

KUALITAS SITUS WEB SEBAGAI PUSAT INFORMASI PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

PRIHANDIKA NARIS SEPTIAWAN

105030507111003



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
MALANG
2016**

MOTO

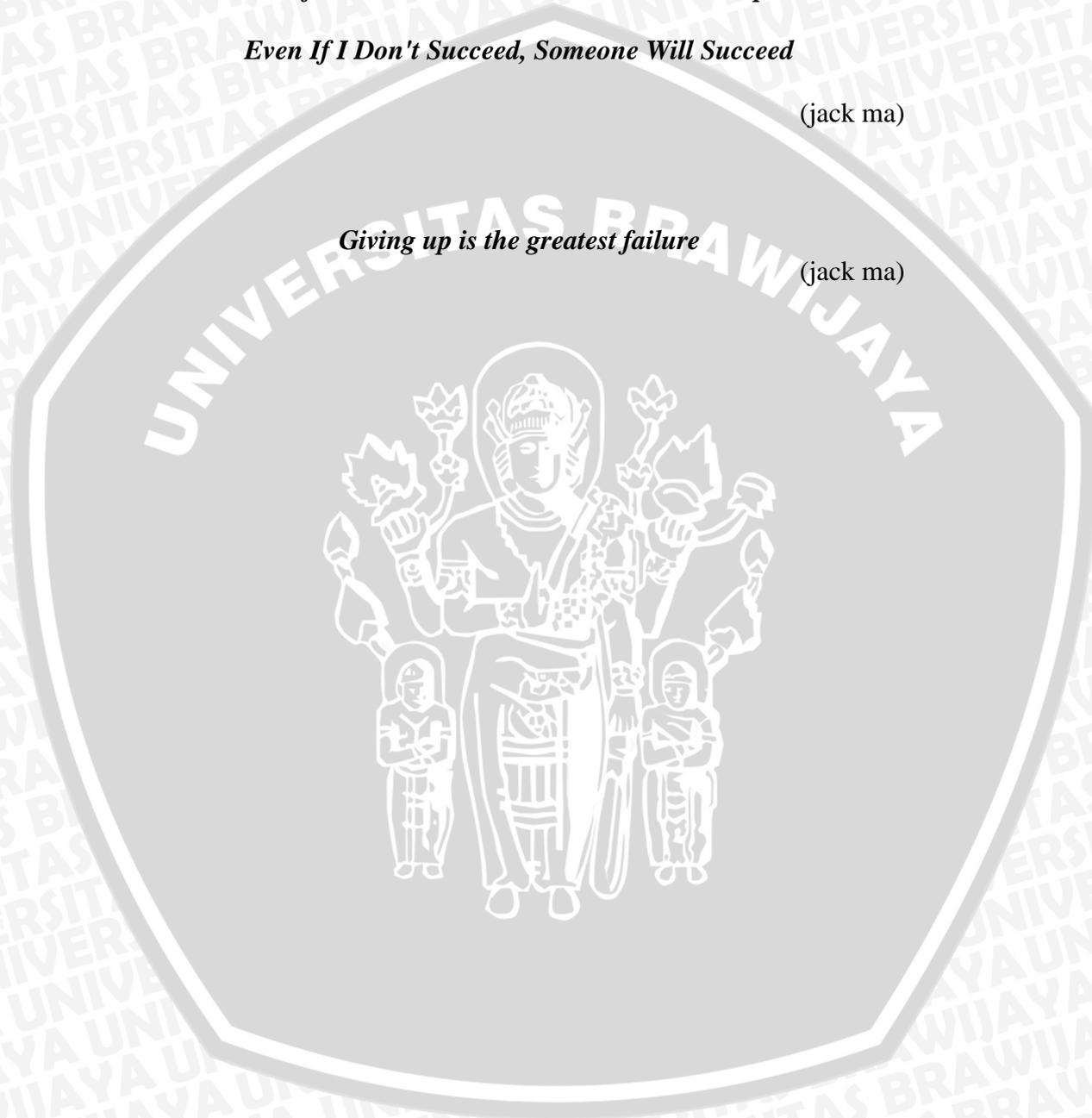
It Doesn't Matter If I Failed. At Least I Passed The Concept On To Others.

