

## PERAN SITUS PEMERINTAH KOTA SEMARANG DITINJAU DARI KEBUTUHAN SEKTOR PARIWISATA

Agustine Eva Maria S.

Fakultas Ekonomi, Unika Soegijapranata Semarang

E-mail: eva\_agt@yahoo.com

### ABSTRAKSI

Sebagai salah satu bentuk implementasi e-government, pemerintah kota Semarang telah menyajikan situs [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id) yang menginformasikan berbagai macam materi terkait. Situs tersebut tentunya dapat diakses oleh setiap surfer yang diharapkan dapat mengambil manfaat yang berguna bagi pengambilan keputusan terkait. Demikian juga dengan sector pariwisata di kota Semarang yang juga dapat mengambil manfaat dari situs pemerintah kota Semarang. Situs tersebut memiliki peran yang cukup penting untuk peningkatan dan pengembangan sector pariwisata setempat. Hasil penelitian yang menggunakan 40 responden pebisnis dan pengelola di bidang pariwisata ini menanggapi situs tersebut berdasarkan kebutuhan mereka dari sisi *accessibility, user friendly, availability, up to date, interactive, tampilan situs, dan desain tampilan situs*

**Kata kunci:** situs, [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id), pariwisata

### PENDAHULUAN

Bagi pemerintah kota Semarang, menyajikan informasi seputar lembaganya yang terkait dengan wilayah ruang lingkup pemerintahan tersebut, tentu dapat mendukung kemajuan dan pembangunan lingkungan/wilayah setempat. Sebagai suatu daerah yang memiliki prospek investasi yang cukup baik, Semarang memiliki banyak bidang bisnis yang dapat digarap para investor. Sementara itu para calon investor yang diharapkan, tentunya membutuhkan data dan informasi yang memadai mengenai bidang bisnis yang bersangkutan. Berbagai upaya untuk mengkomunikasikan data dan informasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait antara lain melalui media cetak, forum pertemuan, maupun bentuk publikasi yang lain.

Salah satu bentuk publikasi data dan informasi yang saat ini harus dikembangkan adalah melalui fasilitas internet. Situs yang dibangun pemerintah kota Semarang selama ini diharapkan mampu menjadi media komunikasi kepada seluruh pihak yang membutuhkan dan dibutuhkan, termasuk calon investor. Dengan memberikan data dan informasi yang memadai dan mudah diakses oleh para calon investor, maka peluang untuk meningkatkan pembangunan di wilayah Semarang akan lebih terbuka, khususnya di bidang pariwisata.

Apabila peningkatan di bidang pariwisata menjadi salah satu target penting dalam penyajian situs pemerintah kota Semarang ini, maka akurasi dan ketersediaan informasi secara kontinyu dalam penyajian situs juga menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Informasi tidak simpang siur, dapat dipegang kebenarannya, serta mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Selain itu dalam konteks ini informasi harus lengkap (tidak sekedar halaman informasi). Informasi yang disajikan dalam situs juga harus *up to date* sehingga selalu mengikuti perkembangan yang terjadi setiap

saat dan informasi yang disajikan sesuai dengan dimensi waktu terjadinya.

Hal tersebut menjadi pertimbangan penting bagi para pebisnis di bidang wisata (biro perjalanan, hotel, pengelola tempat wisata, maupun cluster gerai makanan dan cinderamata khas kota Semarang) karena keputusan untuk mengembangkan usaha di bidang pariwisata di kota Semarang berorientasi untuk memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, yaitu pebisnis dan pemerintah bahkan juga masyarakat secara umum.

### KERANGKA TEORI

Secara umum definisi e-Government dipahami sebagai penyampaian layanan pemerintah secara otomatis. Menurut Wyld pemahaman e-Government adalah:

*Merupakan suatu pemrosesan secara elektronik yang digunakan oleh masyarakat, perusahaan, dan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi, sebagai fasilitas pembayaran (transaksi), dan perijinan untuk suatu tujuan tertentu.* (Wyld, 2004, 20).

Penerapan dan penggunaan e-Government dalam struktur pemerintah yang ada di Indonesia, kota Semarang secara umum tidak berbeda, terutama sebagai sumber informasi. Untuk mewujudkannya, maka pemerintah yang bersangkutan menggunakan teknologi internet untuk membangun sebuah situs. Mengidentifikasi e-government yang sesuai dengan sektornya, beberapa proyek dapat diklasifikasikan sesuai dengan tingkat perkembangannya. Skema tingkat perkembangan ini didasarkan atas derajat atau tingkat penggunaan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan layanan jasa kepada masyarakat secara elektronik.

