

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi membawa efek positif sekaligus negatif. Globalisasi juga membawa perubahan paradigma yang mendasar pada sistem pemerintahan. Dalam kaitannya dengan globalisasi dimana telah terjadi revolusi teknologi dan informasi yang akan mempengaruhi terjadinya perubahan dalam aparatur Negara. Paradigma yang muncul menciptakan nilai fungsi kebutuhan dan pemanfaatan teknologi informasi begitu meningkat yang dikemas dalam bentuk *e-Government*, *e-Procurement*, *e-Business* dan *Cyber Law* untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah perlu untuk segera dibangun dan dilaksanakan.

Saat ini perkembangan teknologi dan informasi sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk *e-Commerce* dan berkembang kepada pemakaian aplikasi Internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-Government*. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba-lomba membuat aplikasi *e-Government*. Pengembangan aplikasi *e-Government* memerlukan pendanaan yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya

manusia aparat pemerintahan dan kesiapan dari masyarakat. Survei di beberapa negara menunjukkan bahwa ada kecenderungan aparat pemerintah untuk tidak melaksanakan kegiatan secara *online*, karena mereka lebih menyukai metode pelayanan tradisional yang berupa tatap langsung, surat-menyurat atau telepon. Kita harus belajar dari penyebab-penyebab kegagalan *e-Government* di sejumlah negara yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: ketidaksiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung.

Pemerintahan elektronik atau *e-Government* berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*. Keuntungan yang paling diharapkan dari *electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.¹

¹ http://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_elektronik, Di Akses Pada Tanggal 10 Oktober 2014, Jam 16.00 WIB

Electronic Government atau *e-Government* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintah kepada publik. Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip dari *New Publik Management* (NPM).

Secara umum pengertian *Electronic Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya.

Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya on-line sistem ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat.

Di samping itu, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif,

serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan e-Government ini. *E-Government* dapatlah digolongkan dalam empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui e-mail. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Level terakhir adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

Sejak beberapa tahun yang lalu pemerintah republik Indonesia telah mengeluarkan instruksi Presiden No. 03 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi departemen di tingkat pusat hingga ke daerah-daerah mulai membangun dan mengembangkan sistem pemerintahan elektronik atau yang dikenal dengan *e-Government*. Keseriusan pemerintah dalam mewujudkan *e-Government* juga jelas tercantum dalam lampiran Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dimana pemerintah telah menyiapkan strategi nasional pengembangan *e-Government*.

Harus diakui bahwa belum semua masyarakat mampu menerapkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, tetapi dengan adanya tantangan global, pemerintah harus menganggarkan dana yang cukup untuk menerapkan tahapan-tahapan *e-Government* ini. Apabila kita tidak segera menyesuaikan dengan tuntutan global, maka pemerintah kita akan tertinggal

dan terisolasi dalam dunia perbedaan digital. Masing-masing daerah di Indonesia memiliki visi dan misi yang belum tentu sama, sehingga perlu formula dan strategi jelas penerapan *e-Government* terutama atau dengan kata lain, penerapan *e-Government* harus memiliki tujuan dan agenda. Apakah saat ini penerapan *e-Government* sudah memperlihatkan bukti keberhasilannya? Sepertinya terlalu dini kita memvonis bahwa *e-Government* sudah berhasil atau belum. Memang harus diakui bahwa masa transisi ke era digital ini memerlukan waktu yang cukup lama, mulai dari penganggaran, penyediaan sarana prasarana, SDM, lalu sosialisasi kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan dan memahami *e-Government* untuk memperoleh fasilitas pelayanan dari pemerintah. Tahapan-tahapan ini harus kita lalui dan dengan tetap mengedepankan tujuan mulia, yaitu meningkatkan pelayanan dan menciptakan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien. Setiap warga negara mendapatkan hak-haknya dalam memperoleh akses layanan kapanpun dibutuhkan. Dengan keberhasilan *e-Government*, pengembangan ke arah *e-Governance* akan menjadi program lanjutan. Mau tidak mau, era digital global sudah di depan kita. Penyiapan sarana dan prasarana harus paralel dengan penyiapan SDM yang akan mengoperasikan *e-Government* serta adanya sosialisasi kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas *e-Government*. Masyarakat sebagai pengguna, juga penting untuk disiapkan, dalam artian bahwa masyarakat harus dikondisikan untuk mampu mengakses dan mampu memanfaatkan fasilitas *e-Government* ini.

Kabupaten Sleman adalah salah satu kabupaten/Kota di Indonesia yang telah mengimplementasikan instruksi Preiden No. 03 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yaitu dengan adanya *website* resmi Pemerintah Kabupaten Sleman dengan alamat domain <http://www.slemankab.go.id>.