Even If I Don't Succeed, Someone Will Succeed

(jack ma)

Giving up is the greatest failure

(jack ma)



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 29 Januari 2016
Jam : 08.00 WIB
Skripsi atas nama : Prihandika Naris Septiawan
Judul : Kualitas Situs Web Sebagai Pusat Informasi Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung)

Dan Dinyatakan Lulus

Majelis Penguji

Ketua



Dr. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



Dr. Muhammad Shobaruddin, MA
NIP. 19590219 198601 1 001

Anggota



Dr. Endah Setvowati, S.Sos, M.Si
NIP. 19710505 199903 2 001

Anggota



Dr. Stefanus panirengu, M.AP
NIP. 19531113 198212 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 17 Januari 2015



Prihandika Naris Septiawan
NIM. 1005030507111003



RINGKASAN

Prihandika Naris Septiawan, **Kualitas Situs Web Sebagai pusat Informasi Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung)**. Drs. Minto Hadi, M.Si, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, 109 hal + xix

Situs web Pemerintah daerah merupakan implementasi *e-government* sebagai pendukung kinerja pelayanan masyarakat selama 24 jam guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Banyak ditemukan situs web pemerintah daerah yang dibuat dan dirancang seadanya tanpa memperhatikan acuan yang dalam buku panduan sehingga situs web hanya sebatas proyek tanpa ada pengelolaan lebih lanjut. Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung yang merupakan bagian dari pelayanan publik di bidang teknologi informasi berbasis internet perlu diteliti apakah fungsi dan peranannya memiliki kualitas sesuai dengan harapan para pengguna.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penggunaan situs web sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung ditinjau dari sebelas parameter sudah cukup baik. Kecepatan situs website dengan ukuran file 522 KB dengan rata-rata kecepatan loading 3,1 detik dan menggunakan bandwidth, ukuran file, hosting server dan algoritma program yang sesuai. *Homepage* situs web memaparkan informasi tentang identitas Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Isi dan konteks dalam website pemerintah Tulungagung sudah cukup lengkap, namun kurang update. Kemudahan dibaca terdiri dari target pengakses sudah cukup banyak, menggunakan huruf Helvetica Neue dan Georgia, pemilihan warna biru dan putih dengan *background* abu-abu. Ukuran kualitas interaksi belum efisien. Mobilitas data situs web, untuk data statis cukup baik namun untuk data dinamis situs web kurang baik. Dari segi ketepatan maka informasinya bisa dipercaya dan bebas dari penyalahgunaan. Layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat melalui situs web belum difungsikan secara maksimal. Hits pada situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sudah terdapat pada setiap postingan berita namun tidak ada hits yang menunjukkan jumlah pengunjung keseluruhan website. Pemilihan Platform situs web Pemerintah Kabupaten telah sesuai dengan standarisasi dalam pengembangan *e-government* melalui situs web

Ditemukan dua faktor pendukung penggunaan website sebagai pusat informasi yaitu factor kepemimpinan serta sarana dan prasarana. Sedangkan factor penghambatnya adalah factor keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya koordinasi antar instansi sehingga informasi yang tersedia di situs web terkait dengan instansi-instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung masih terbatas.

SUMMARY

Prihandika Naris Septiawan, **Quality Web Site For Information Center of Government Public Service Quality Improvement (Studies in Local Government Website Tulungagung)**. Drs. Minto Hadi, M.Si, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, 109 hal + xix

The local government web sites is the implementation of e-government as a supporter of the performance of community service for 24 hours in order to improve the quality of public services. Many found that local government website created and designed improvise without regard to references in the guide book so that websites are project without any further management. District Government website Tulungagung which is part of the public service in the field of Internet-based information technology needs to be examined whether the function and role have the quality in accordance with the expectations of the users.

Formulation of the problem in this research is how the quality of the website Tulungagung regency administration as a center of information in improving the quality of public services and the factors that support and hinder the use of the web site as a center of information in improving the quality of public services by the Regional Government of Tulungagung.

The results showed that the quality of the website Tulungagung regency administration in terms of eleven parameters are already quite good. Speed web site with a file size of 522 KB with an average of 3.1 seconds and a loading speed using the size of the file, and the server hosting the program algorithm accordingly. Homepage website disclose information about the identity of the Regional Government of Tulungagung. Content and context in Tulungagung government websites already quite complete, but less updates. Ease of reading consists of the target accessor already quite a lot, use a font Helvetica Neue and Georgia, the selection of blue and white with a gray background. Measure of the quality of interaction is not efficient. Web site data mobility, good enough for static data, but for dynamic data web site is not good. In terms of the accuracy of the information can be trusted and are free from abuse. The services provided by the government to the public through the web site has not functioned optimally. Hits on the website Tulungagung regency administration is present on each post news but no hits that show the overall number of visitors to the website. Electoral District Government Platform web site in accordance with the standardization in the development of e-government through the web site.