Tahapan tingkat perkembangan tersebut adalah:

- a. Presence (keberadaan) merupakan paparan dan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara on-line.
- b. Interaksi merupakan halaman situs yang memberikan paparan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara on-line, disertai dengan fasilitas komunikasi secara elektronik (e-mail).
- c. Transaksi merupakan halaman situs yang memberikan paparan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara on-line, fasilitas komunikasi secara elektronik (e-mail), dan fasilitas untuk terjadinya kesepakatan antara pengunjung situs dan organisasi pemerintah terkait secara legal melalui *on-line system*.
- d. Transformasi merupakan halaman situs yang memberikan paparan informasi mengenai keberadaan organisasi pemerintah yang bersangkutan secara on-line, fasilitas komunikasi secara elektronik (e-mail), dan fasilitas untuk terjadinya kesepakatan antara pengunjung situs dan organisasi pemerintah terkait secara legal melalui *on-line system*. Dalam tahap transformasi terdapat fasilitas untuk terjadinya arus informasi timbal balik antar para pengunjung situs serta organisasi pemerintah terkait, di bawah pengelolaan pemerintah yang bersangkutan (pemilik situs). Pada tahap ini diperlukan syarat keterbukaan organisasi pemerintah pemilik situs dalam pengelolaannya.

### MEMBANGUN SITUS YANG BAIK

Membangun sebuah situs yang baik tentu saja diperlukan pemikiran dan sedikit sentuhan unsur seni. Layout situs sebaiknya memperhatikan keseimbangan dan kerapian semua obyek yang ada di dalamnya, baik teks, gambar, maupun bentuk.

Seorang perancang situs yang profesional harus mempunyai kemampuan yang baik dalam mengatur layout dan mendesainnya. Layout merupakan proses penataan letak atau pengaturan obyek-obyek yang terdapat dalam suatu halaman, sedangkan desain merupakan suatu proses imajinasi dan kreasi seseorang dalam mengekspresikan dan menciptakan suatu keindahan.

### FUNGSI UMUM SITUS

- a. Fungsi komunikasi:  
Sebagian besar situs, mempunyai fungsi komunikasi. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi komunikasi ini seperti: web base e-mail, halaman form contact, form diskusi, chatting, dan lain-lain.
- b. Fungsi Informasi

Situs mempunyai fungsi informasi seperti berita, profil organisasi, perpustakaan, referensi, dan lain-lain.

- c. Fungsi Hiburan  
Situs mempunyai fungsi hiburan, sehingga dalam penggunaannya user akan lebih merasa nyaman, dan tidak tegang.
- d. Fungsi transaksi  
Sebuah situs dapat dijadikan sarana untuk melakukan transaksi, seperti on-line order, pembayaran menggunakan kartu kredit dan lain-lain.

### DEFINISI OPERASIONAL

- a. Pengunjung situs adalah pebisnis di bidang pariwisata yang mengakses situs pemerintah kota Semarang baik individu maupun mewakili organisasi yang keseluruhannya berjumlah 40 responden.
- b. Situs pemerintah kota Semarang adalah [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id)
- c. *Accessibility* adalah kemudahan halaman situs untuk dimasuki pengunjung situs yang diukur dari:
  - Kemudahan halaman situs untuk ditelusuri
  - Konektivitas situs dengan mesin pencari (search engine) secara efektif.
  - Kemudahan jalur-jalur/halaman situs yang terkait untuk diakses.
- d. *User Friendly* adalah kemudahan halaman situs untuk digunakan pengunjung situs yang diukur dari:
  - Kemudahan tampilan situs untuk dipahami
  - Kemudahan simbol-simbol dalam halaman situs untuk dipahami
  - Kemudahan dalam melakukan download
- e. *Availability* adalah ketersediaan situs secara kontinyu yang diukur dari:
  - Kesamaan (tidak simpang siur) antara informasi yang disajikan dengan informasi dari situs lain yang sejenis
  - Keakuratan informasi yang disajikan
  - Kelengkapan informasi yang disajikan
- f. *Up to date* adalah penyajian informasi yang selalu mengikuti perkembangan kejadian setiap saat, yang diukur dari :
  - Kesesuaian informasi yang disajikan dengan dimensi waktu terjadinya peristiwa.
  - Kedalaman (detail) informasi yang disajikan
  - Diperbaharunya informasi secara terus menerus
- g. *Interactive* adalah ketersediaan menu untuk berhubungan/berinteraksi timbal balik antara pihak terkait yang diukur dari:
  - Ketersediaan layanan kontak dengan pengunjung situs
  - Ketersediaan media tanya jawab dengan pengunjung situs