Dalam perkembangannya, Kabupaten Sleman membuat sebuah media komunikasi dan informasi berbasis internet atau *website* dengan format dan *content* yang beragam sesuai dengan tupoksi instansi, kecamatan, desa dan lainnya misalnya, www.disdik.sleman.go.id berisi tentang informasi dan kegiatan yang berhubungan erat dengan pendidikan yang ada di Sleman, www.jdih.sleman.go.id portal yang berisi produk-produk hukum, baik berupa perbub, perda yang ada di Kabupaten Sleman, tersedia link untuk mengunduh file produk hukum dalam bentuk format PDF, yang langsung di kelola oleh bagian hukum Sekretariat Daerah, www.tourismsleman.go.id yaitu informasi objek wisata yang ada di Kabupaten Sleman, beserta menjelaskan lokasi, serta hal-hal yang berhubungan dengan kepariwisataan, dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Sleman, www.dinkes.sleman.go.id berisi tentang informasi, berita dan kegiatan yang terkait dengan kesehatan, subdomain ini dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, www.bkd.sleman.go.id merupakan portal Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sleman yang berisi tentang informasi kepegawaian, www.kecamatan.slemankab.go.id berisi tentang informasi, berita dan kegiatan yang ada di kecamatan, dikelola oleh masing-masing kecamatan, www.prambanankec.sleman.go.id berisi tentang informasi yang berkaitan dengan Kecamatan Prambanan, www.kepuharjodes.sleman.go.id portal subdomain Desa

Kepuharjo, dan masih banyak lagi instansi lainnya yang berjalan sendiri-sendiri dan saling berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dan terdepan dalam mengembangkan e-Government² (<http://www.slemankab.go.id>, di akses pada tanggal 12 Oktober 2014).

Pembangunan *e-Government* di Kabupaten Sleman sendiri tergolong sudah lama. Pembangunan *e-Government* dimulai pada tahun 2006 dan mulai efektif sejak tahun 2010 di bawah pengelolaan Bidang Kominfo, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Sleman sebagai unsur yang bertanggungjawab di dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* di Kabupaten Sleman. Di Tahun Anggaran 2012 pembangunan *e-Government* mulai berjalan efektif sebagai pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Didukung dengan adanya berbagai prestasi baik di tingkat Nasional maupun di tingkat daerah yaitu berupa peraih kategori silver, penghargaan Indonesia Digital Society Award (IDSA) pada kategori Overall Society IDSA 2013. Kemudian di tahun berikutnya Kabupaten Sleman meraih penghargaan tertinggi kategori Pemerintahan yaitu The best Champion Government Category dalam ajang Indonesia Digital Society Award 2014³. Ditingkat daerah, Kabupaten Sleman tercatat sebagai Sertifikat The 4th e-Government Award 2005 terbaik ketiga kategori pemerintah kabupaten sebagai Lembaga Pemerintah pengaplikasi E-

² Pemerintah Kabupaten Sleman, <http://www.slemankab.go.id>, di akses pada tanggal 12 Oktober 2014, Jam 21.00 WIB.

³ Awarding IDSA, <http://www.idsa.co.id>, di akses pada tanggal 12 Oktober 2014, Jam 21.00 WIB.

Government 2005, Penghargaan Website Terbaik kategori Kabupaten pada majalah Warta Ekonomi E-Government Award.⁴

Namun dibalik keberhasilan Kabupaten Sleman dalam mengimplentasikan *e-Governmen* bukan berarti tanpa adanya masalah-masalah. Prasurvey yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa tidak semua website Pemerintah Kabupaten Sleman berfungsi dengan semestinya. Contohnya, ada beberapa subdomain yang tidak bisa di akses oleh masyarakat, terdapat subdomain ketika di akses *loading* begitu lama sampai mengalami gagal *loading*, sehingga dapat mengurangi kualitas dan efektivitas dari pelayanan *e-Government* Pemerintah Kabupaten Sleman terhadap masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas serta mengingat pentingnya implementasi *e-Government* sebagai media pelayanan publik maka peneliti sangat tertarik atas fenomena *e-Government* di Kabupaten Sleman untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan efektivitas pelayanan *e-Government* yang dilakukan oleh Pemerintah kabupaten Sleman, oleh karna itu di perlukan pengamatan serta pengkajian yang lebih lanjut. Atas dasar itulah peneliti mengambil judul **“Analisis Kualitas Dan Efektivitas e-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2013”**.

⁴ Pemerintah Kabupaten Sleman, , <http://www.slemankab.go.id>, di akses pada tanggal 19 Oktober 2014, jam 00.14 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka penulis berusaha mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Kualitas dan Efektivitas e-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Kabupaten Sleman Tahun 2013?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas dan efektivitas *e-Government* sebagai media Pelayanan Publik Di Pemerintah Kabupaten Sleman Tahun 2013.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberika kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, antara lain :

1. Manfaat secara teoritis, yaitu :
 - a) Dalam rangka mengembangkan teori yang telah di peroleh selama dalam perkuliahan.
 - b) Dapat dijadikan bahan pemahaman untuk penelitian selanjutnya.
 - c) Untuk meningkatkan kualitas belajar dan memberikan wawasan yang luas bagi seluruh mahasiswa, khususnya bagi peneliti.
2. Manfaat praktis, yaitu :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam implementasi penerapan *e-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman.

E. Kerangka Teori

1. Kualitas

1.1 Definisi Kualitas

Definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, dkk (dalam Yamit, 2005, p7) antara lain :⁵

1. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Menurut Gaspersz (2002, p181) mendefinisikan kualitas adalah : Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung

⁵ Yamit, Julian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia. Hal. 7

dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

David Garvin, (dalam Yamit, 2005, p9) mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu :

1. Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa. Dimana untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank) dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

2. Product-based Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

3. User-based Approach

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (fitnes for used) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini

mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.

4. Manufacturing-based Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat supply-based atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (conformance quality) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. Value-based Approach

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai "affordable excellence", oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.