Found two factors supporting the use of the website as a pusat of information, namely the factor of leadership and infrastructure. Whereas the inhibiting factor is the factor of human resource constraints and the lack of coordination between agencies so that information is available on the website linked to the existing agencies under the auspices of the Government of Tulungagung still limited.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Situs Web Sebagai Pusat Informasi Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung)”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr. Chairul Saleh, MS., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Drs. Drs. Muhammad shobaruddin, MA., selaku dosen pembimbing 2 saya. Beliau telah menginspirasi saya untuk dapat berbuat yang terbaik dalam disiplin ilmu yang saya tekuni, dan telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Pak Andhi Priono, Bu Fitri dan Seluruh pegawai di kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung.
6. Orang tua saya Bpk. Sunarji, Ibu saya Padma Tri Istiyah dan saudara saya Diyah Risnanda yang telah memberikan dorongan dan dukungan serta kasih sayang dan doa yang tulus selama ini.
7. Teman-teman Jurusan Administrasi Publik, Prodi Administrasi Pemerintahan 2010.
8. Untuk Hayu Meida yang selalu memberikan semangat.

Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Desember 2015

Prihandika Naris Septiawan



DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
A. Tinjauan Mengenai Pelayanan Publik	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik	11
3. Kualitas Pelayanan Publik	13
B. Tinjauan Mengenai <i>e-government</i>	16
1. Pengertian <i>e-government</i>	16
2. Manfaat dan Tujuan <i>e-government</i>	19
3. Tahapan <i>e-government</i>	20
C. Tinjauan Mengenai Situs Web	23
1. Pengertian Situs Web	23
2. Situs Web Pemerintah Daerah	29
3. Kualitas Situs Web	32
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian	40
B. Fokus Penelitian	40
C. Lokasi dan Situs Penelitian	42
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Instrumen Penelitian	45
G. Uji Keabsahan Data	46
H. Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Gambaran Lokasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung	49
2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung	49
3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung	52
4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung	54
5. Bidang Kegiatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung	55
6. Gambaran Umum Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	63
B. Penyajian Data	66
1. Kualitas Situs Web sebagai Pusat Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	66
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Website sebagai Pusat Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	94
C. Analisis Data	99
1. Kualitas Situs Web sebagai Pusat Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	99
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Website sebagai Pusat Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	104

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	110
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Analisis Data Interaktif	48
2.	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung	55
3.	Tampilan <i>Homepage</i> /Halaman Depan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	63
4.	Test kecepatan loading situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung melalui situs gtmatrix.com	66
5.	Tampilan homepage situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	68
6.	Tampilan menu profil situs web pemerintah daerah kabupaten Tulungagung	69
7.	Tampilan menu SKPD situs web Pemrintah Daerah Kabupaten Tulungagung	70
8.	Tampilan menu pembangunan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	71
9.	Tampilan menu Arsip Berita situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	72
10.	Tampilan menu Produk hukum situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	73
11.	Tampilan menu Unduhan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	74
12.	Tampilan menu Tanya Jawab situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	75
13.	Tampilan menu Foto situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	76
14.	Tampilan menu Video situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	77
15.	Tampilan menu Obyek Wisata situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	78
16.	Tampilan menu Produk Unggulan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.....	79
17.	Tampilan menu Seni Budaya situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	80
18.	Tampilan menu Agenda Kegiatan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	81
19.	Tampilan menu Peta situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	82
20.	Tampilan menu Puskesmas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung	83
21.	Statistik pengunjung situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung bulan januari sampai September 2015	87

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Surat Keterangan Riset	117
2.	Curriculum Vitae	118



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin kuat menyentuh hampir semua aspek kehidupan, termasuk pada bidang teknologi. Dalam kehidupan sehari-hari, teknologi terutama didalam bidang komunikasi dan informasi juga berkembang sangat pesat, dan disadari atau tidak, perkembangan tersebut membuat batasan jarak dan waktu tidak akan lagi menjadi penghambat. Hal ini pula yang turut berdampak pada interaksi masyarakat dengan pemerintah. Masyarakat menuntut pemerintah yang bersih dan penyelenggaraan pemerintah yang baik, terbuka, dan demokratis.