- Ketersediaan media tanya jawab antar pengunjung situs
- h. Tampilan situs adalah keberadaan halaman situs secara kasat mata, meliputi:
  - Kejelasan tampilan materi dalam situs
  - Tampilan materi situs yang menarik
  - Tata letak tampilan dalam situs yang tidak membingungkan
  - Animasi situs yang menarik
  - Animasi situs yang tidak mengganggu penyajian materi
- i. Desain tampilan situs adalah perancangan halaman situs, meliputi:
  - Pilihan warna yang menarik
  - Pilihan gambar yang menarik
  - Pilihan gambar yang mendukung informasi yang disajikan
  - Pilihan simbol yang menarik
  - Pilihan simbol yang mendukung informasi yang disajikan
  - Rancangan keseluruhan yang menarik

## ANALISIS

### Gambaran Umum Situs Kota Semarang

Situs pemerintah kota Semarang yaitu [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id) disajikan pemerintah kota setempat sebagai salah satu perwujudan dari konsep e-government. Aksesibilitas situs tersebut tergantung dari kemampuan search engine yang dimiliki, 'kesibukan' jaringan telekomunikasi, serta kapasitas device yang dipergunakan pengunjung situs seperti computer dengan berbagai jenis dan spesifikasi, telepon seluler, maupun personal digital assistant.

Secara umum halaman situs ini juga mudah untuk dipahami, cara pengoperasian untuk setiap menu yang disajikan juga standar (relatif sama) dengan situs yang lain. Bagi pengunjung situs yang akan mengakses situs pemerintah kota Semarang tersebut dapat melakukannya kapan saja, karena ketersediaan situs ini tidak dibatasi pada jam kerja maupun hari-hari tertentu. Keakuratan dan kelengkapan materi yang disajikan tergantung dari latar belakang dan kebutuhan serta perspektif pengunjungnya. Penyajian situs juga memuat materi terutama informasi-informasi penting yang diupayakan selalu baru mengikuti dimensi waktu terjadinya. Informasi yang terjadi beberapa hari yang lalu juga masih disajikan. Hal ini memungkinkan bagi para pengunjung situs yang membutuhkan informasi terbaru tetapi masih memiliki keterkaitan dengan informasi yang disajikan beberapa hari sebelumnya.

Ketersediaan menu yang disajikan untuk berhubungan secara timbal balik antar pengunjung situs dengan penyaji situs juga sudah ditampilkan, tetapi waktu yang diperlukan untuk merespon masih cukup lama/forum tanya jawab antar

pengunjung situs juga belum disajikan sehingga masih terbatas hubungan dua pihak.

Tampilan situs cukup jelas hanya saja tampilan situs pada halaman awal kurang menarik dan kurang informative, karena hanya menampilkan logo kota semarang serta tulisan nama situs yang bersangkutan (lihat lampiran). Tata letak dan pengklasifikasian informasi sejenis masih perlu diatur sehingga tidak membingungkan pengunjung situs. Juga space yang terlalu sempit untuk informasi berjalan justru membuat pengunjung situs bingung. Warna yang dipergunakan dalam desain tampilan situs cukup menarik. Beberapa simbol yang merupakan gambar atau logo asli dari materi yang ditampilkan. Dengan demikian interpretasinya tergantung dari wawasan yang dimiliki pengunjung situs.

### Kebutuhan Terhadap Variabel Aksesibilitas

Hampir seluruh responden dalam penelitian ini membutuhkan proses yang cepat dalam kemampuan mengakses situs pemerintah. Hal ini dikarenakan banyak hal yang berhubungan dengan sektor pariwisata sangat dinamis dan dipengaruhi antara lain oleh kebijakan pemerintah, kondisi keamana, situasi politik dan bidang usaha komplementer yang lain. Sehingga apabila terjadi perubahan terhadap hal-hal tersebut, maka para pebisnis di bidang ini perlu segera mendapatkan informasi agar dapat mendukung pengambilan keputusan maupun aktivitas lain yang terkait.