1.2 Definisi Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani, 2006, p19) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. Kualitas layanan merupakan

perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Gronroos (dalam Purnama, 2006, p20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

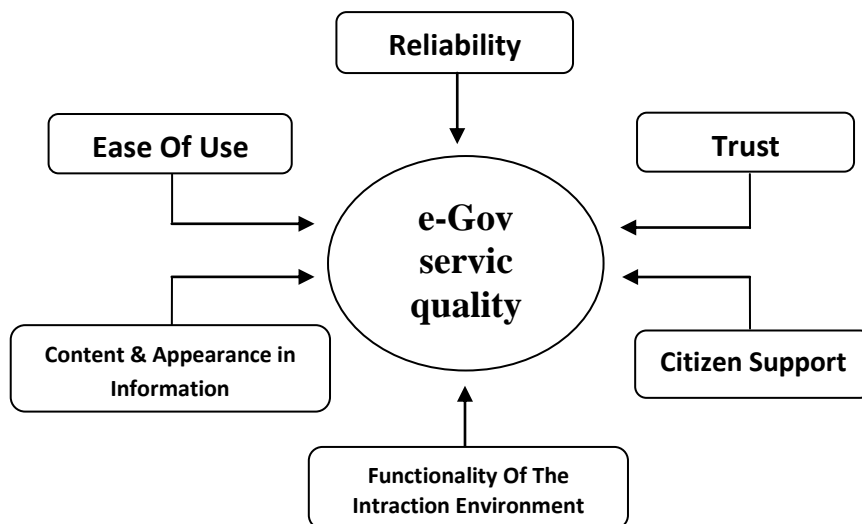
1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan service mindedness.
2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

1.3 E-Govqual

E-Govqual adalah kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas *e-Government*. Dari penelitian tersebut menghasilkan beberapa atribut kualitas *e-Government* yang dimasukkan kedalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan *e-Government* (lihat Gambar 1.1).⁶

Gambar 1.1 Dimensi e-Govqual



e-Govsqual mempunyai enam dimensi, diantaranya :

1. Ease of Use (kemudahan penggunaan) Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

⁶ Xenia Papadomichelaki. 2011. *e-GovQual: A Multiple-Item Scale For Assessing e-Government Service Quality*. Athens, Greece : National Technical University of Athens.

2. Trust (kepercayaan) Kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.
3. Functionality of the Interaction Environment (fungsional dari interaksi lingkungan) Peran integral pada *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.
4. Reability (keandalan) Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasi sangat menjanjikan.
5. Content and Appearance of Information (isi dan tampilan informasi) Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman web.
6. Citizen Support (pendukung) Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.

1.4 Kualitas Website Pemerintahan

Untuk mengukur kualitas dari sebuah website, yang dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi standar isi minimum *website* yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Menteri Komunikasi dan Informatika yaitu :⁷

a. Selayang Pandang

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemda bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

b. Pemerintah Daerah

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Pemda bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

c. Geografi

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

d. Peta Wilayah dan Sumberdaya

⁷ Anonim. 2010. *Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah Peserta USDRP*. Jakarta : USDRP. Hal . 9

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta), dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.

e. Peraturan/kebijakan Daerah

Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemda bersangkutan. Melalui situs web pemda inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

f. Berita

Berita dari lingkungan lembaga pemda setempat, bukan diambil dari surat kabar lokal. Diharapkan berita situs web pemda menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal.

2. Efektivitas

2.1 Definisi Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul tentang *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* bahwa :

“Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat” (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Website Pemerintah Kabupaten Sleman perlu melakukan aktivitas dalam memberikan informasi pelayanan lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa :

”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut ” (Supriyono, 2000: 29).

Dilihat dari pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan pemerintahan itu sendiri.

Pengertian efektivitas informasi menurut Mc Leod yang dikutip oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengatakan bahwa :

“Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai

dengan kebutuhan dan ketentuan” (Mc Leod dalam Susanto, 2007:41).

Dilihat dari penjelasan diatas, bahwa informasi yang harus diberikan oleh pemerintah itu adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Artinya, informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman melalui website www.slemankab.go.id perlu diinformasikan kepada masyarakat. Informasi pelayanan publik dilakukan agar masyarakat mengetahui segala bentuk pelayanan administratif maupun non administratif.

2.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa criteria berikut ini.

Menurut hasil riset yang dilakukan oleh *Congressional Management Foundation* ketika yang bersangkutan meneliti 605 *website* pemerintahan Amerika Serikat. Salah satu hasil kesimpulan tersebut adalah beberapa aspek penting yang harus di pertimbangkan oleh pembuat *website* pemerintah agar teknologi tersebut dapat secara efektif menunjang fungsi dan peranan *e-Government*. Hasil dari kajian itu memperlihatkan lima aspek penting yang harus di perhatikan serta di pertimbangkan

pengembangannya oleh mereka yang ingin membangun *website e-Government*, yaitu :⁸

1. *Audience*

Pada hakikatnya *website* adalah sebuah alat untuk berkomunikasi. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa yang menjadi target atau *audience*-nya, sehingga isi *website* benar-benar dapat di arahkan untuk melayani komunikasi tersebut. Sekilas nampaknya proses ini sangat mudah untuk dilaksanakan, namun pada kenyataannya banyak para pihak pengelola *website* pemerintah daerah yang gagal melakukannya, karena lupa pada sejumlah prinsip yang sifatnya esensial.