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang mengembangkan penggunaan internet dalam penyampaian informasi dan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Dahulu segalanya masih menggunakan sistem manual, memerlukan waktu yang lama, dan proses yang panjang namun saat ini dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan internet. Didasari pola pikir manusia yang semakin maju dan perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat inovasi pelayanan pemerintah berbasis internet tumbuh dengan pesat.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat telah diterapkan dalam berbagai bidang perekonomian, perindustrian, kesehatan dan juga bidang pemerintahan lainnya, yang mendukung terciptanya efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik

(*Good Governance*), pemerintah tidak lepas dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh warga negara. Guna melaksanakan kewajibannya tersebut, pemerintah harus mampu berusaha memperbaiki dan meningkatkan pelayanan, dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah layanan informasi kepada publik. Pelayanan publik dalam bentuk layanan informasi dapat menggunakan berbagai macam produk teknologi informasi, baik media tercetak, audio, audio visual, internet dan sebagainya. Berkaitan dengan pemanfaatan internet sebagai media layanan informasi, saat ini pemerintah menghadapi “tekanan” dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal ini menyebabkan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan dan pemerintah tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan.

Di negara-negara maju, hasil penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik telah menghasilkan bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang sering di sebut dengan istilah *Electronic Government (E-government)*. *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, di mana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2004).

Berdasarkan definisi dari *World Bank*, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti: *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. (www.worldbank.org). Dalam prakteknya, *E-Government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Internet merupakan salah satu dari sarana layanan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk memberdayakan masyarakat, di samping internet masih banyak lagi produk teknologi informasi yang dapat diarahkan kegunaannya untuk melaksanakan program-program pemberdayaan masyarakat.

Hal tersebut yang kemudian mendorong pemerintah Indonesia membuat kebijakan dalam rangka pengembangan *e-government* di Indonesia. Untuk menunjang kebijakan tersebut pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden melalui Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, setiap lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah diwajibkan membuat konsep, mengembangkan serta menerapkan mekanisme *e-government* bagi lembaga masing-masing, terutama dalam kaitannya dengan penyediaan informasi kepada publik.

E-government merupakan sebagai cara menyatukan komitmen dan konsistensi pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Untuk mewujudkan *good governance* serta mempercepat penyelenggaraan otonomi daerah, pemanfaatan teknologi informasi merupakan kebutuhan yang sangat mendesak dalam rangka mendukung pertukaran data dan informasi secara cepat, tepat, dan

akurat. Hal ini seperti yang dikemukakan Wicaksono, Susanto dan Winarno (2012:21) bahwa kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai website di tiap-tiap instansi pemerintah yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan e-government.

Situs web pemerintah daerah kabupaten dan kota merupakan implementasi *e-government* sebagai pendukung kinerja pelayanan masyarakat selama 24 jam yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu peran website sebagai penunjang pelayanan publik adalah dengan penyampaian informasi mengenai pelayanan publik, misalnya informasi prosedur atau SOP mengenai pembuatan KTP, pembuatan KK, dan lain-lain dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi setiap saat tanpa ada batasan waktu dengan menggunakan teknologi internet. Hal ini membuat masyarakat dapat mengunjungi *website* tanpa harus datang ke kantor pemerintah yang dituju. Hal ini tentu akan mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi yang dicari, sehingga saat membuat KTP atau mengurus KK masyarakat mengetahui apa saja yang harus disiapkan, dan berapa biaya yang akan dikeluarkan. Dengan demikian diharapkan pelayanan publik menjadi efektif, efisien, dan transparan.

Pembuatan situs web pada pemerintahan daerah merupakan tahap awal dari penerapan *e-government*. Penyajian informasi yang baik dan respon yang baik mengenai pertanyaan, keluhan kritik dan saran memungkinkan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini karena saat melakukan pelayanan publik, pemberi pelayanan tidak perlu menjelaskan apa saja kelengkapan yang harus di lengkapi dan masyarakat sudah mengetahui apa saja

syaratnya melalui situs web sehingga sudah bisa langsung melengkapi berkas yang diperlukan. Namun pada kenyataannya masih banyak situs web pemerintah daerah yang kurang memperhatikan pentingnya informasi dan pentingnya menanggapi pertanyaan, keluhan, kritik dan saran.