Tetapi yang perlu dicermati dalam hal ini bahwa aksesibilitas terhadap situs tertentu tidak hanya ditentukan oleh factor penyaji situs situ saja, melainkan media yang dipergunakan oleh pengunjung situs (kapasitas dan kapabilitas computer, handphone, maupun personal digital assistant), serta kondisi infrastruktur yang lain yaitu jaringan telekomunikasi. Oleh karena itu yang dapat dilakukan oleh pemerintah kota Semarang adalah berusaha meningkatkan kapabilitas search engine-nya, sehingga memungkinkan para pengunjung situs untuk mengeksplorasi informasi lebih mendalam dan lebih luas.

### Kebutuhan Terhadap Variabel User Friendly

Secara umum para pebisnis di bidang pariwisata tersebut tidak selalu menggunakan media computer, fasilitas internet dalam telepon seluler, maupun personal digital assistant, sehingga kemudahan mengoperasikan menu dalam situs menjadi kebutuhan yang penting. Oleh karena itu kebanyakan dari mereka membutuhkan tampilan situs menunya mudah dioperasikan serta proses yang lebih mudah dalam melakukan download dari informasi maupun data yang mereka butuhkan.

### Kebutuhan Terhadap Variabel Availability

Terkait dengan kebutuhan para pengunjung situs terhadap aksesibilitas, kebutuhan mereka

terhadap variable *availability* (ketersediaan situs secara kontinyu) juga mengharapkan agar situs pemerintah kota Semarang dapat diakses kapanpun mereka butuhkan. Karena ketersediaan ini juga dipengaruhi oleh media yang digunakan dan jaringan telekomunikasi, maka secara teknis pihak penyaji situs menjamin akurasi informasi dan kelengkapan informasi. Selain itu, sebelum menyajikan informasi dalam halaman situs perlu melakukan konfirmasi dengan situs lain yang menyajikan informasi sejenis sehingga tidak muncul kesimpangsiuran yang justru dapat membingungkan pengunjung situs.

Satu hal penting yang dibutuhkan oleh investor maupun pebisnis di sektor ini, informasi-informasi seputar daerah wisata di lingkungan kota Semarang diharapkan dapat dilengkapi dengan informasi harga, sehingga pengunjung situs lain yang mungkin menjadi pasar potensial di industri wisata akan tertarik dan dapat mempertimbangkan dari aspek financial.

#### **Kebutuhan Terhadap Variabel *Up To Date***

Dinamisnya industri pariwisata, khususnya di Indonesia serta upaya peningkatan sektor ini di lingkungan kota Semarang menuntut para pelaku bisnis di sektor ini untuk kreatif dalam menyediakan produk baik barang maupun layanan jasa yang menarik meskipun tidak hanya ditawarkan pada masa-masa liburan. Oleh karena itu data dan informasi seputar kota Semarang harus setiap saat ditampilkan sesuai dengan dimensi waktu terjadinya, termasuk juga kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bidang atau sektor lain, sehingga para pelaku bisnis yang peka akan dapat menangkap peluang bisnis secara lebih luas. Selain itu juga perlu ditampilkan peristiwa-peristiwa yang berkonotasi negative, sehingga dapat memberikan 'warning' terhadap para pebisnis maupun calon investor yang akan mengambil keputusan tetapi dipengaruhi oleh peristiwa tersebut.

#### **Kebutuhan Terhadap Variabel Interaktif**

Situs yang memiliki menu interaktif tentu sangat dibutuhkan pada era teknologi informasi seperti sekarang ini. Demikian juga dengan kebutuhan responden terhadap situs pemerintah kota Semarang. Hampir seluruh responden yang bergerak di bidang pariwisata sangat membutuhkan menu interaktif dari situs pemerintah ini. Lebih jauh dari itu mereka sangat membutuhkan fasilitas e-mail yang ada sekarang ini dapat direspon lebih cepat, maksimum 2 (dua) hari dari tanggal mereka mengirimkan sudah harus dibalas. Hal ini tentu menjadi konsekuensi dari suatu situs yang 'berani' menampilkan fasilitas e-mail, jadi tidak hanya semata-mata mengikuti perkembangan, tetapi konsekuensi untuk merespon dalam waktu yang relative singkat juga harus diperhatikan.

Apabila informasi yang ditanyakan pengunjung situs melalui fasilitas e-mail menyangkut data yang lebih mendalam, maka pemerintah kota perlu meningkatkan koordinasi antar sub sitem dalam system informasi yang ada sekarang.