2. *Contence*

Setelah berhasil mendefinisikan *audience*-nya, barulah di bangun dan di kembangkan “jantung” dari sebuah *website*, yaitu *content* atau isi yang ada di dalam *website*. Jelas terlihat bahwa *content* yang dimiliki harus sesuai dengan target *audience* yang telah ditetapkan, dalam arti kata pemerintah harus mampu membangun *content* yang teredia dapat (i) Membantu *audience* (masyarakat) dan *stekeholders* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan layanan prima. (ii) Menunjang pencapain visi, misi, tujuan dari pemerintah terkait. (iii) Menggalang hubungan atau relasi yang

⁸ Indrajid, Richardus Eko, 2005. *E-Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Suses Di Berbagai Belahan Dunia*, Yogyakarta : Penerbit Andi. Hal. 75

kuat dengan para *audience*. (iv) Menghemat waktu dan biaya dari *audience* dalam berkomunikasi dengan pihak pemerintah. (v) menyediakan jawaban dari setiap kebutuhan informasi dari *audience*. (vi) memperkuat keterlibatan publik dalam proses pemerintahan. (vii) memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui sebuah proses keterbukaan yang demokratis.

3. *Intractivity*

Mengingat bahwa setiap pihak yang terlibat pasti membutuhkan terjadinya sebuah komunikasi yang bersifat “dua arah”, maka pihak pengelola *website* perlu memperhatikan aspek yang satu ini. Sejumlah contoh fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh sebuah *website e-Government* adalah : *electronic mail* dan *mailing list*, *online survey* dan *online polls*, *bulleting board*, *chats rooms*, *newsletter* atau *newsgroups*, *feedback* dan *comment forms* dan lain sebagainya.

4. *Usability*

Audience yang jelas, *content* yang berkualitas dan *intractivity* yang baik tidak ada artinya jika *website* yang dibangun sangat sulit untuk digunakan (tidak *user friendly*). Hasil riset memperlihatkan banyak pengunjung yang tidak berniat untuk mengakses kembali *website* yang *loading*-nya (akses) lambat atau sistem navigasinya buruk. Elemen-elemen yang harus dimiliki oleh sebuah *website e-Government* agar tingkat *usability*-nya tinggi adalah sebagai

berikut : (i) Sistem pengorganisasian *content* atau isi *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis. (ii) Navigasi yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah pengoperasiannya. (iii) *Content* harus mudah di baca dan enak mata, dalam arti kata tidak bertele-tele, warna tidak mengusik mata, pemanakian *font* yang sesuai, gambar dan animasi secukupnya, dan lain-lain. (iv) Isinya harus *up-tu-date*. Waktu *loading* harus cepat (max.10 detik). (v) Tampilan *website* haruslah menarik.

5. *Innovation*

Innovation atau inovasi dalam kaitan ini bukanlah sekedar merupakan aspek tambahan belaka, mengingat banyaknya ide-ide kreatif dari para pembuat *website* yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan “konteks” penggunaan *website* bagi pengguna.

3. E-Government

3.1 Definisi e-Government

Pemerintahan elektronik atau *e-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi

warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)* serta *Government-to-Government (G2G)*.⁹ Keuntungan yang paling diharapkan dari *electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dengan adanya fasilitas seperti ini,

⁹ Seifert, J. W., dan Bonham, G. M. 2003. The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies. *Proceedings of The International Conference on Public Administration in the 21st Century: Concepts, Methods, Technologies*, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University.

masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu yang lama hanya untuk menyelesaikan satu buah perizinan. Dengan adanya *on-line sistem* ini, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan pembangunan yang lain sehingga diharapkan produktivitas nasional pun dapat meningkat.

Dari pengertian diatas intinya adalah *electronic government* merupakan poses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Ada 2 hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *electronic government* diatas: *Pertama*, penggunaan teknologi informasi (*internet*) sebagai alat bantu. *Kedua*, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif. Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, *electronic government* bukan berarti menggantikan peran aparat pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *electronic government* masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau mengirim surat.

Melalui pengembangan *electronic government*, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan

pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu:

1. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *electronic government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

3.2 Tujuan e-Government

Jadi tujuan *electronic government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga

persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*, dimana dalam hal ini *electronic government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan antara lain:¹⁰

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

¹⁰ instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

3.3 Manfaat e-Government

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *electronic government* bagi suatu daerah adalah :

1. Tentunya akan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder (baik itu masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan sehari-hari.
4. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

4. Media Layanan Publik

4.1 Media

4.1.1 Definisi Media

Kata media berasal dari kata latin, merupakan bentuk jamak dari kata “medium” yang secara harfiah kata tersebut mempunyai arti perantara atau pengantar. Beberapa definisi menurut para ahli tentang multimedia. Menurut EACT yang dikutip oleh Rohani (1997:2) media adalah segala bentuk yang dipergunakan untuk proses penyaluran informasi, sedangkan pengertian media menurut Djamarah (1995:136) adalah media adalah alat bantu apa saja yang dapat dijadikan sebagai penyalur pesan guna mencapai tujuan pembelajaran. Selanjutnya ditegaskan oleh Purnamawati dan Eldarni (2001:4) yaitu media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan minat siswa sedemikian rupa sehingga terjadi proses belajar.¹¹

Jadi, media merupakan alat perantara yang diciptakan untuk menyalurkan pesan dengan tujuan agar pemakai dapat lebih mudah dalam mencapai suatu tujuan.

