yang berbeda, baru kemudian Diskominfo mengelola semua informasi yang didapat untuk disampaikan pada masyarakat melalui media *website*.

c. Bentuk pesan

Di dalam menyesuaikan informasi dengan fakta yang ada Diskominfo hanya menyajikan informasi yang sudah jelas berkaitan dengan hal-hal yang terjadi di wilayah Riau berupa informasi yang valid yang didapatkan dari sumber yang jelas. Informasi yang disajikan sebagian besar adalah hal-hal yang bersifat informatif berupa penginformasian berbagai kegiatan dan kebijakan seputar pemerintahan Riau. Iman Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 2 Juni 2014).

Ketika ditemui di kantornya Yasna Dewita menambahkan (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 30 Mei 2014) informasi yang ditampilkan dalam *website* bertujuan

untuk menginformasikan kepada masyarakat berbagai hal seputar pemerintah provinsi Riau melalui SKPD terkait yang bersifat positif. Informasi bukan berbentuk persuasif bahkan koersif.

Selanjutnya Nuraini mengatakan (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) informasi di *website* hanya bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat bukan sesuatu yang bersifat memaksa. Diterima atau tidaknya informasi itu tergantung dari masyarakatnya sendiri. Jika ada pertanyaan ataupun tanggapan Diskominfo juga sudah memberikan tempat seperti pengaduan *online*. Kontak yang bisa dihubungi juga jelas terdapat pada *website* bagi publik yang ingin bertanya lebih banyak.

5. Pengguna

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Iman Priyadi Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) pengguna yang mengakses informasi di dalam *website* dihitung dan diklasifikasikan berdasarkan operating systemnya apa saja, browser yang digunakan apa saja, dan asal daerah pengaksesnya dari mana saja. Hal ini dilakukan untuk melihat frekuensi pengguna dalam mengakses informasi yang ada dalam *website*.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014)

setiap pengguna yang membuka *website* sudah terhitung dalam daftar pengunjung yang diklasifikasikan dalam beberapa kelompok mulai dari tempat mengaksesnya sampai operating systemnya.

Menurut Yogi Getri (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) pengguna yang mengakses informasi dalam *website* tidak berdasarkan individu atau instansi tetapi pengklasifikasian pengguna dilihat pada tempat mereka mengakses informasi serta browser yang dipakai.

Ditambahkan oleh Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) pengguna *website* setiap harinya terhitung dalam data status kunjungan beserta halaman yang diaksesnya, kemudian di totalkan setiap bulannya.

6. Biaya

Semua informasi bersumber dari wartawan dan SKPD. Biaya pencarian informasi yang bersumber dari wartawan masuk dalam biaya operasional Diskominfo yang dibiayai oleh APBD provinsi sedangkan informasi yang bersumber dari SKPD dibiayai oleh masing-masing SKPD yang bersangkutan. Selain itu biaya dalam pengelolaan website digunakan untuk staf pengelola, jika terjadi migrasi konten dari yang lama ke yang baru dan pengembangan situs. Iman Priyadi Priyadi (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014).

Menurut Ikhwan Ridwan (wawancara: Kepala Bidang Aplikasi Telematika, 18 Oktober 2014) pembiayaan diatur dalam dana yang sudah ditetapkan Diskominfo, dana ini digunakan untuk tiap-tiap personal pengelola *website* dan sumber informasi yang didapat dari wartawan, jika terjadi migrasi konten pada *website*, dan pengembangan situs *website*.

Saat ditemui di kantornya Yogi Getri mengatakan (wawancara: Kepala Bidang Komunikasi, 20 Oktober 2014) pembiayaan *website* sudah diatur dalam Diskominfo biasanya untuk pengembangan *website* yang sudah ada agar lebih baik lagi dalam penyebaran informasi dan memudahkan masyarakat untuk mengakses.

7. Feedback

Bentuk respon masyarakat terhadap informasi yang disajikan dalam *website* ditampung dalam wadah yang dinamakan pengaduan *online* yang kemudian aduan masyarakat tersebut dikirimkan langsung kepada Dinas yang bersangkutan. Pengaduan online dapat dilihat pada menu “Lainnya: hubungi kami” atau bisa melalui email di pengaduan@riau.go.id ungkap Yasna Dewita (wawancara: Kepala Seksi Bagian Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014).

Iman Priyadi menambahkan (wawancara: Staf Bidang Pengembangan Perangkat Lunak, 18 Oktober 2014) komunikasi timbal balik yang dilakukan oleh Diskominfo dengan menyediakan pengaduan *online* untuk masyarakat. Pengaduan ini adalah salah satu bentuk respon

dari informasi yang ditampilkan dalam *website*. Setiap respon dikumpulkan dan ditanggapi secepat mungkin agar pengguna tidak menunggu terlalu lama jawaban dari SKPD yang bersangkutan. Bentuk pengaduan tadi kemudian diteruskan ke SKPD atau Dinas yang terkait untuk ditindaklanjuti. Setelah adanya jawaban dari SKPD terkait jawaban disampaikan kembali melalui *website* yang dikelola oleh Diskominfo.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Azlizar Aziz (wawancara: Kepala Bidang Informasi Publik, 20 Oktober 2014) feedback dilihat dari respon yang diberikan oleh masyarakat dalam pengaduan *online* yang kemudian diteruskan oleh Diskominfo kepada masing-masing SKPD dan dinas terkait respon yang diberikannya tadi. Setelah itu jawaban tadi diteruskan kembali kepada Diskominfo dan disampaikan pada masyarakat yang merespon tadi. Respon ini tidak selamanya positif terkadang juga sifatnya negatif, namun disini Diskominfo mencoba menjembatani agar kesalahpahaman tadi bisa diatasi dan tidak berlanjut.

Selanjutnya Nuraini mengatakan (wawancara: Kepala Bidang Pemberdayaan Sistem Informasi, 20 Oktober 2014) setiap respon dari masyarakat dikumpulkan dalam pengaduan *online* yang dibuat khusus sebagai tempat masyarakat merespon informasi yang ada di *website*. Frekuensi kunjungan dan respon dihitung oleh Diskominfo setiap harinya. Setiap respon diupayakan secepat mungkin bisa diberikan jawaban oleh SKPD yang bersangkutan.