#### **Kebutuhan Terhadap Variabel Tampilan Situs**

Halaman situs yang ditampilkan pemerintah kota Semarang khususnya pada halaman awal yang diperlukan oleh para pebisnis di sektor pariwisata ini adalah yang tertata dan tidak terlalu padat, tetapi disusn berdasarkan kategorinya saja. Informasi maupun data yang lebih mendalam dapat diakses pada sub bagiannya.

Selain itu para responden juga membutuhkan informasi mengenai tempat wisata dalam arti luas (termasuk toko atau tempat penjual barang/makanan khas Semarang) yang dilengkapi dengan gambar dari lokasi tersebut. Gambar yang dimaksud tidak harus lengkap, tetapi cukup menonjolkan sisi kekhasan atau keunggulannya saja. Dengan dukungan visualisasi gambar, pengunjung situs akan lebih tertarik dan akan melakukan proses pengambilan keputusan yang lebih cepat.

#### **Kebutuhan Terhadap Variabel Desain Tampilan Situs**

Terkait dengan desain tampilan situs, simbol atau gambar sebagai pendukung materi yang disajikan seharusnya ada pada halaman awal situs pemerintah kota Semarang ini. Simbol tersebut sebaiknya berupa *landmark* kota Semarang seperti Tugu Muda, Bangunan di kota lama, atau Klenteng Sam Poo Kong. *Landmark* yang ditampilkan pada halaman pertama situs akan membangun *awareness* pengunjung situs yang lain. Apabila pengunjung situs yang lain tersebut adalah target konsumen atau konsumen potensial di industri pariwisata tentu akan memberikan nilai manfaat yang lebih dan memungkinkan terjadinya transaksi. Dengan demikian, situs pemerintah kota Semarang ini dapat cukup efektif sebagai media promosi wisata kota Semarang.

#### **KESIMPULAN**

Kebutuhan pengunjung situs khususnya di sektor pariwisata terhadap situs pemerintah [www.semarang.go.id](http://www.semarang.go.id) mengarah kepada peningkatan kecepatan akses, proses download yang lebih praktis serta penyajian informasi yang lebih dalam dan luas, sehingga pemerintah kota Semarang harus lebih meningkatkan koordinasi antar sub system dalam system informasinya. Selain itu pengkayaan informasi mengenai berbagai kejadian baik positif maupun negative yang terjadi di kota Semarang juga perlu ditambahkan. Hal ini disebabkan karena industri pariwisata merupakan industri yang dinamis dan dipengaruhi oleh

kebijakan pemerintah, kondisi keamanan, situasi politik, dan industri komplementer yang lain. Oleh karena itu pengunjung situs ini sangat membutuhkan informasi yang selalu *up to date*, dan konsekuensi adanya fasilitas e-mail maka pemerintah kota Semarang harus merespon dalam waktu cepat (tidak kurang dari 2 hari). Hal lain yang juga menjadi kebutuhan pengunjung situs yang bergerak di sektor pariwisata ini adalah tampilan situs pada halaman pertama dapat membangkitkan *awareness* pengunjung situs yang menjadi target konsumen, maupun konsumen potensial di industri pariwisata kota Semarang. Hal ini dapat dilakukan dengan menampilkan gambar mengenai landmark kota Semarang, seperti Tugu Muda, bangunan di kawasan kota lama atau klenteng Sam Poo Kong.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W, 2003, *METODOLOGI PENELITIAN*, Grasindo, Jakarta.
- Haviluddin, 2004, MENDESAIN HALAMAN WEBSITE YANG BAIK, *Buletin Jendela Informatika*, Nawa Mitra vol.4 no.6, Yogyakarta.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma, 2001, *PERSPEKTIF E-BUSINESS: TINJAUAN TEKNIK, MANAGERIAL DAN STRATEGI*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Seiferi, Jeffry W and Harold C Relyea, 2004, CONSIDERING E-GOVERNMENT FROM THE US FEDERAL PERSPECTIVE: AN EVOLVING CONCEPT A DEVELOPING PRACTISE, *Journal of e-government*, vol.1, p.7-14, The Haworth Press Inc.
- Suyanto, M, 2003, *STRATEGI PERIKLANAN PADA E-COMMERCE PERUSAHAAN TOP DUNIA*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wyld, David C, 2004, THE 3 Ps: THE ESSENTIAL ELEMENTS OF A DEFINITION OF E-GOVERNMENT, *Journal of e-government*, vol.1, p.17-22, The Haworth Press Inc.