¹¹ [http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/454/jbptunikompp-gdl-adesiskawi-22657-7-\(9\)babii.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/454/jbptunikompp-gdl-adesiskawi-22657-7-(9)babii.pdf). Di akses pada tanggal 27 Oktober 2014. Jam 22.00 WIB

4.1.2 Jenis-jenis Media

Menurut Rudi Brets dalam buku Media Pembelajaran (2008 : 52) membagi media berdasarkan indera yang terlibat yaitu :¹²

a. Media *Audio*

Media *audio* yaitu media yang hanya melibatkan indera pendengaran dan hanya mampu memanipulasi kemampuan suara semata. Dilihat dari sifat pesan yang diterimanya media *audio* ini menerima pesan *verbal* dan *non-verbal*. pesan *verba audio* yakni bahasa lisan atau kata-kata, dan pesan *non-audio* adalah seperti bunyi-bunyian dan vokalisasi, seperti gerutuan, gumam, musik, dan lain-lain.

b. Media *Visual*

Media *audio visual* yaitu media yang melibatkan indera pendengaran dan penglihatan sekaligus dalam suatu proses. Sifat pesan yang dapat disalurkan melalui media dapat berupa pesan verbal dan *non-verbal* yang terdengar layaknya media visual juga pesan verbal yang terdengar layaknya media *audio* diatas. Pesan visual yang terdengar dan terlihat itu dapat disajikan melalui program *audio visual* seperti film dokumenter, film drama, dan lain-lain.

¹² ibit

4.1.3 Media Baru

Website merupakan salah satu aplikasi dari sebuah teknologi internet yang salah satu bentuknya adalah media baru atau lebih dikenal dengan *new media*.

Menurut Lister dkk (2009 :13), di dalam bukunya *New Media Acritical Introduction*, memandang media baru sebagai berikut :¹³

“New media actually refers to a wide range of changes in media production, distribution, and use. These are more than technological changes, they are also textual. Conventional and cultural”

Media baru sebenarnya merujuk pada perubahan besar pada produksi, distribusi dan penggunaan media. Perubahan ini tidak hanya pada sisi teknologi, melainkan juga pada tekstual, konvensional, dan cultural.

Lister dkk (2009 :13-35) juga menguraikan media baru kedalam karakteristiknya. Menurut Lister dkk, karakteristik media baru akan mempertajam pengertian dari definisi media baru itu sendiri. Terdapat lima karakteristik yang harus diketahui. *Pertama*, Media baru bersifat digital. Data yang ada dapat diperkecil sampai ukuran yang paling efisien dengan pengaksesan kecepatan yang tinggi, dapat dimanipulasi dan dirubah. *Kedua*, media baru bersifat interaktif dimana terjadi

¹³ Citra Paramita. 2011. *Pemanfaatan Website Sebagai Media Promosi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta. Skripsi Ilmu Komunikasi UMY

interaksi dua arah yang bersifat aktif. *Ketiga, hypertext* merupakan karakteristik yang ada pada media baru. Text pada sebuah media akan terhubung dengan *link* atau teks yang lain yang berada diluar aplikasinya. *Keempat*, media baru bersifat virtual. Media akan mampu menjelaskan pengalaman besar didalam sebuah lingkungan yang dibangun oleh grafik media itu sendiri dan video digital dimana para pengguna dapat berinteraksi satu sama lain dengan kesan yang nyata. *Kelima*, karakteristik yang terakhir adala bersifat dispersal. Karakteristik ini membuat media baru berkembang dan menyediakan banyak bentuk. Sehingga target *audience*-nya menjadi berbeda-beda atau terkelompokkan. Pada akhirnya media baru tidak lagi media massa, karena jenis berita, isi berita, dan pesan berbeda-beda pula.

4.2 Pelayanan Publik

4.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Dasar teoritis pelayanan publik ideal menurut paradigma *New Publik Service* adalah pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah melakukan negosiasi dan elaborasi berbagai kepentingan komunitas sehingga karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat

bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat¹⁴

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁵

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparturnya. Pelayanan yang diberikan dari aparatur merupakan sebagai kewajiban bukan sebagai hak, karena aparatur diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang pelayanan yang lebih kreatif, efektif dan efisien.

Berikut ini adalah definisi pelayanan publik menurut Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

¹⁴ Denhardt & Denhardt. 2003. *The New Publik Service: An Approach To Reform. International Review of Publik Administration*. Vol 8 No 1.

¹⁵ Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan (Pengenbangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Peayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 2.

Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut :¹⁶

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”.

Mengikuti pengertian diatas bahwa, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan. Tujuan dari pelayanan publik ini adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah : pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara peaanan

¹⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

4.2.2 Jenis Pelayanan Publik Pada e-Government

Jenis-jenis layanan atau tingkatan layanan pada *e-Government* menurut Richardus E Indrajit dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :¹⁷

1. Publish / Publikasi Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan dengan komunikasi satu arah. Seperti dikatakan Richardus E. Indrajit bahwa : Di dalam kelas publish ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
2. Interact / Interaksi Jenis pelayanan pada tingkat interaksi memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini, yaitu :
Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait

¹⁷ Indrajit, R.E. 2004. *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Penerbit: Andi, Yogyakarta. Hal. 30-32

memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask question, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

3. Transact / Transaksi Jenis pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, dapat juga dilakukan transaksi. Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

F. Definisi Konsepsional

1. Kualitas *e-Government*

Kualitas *e-Government* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam layanan masyarakat. Serta totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas *e-Government* seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan dalam pelayanan elektronik.

2. Efektivitas *e-Government*

Efektivitas *e-Government* merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. *e-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien. bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil. Artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pengguna - *e-Government* dalam mendukung suatu proses layanan publik, termasuk di dalamnya informasi harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

G. Definisi Operasional

1. Indikator Kualitas *e-Government*

Yang menjadi indikator kualitas *e-Government* pada penelitian ini adalah :

c. *Ease of Use*

Yaitu kemudahan pengguna *e-Government* dalam mengakses media layanan publik Pemerintah Kabupaten Sleman.

d. *Trust*

Yaitu kepercayaan pengguna atau masyarakat terhadap keberadaan *website* Pemerintah Kabupaten Sleman mengenai kebebasan dan resiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara *online*.

e. *Functionality of the Interaction Environment*

Yaitu peran *e-Government* secara keseluruhan yang memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi, yang memungkinkan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Sleman, dalam bentuk media *online*.

f. *Reability*

Yaitu keandalan *website* Pemerintah Kabupaten Sleman dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat.

g. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi)

Yaitu konten serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan warna yang sesuai, desain yang menarik, ukuran halaman *website*, dan tampilan informasi.

h. *Citizen Support*

Yaitu pendukung, dapat berupa bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau berinteraksi.

2. Indikator Efektivitas *e-Government*

Yang menjadi indikator efektivitas *e-Government* pada penelitian ini adalah :

a. *Audience*

Yaitu pengguna dari layanan *e-Government*, bagaimana Pemerintah Kabupaten Sleman mendefinisikan secara jelas siapa yang menjadi target atau *audience*-nya, sehingga isi *website* benar-benar dapat di arahkan untuk melayani komunikasi tersebut.

b. *Contence*

Yaitu berupa isi yang ada dalam *website* itu sendiri, dimana Pemerintah Kabupaten Sleman harus memahami kebutuhan-kebutuhan *audience*-nya yang terkait dengan layanan prima.

c. *Intractivity*

Yaitu adanya sebuah komunikasi yang bersifat dua arah antara pemerinta dengan masyarakat yang tersedia didalam halaman *website* itu sendiri.

d. *Usability*

Yaitu kemudahan pengguna *e-Govrnment* dalam mengakes media layanan publik Pemerintah Kabupaten Sleman.

e. *Innovation*

Yaitu adanya inovasi-inovasi kreatif dari para pembuat *website*, sehingga dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk mengakses *website* Pemerintah Kabupaten Sleman.

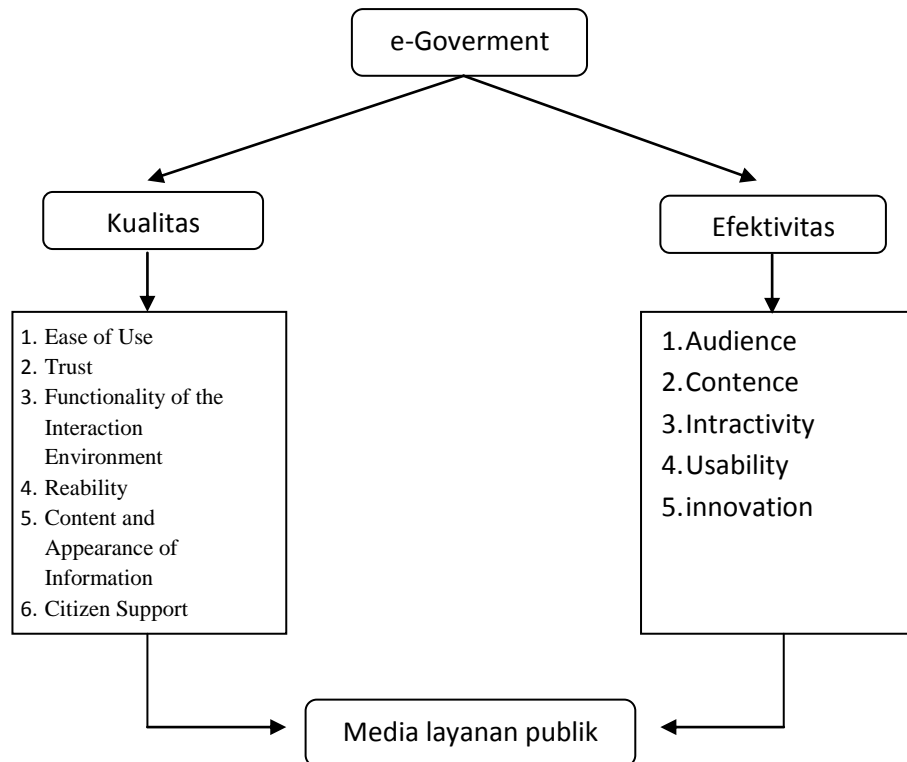
H. Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka berfikir sebagai berikut :

Berdasarkan definisi konseptual dan operasional, *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berbais elektronik, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui *multi-channel*, diantaranya internet, *mobil communication*, dan *telephon* dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut :

Gambar 1.2
Kerangka berfikir



I. Metode Penelitian

1.1 Jenis Penelitian

Untuk menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini akan menggunakan metode-penelitian *kualitatif deskriptif*. Menurut pendapat Moleong, 2012:06 dinyatakan bahwa ” Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode

alamiah”. Dan metode-penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹⁸

Pendekatan kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian, dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka akan mempermudah penyesuaian-penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Kirk dan Miller dalam Moleong (2000:3) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pengamatan pada manusia di kawasannya sendiri serta berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya. Sedangkan menurut Alston (1998), “Qualitative researchers are more interested in understanding how others experience life, in interpreting meaning and social phenomena, and in exploring new concepts and developing new theories”. (Peneliti kualitatif lebih tertarik untuk memahami tentang pengalaman hidup dari orang-orang, dalam menginterpretasikan arti dan fenomena sosial, serta dalam mendalami konsep-konsep baru dan membuat teori baru).

¹⁸ Moleong, Lexy. J. *Metode penelitian kualitatif (Ed)*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.2012.hal 06

1.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua macam data menurut klasifikasi berdasarkan dari jenis dan sumbernya, yaitu :

1. Data primer, yakni data yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan penulis secara langsung dari objek penelitian setelah mereka memberikan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Data primer di dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada informan yaitu :
 - a. Kepala Dishubkominfo Kabupaten Sleman.
 - b. Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika Dishubkominfo Kabupaten Sleman.
 - c. Seksi Bidang Komunikasi dan Informatika Dishubkominfo Kabupaten Sleman.
 - d. Serta beberapa masyarakat pengguna fasilitas *e-Government* yang merasakan langsung manfaat dari penerapan *e-Government* di Kabupaten Sleman.

Berdasarkan indikator penelitian yang ada, maka pengambilan data primer dalam hal ini menyangkut aspek-aspek sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Primer Penelitian

No	Indikator	Penjelasan	Sumber Data
1	Ease of use	<ul style="list-style-type: none">• bagaimana masyarakat mudah dalam mengakses <i>website</i> sebagai media layanan publik.• Bagaimana pemerintah menyajikan tampilan <i>website</i>	<ul style="list-style-type: none">• masyarakat pengguna layanan <i>e-Government</i>• Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman.

2	Trust	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan <i>website</i> pemerintah. • Bagaimana keamanan dan privasi dari <i>website</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat pengguna layanan <i>e-Government</i> • Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman.
3	Functionality of the interaction environment	Bagaimana pemerintah dapat menyajikan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman. • Masyarakat pengguna layanan <i>e-Government</i>
4	Reability	Bagaimana pemerintah dapat mengandalkan <i>website</i> pemerintah tersebut kepada masyarakat sehingga timbul kepercayaan masyarakat untuk menggunakannya.	<ul style="list-style-type: none"> • Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman. • Kepala PDE Dishubkominfo Kab. Sleman. • Kabid Humas Pemda Kab. Sleman
5	Content and appearance of information	Bagaimana pemerintah menyajikan konten, bentuk desain, warna, ukuran tulisan yang di tampilkan pada <i>website</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman. • Kabid Humas Pemda Kab. Sleman
6	Citizen Support	Dukungan apa saja yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau berinteraksi	<ul style="list-style-type: none"> • Kabid Kominfo Dishubkominfo Kab. Sleman. • Masyarakat pengguna layanan <i>e-Government</i>

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Bentuk dari data sekunder ini bisa berupa catatan-catatan, buku-buku literatur, koran, dokumen, laporan, dan sumber-sumber lainnya. Data sekunder ini dibutuhkan untuk melengkapi dan menunjang data primer yang berhubungan dengan permasalahan di dalam penelitian.

1.3 Unit Analisa

Yang menjadi unit analisa penelitian pada karya tulis ini adalah :

- a. *Website* resmi dari Pemerintah Kabupaten Sleman dengan domain :
www.slemankab.go.id.
- b. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Pemerintah Kabupaten Sleman selaku penanggung jawab dan pengelola dari *website* resmi Pemerintah Kabupaten Sleman.
- c. Dan juga Masyarakat Kabupaten Sleman selaku pengguna layanan yang berbasis *electronic*.

1.4 Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan yaitu :

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*in-depht-interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada informan dilakukan secara terbuka dan fleksibel

sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara dalam rangka menyerap informasi mengenai persepsi, pola maupun pendapat-pendapat dari informan tersebut. Apabila informasi dianggap sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan atau penjarangan informasi akan di akhiri.

Berikut ini adaah daftar narasumber yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu :

Tabel 1.2
Daftar Narasumber Penelitian

No	Kelompok	Jumlah
1	SKPD	
	a. Kepala Dishubkominfo Kab. Sleman	1
	b. Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika Dishubkominfo Kab.Sleman.	1
	c. Seksi Bidang Komunikasi dan Informatika Dishubkominfo Kab. Sleman	2
	d. Staf Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi Bagian HUMAS Sekda Sleman	1
2	NON-SKPD (Masyarakat)	
	a. Sdr. Rohkma Dwi Ningrum	1
	b. Sdr. Nur Cahyoprobo	1
	c. Sdr. Agus Rianto	1
	d. Sdr. Ahkmad Munif	1
	e. Sdr. Eko Parjiono	1
Total		10

2. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen

yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, seperti buku, jurnal, surat kabar dan lain sebagainya

3. Kuesioner

Menurut Arikunto (2006:151) kuesioner adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.¹⁹ Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.²⁰

Kuesioner ini menggunakan skala *likert*. Daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang bagaimana kualitas dan efektivitas *e-Government* sebagai media pelayanan publik di Kabupaten Sleman dari responden yang telah di pilih.

3.1 Populasi

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai

¹⁹ Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara. Hal 151

²⁰ Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas. Hal 119

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹

Menurut Margono, populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data maka, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia.²²

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Dalam penelitian ini subyeknya adalah dari kelompok SKPD yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman dan kelompok NON SKPD yaitu meliputi perwakilan LSM, perwakilan media massa, perwakilan pengusaha, dan masyarakat pengguna layanan *e-Governmen*.

3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002: 109; Furchan, 2004: 193). Pendapat yang senada pun dikemukakan oleh Sugiyono. Ia menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

²¹ Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hal. 55

²² Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidika*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 118

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.²³

Berikut ini adaah daftar narasumber yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu;

Tabel 1.3
Daftar Responden Penelitian

No	Kelompok	Jumlah
1	SKPD	
	a. Pegawai Dishubkominfo	30
2	NON-SKPD	
	a. Perwakilan LSM	
	- Ma'arif Institute Sleman	2
	- Forum Ormas dan LSM Kab. Sleman	3
	b. Perwakilan Media Massa	
	- TVRI Yogyakarta	2
	- Swaragama FM	3
	c. Perwakilan Pengusaha	
	- Gabungan Kelompok Tani "Mulyo"	2
	- UD. Roti Pak Mulyo	1
	- Pengrajin Kursi Bambu Cebongan	1
	- Bendo Batik	1
	d. Perwakilan Masyarakat	15
Jumlah		60

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana penelitian ini tidak dilakukan pada

²³ Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Hal. 56

seluruh populasi, tapi terfokus pada target. *Purposive Sampling* berarti bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Margono, pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.²⁴

Dalam hal ini penulis mengambil sampel pada pegawai SKPD Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman dengan jumlah sampel sebanyak 30 pegawai, sedangkan dari NON SKPD sebanyak 30 orang yang terdiri dari beberapa unsur yang mewakili seperti LSM, Ormas, Media Massa, Pelaku Usaha dan Masyarakat Umum..

4. Observasi (pengamatan lapangan)

Yaitu dilakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial

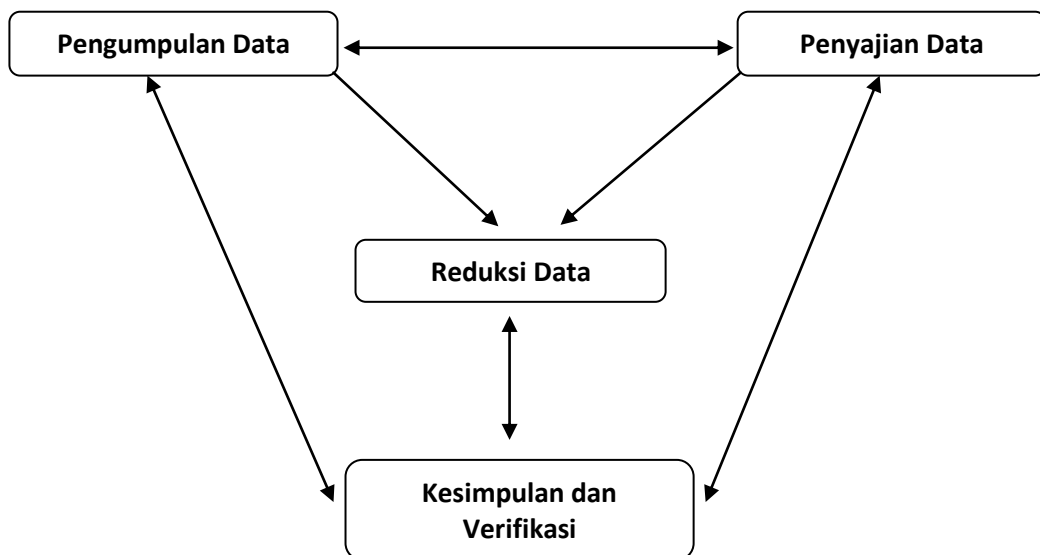
²⁴ Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 128

di sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada lapangan.

1.5 Teknik analisa data

Menurut Bogdan dan Biklen (1992, dalam Moleng , 2012:248) analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mengintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Penelitian yang kaya data tidak akan berarti sama sekali jika data tersebut tidak dirangkai daam struktur makna yang logis (Agus Salim, 2006:20).²⁵

Gambar 1.3
Komponen Analisis Data Model Interaktif



²⁵ Salim, Agus. 2006. *Teori Dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Laboraturium IP UMY

Proses-proses analisa data kualitatif tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut:

- a. pengumpulan data, yaitu pencarian data penelitian di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.
- b. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan tranformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi.
- c. Penyajian data, yaitu diskripsi kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, dari proses pengumpulan data, peneliti mencari makna dari setiap gejala yang diperoleh dilapangan, mencatat keteraturan atau pola penjelasan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas, dan proposisi. Jika penelitian masih berlangsung maka setiap kesimpulan yang ditetapkan akan terus-menerus diverifikasi hinga benar-benar memperoleh kesimplan yang valid.