Banyak ditemukan situs web pemerintah daerah yang dibuat dan dirancang seadanya tanpa memperhatikan acuan seperti yang dituangkan dalam buku panduan sehingga situs web hanya sebatas proyek tanpa ada pengelolaan lebih lanjut. Hal ini seperti yang dikemukakan Rokhman (2008) bahwa situs web pemerintah kabupaten sebagian besar sebatas menampakkan informasi, belum menunjukkan tahapan interaksi maupun transaksi. Hal itu pula yang terjadi pada situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung.

Situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung yang merupakan bagian dari pelayanan publik di bidang teknologi informasi berbasis internet perlu diteliti apakah fungsi dan perannya memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan para pengguna. Keberadaan situs web milik pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sebagai hasil kemajuan teknologi alat komunikasi khususnya internet merupakan aset positif dalam penyampaian program program informasi layanan bagi masyarakat yang seharusnya dapat ditangkap oleh penentu kebijakan khususnya yang berkaitan dengan implementasi *electronic government* melalui situs web pemerintah daerah. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, pelayanan diterapkan pada urusan wajib daerah baik daerah propinsi maupun daerah kabupaten/kota. Untuk pemerintahan daerah diharapkan dapat meningkatkan kemampuan kelembagaan

dan manajemen pengelolaan daerahnya secara professional, termasuk dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara mudah, murah dan cepat.

Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui pentingnya situs web milik pemerintah daerah sebagai pusat informasi terutama dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya hal tersebut menarik perhatian penulis untuk mengkajinya yang dituangkan dalam tulisan skripsi yang berjudul “**Kualitas Situs Web Sebagai Pusat Informasi Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung)**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ruang lingkup dari pembahasan yang dilakukan peneliti meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan situs web sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menilai kualitas situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sebagai pusat informasi dalam peningkatan pelayanan publik.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan situs web sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan aspek teoritik tentang *E-government* melalui situs web, dan pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan hubungan atau kaitan dengan Ilmu Administrasi Publik.

2. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung dalam upayanya untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang disusun dalam rangka memaparkan keseluruhan hasil penelitian ini secara singkat dapat diketahui sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSATKA

Pada bab ini membahas tinjauan pustaka yang mendasari penulisan yaitu meliputi tinjauan mengenai pelayanan publik, tinjauan mengenai *e-governance* serta tinjauan mengenai situs web.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan hasil penelitian serta analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bagian bab ini berisi kesimpulan serta saran-saran yang dianggap perlu berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Mengenai Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *pubic service*. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Pelayanan publik berasal dari kata pelayanan yang berarti melayani dan publik yang berarti orang banyak atau masyarakat. Menurut Sinambela (2010:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan.

Menurut KEP. MEN .PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan. Sedangkan pada pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik adalah representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena berkenaan langsung dengan salah satu fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan.

2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Dalam hubungan dengan pemberian layanan terhadap publik, penting untuk memperhatikan kategori layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Henry (Sedarmayanti, 2000:197), yaitu:

(a) *Public service* adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat. Dan karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan;

(b) *Public utilities* berupa pelayanan atas komoditi dan jasa dengan menggunakan sarana milik umum, yang dapat dilakukan oleh orang/badan keperdataan namun harus dengan pelayanan tanpa diskriminasi;

(c) *Public interest law (pro bono publico)* adalah dalam bentuk karya pekerjaan/pelayanan yang dilakukan karena belas kasihan demi kemanfaatan umum. Pendapat tersebut menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah memberi perhatian dan bersikap terhadap layanan publik. Jika pelayanan publik dituntut untuk dilaksanakan, maka pemerintah harus memberi respon terhadap layanan apa saja yang harus diberikan. Pemerintah harus memperhatikan cara terbaik dalam pelayanan dan tidak diskriminatif.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat 3 bentuk pelayanan publik yaitu :

a. Pelayanan Barang Publik

Barang publik yang disediakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau

anggaran pendapatan dan belanja daerah ditujukan untuk mendukung program dan tugas instansi tersebut. Misalnya penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Barang publik yang ketersediaannya merupakan hasil dari kegiatan badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*). Misalnya listrik hasil pengelolaan PT (Persero) PLN dan air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.

b. Pelayanan Jasa Publik

Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Misalnya pelayanan kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelululintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik

(*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) PELNI, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.

c. Pelayanan administratif

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, antara lain yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah.

Tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah, antara lain urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Handayani (2004:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2000:204) dapat dilihat pada lima dimensi yaitu:

(a) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan;

- (b) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat;
- (c) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen; dan
- (d) *Empathy*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen;
- (e) *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sinambela (2010:6) mengemukakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

(a) **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

(b) **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(c) **Kondisional**

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

(d)Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

(e)Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

(f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Aparat pemerintah (birokrasi publik) dapat menjadikan dimensi di atas sebagai pedoman dalam pelayanan publik yang berkualitas, karena jika dihubungkan dengan administrasi public, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Birokrasi pemerintah memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu publik yang dilayani. Hal penting lainnya adalah pencitraan dengan penampilan layanan serta aparat yang memberi layanan. Penampilan yang baik dan menarik seringkali dihubungkan dengan layanan yang berkualitas dan moderen. Pengertian tentang kualitas modern dikemukakan oleh Gaspersz (Sedarmayanti, 2000:205) dapat dicirikan oleh lima karakteristik yaitu:

(a)Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan;

- (b) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus;
- (c) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman individu terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas;
- (d) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja; dan
- (e) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.

Organisasi publik pada masa yang akan datang tidak dapat berpegang pada proteksi undang-undang terhadap layanan monopoli yang mungkin mengabaikan kualitas. Organisasi pemerintah juga dapat mengalami tekanan yang mungkin akan memberi pengaruh yang signifikan terhadap eksistensi organisasi jika terbukti mengabaikan kualitas. Karena itu, filosofi organisasi dengan menjadikan kualitas sebagai “jalan hidup” merupakan harapan baik untuk publik yang dilayaninya maupun bagi kelangsungan organisasi itu sendiri.

B. Tinjauan Mengenai *e-government*

1. Pengertian *e-government*

Kecenderungan pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi. Untuk itu, konsep digital *e-government* atau yang dikenal dengan istilah *e-government* harus dipersiapkan secara

matang, agar dapat menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. Bank Dunia (*The World Bank Group*) yang dikutip oleh Indrajit (2004:3) mendefinisikan *e-government* sebagai: *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government.* (*e-government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks*, internet, dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya).

Sementara itu, Forman yang dikutip Holle (2011:27) memberikan definisi *e-government* secara lebih spesifik lagi yakni penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyampaian layanan. Dari definisi yang dikemukakan oleh Forman tadi bermakna bahwa penyampaian layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik. Efisiensi dalam hal ini baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, setidaknya terdapat tiga karakteristik utama dari *e-government*, yaitu: (1) merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholders*); (2) melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet dan jaringan seluler); (3)

memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Meskipun demikian dalam kenyataannya tidak ada standar baku dalam pengembangan *e-government* (Holle, 2011:27).

Secara umum, *e-government* didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik (juga disebut *e-government*, *digital government*, *online government* atau *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. *e-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

e-government dalam pelayanan publik menjadi mengemuka setelah sistem teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Comunication Technology/ICT*) menjadi alat yang dapat dipergunakan untuk memutus rangkaian hubungan yang sulit antara publik dan pemerintah. *e-government* atau yang selanjutnya kita akan menyebutnya *Digital government*, adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk menjadikan pelayanan public lebih nyaman, berorientasi kepada konsumen, pembiayaan yang efektif dan sama sekali berbeda dan jalan yang lebih baik. Perkembangan *e-government* dikendalikan oleh kebutuhan pemerintah akan: memotong pengeluaran dan meningkatkan efisiensi; mempertemukan harapan masyarakat dan meningkatkan hubungan masyarakat; dan memfasilitasi pengembangan ekonomi. *e-goverment* sendiri merupakan

penggunaan teknologi terutama aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

2. Manfaat dan Tujuan *e-government*

Pemerintahan di berbagai daerah saat ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakatnya. Penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Dalam banyak literatur, *e-government* juga dikaitkan dengan konsep digital *e-government* atau *online e-government*, dan biasanya dibahas dalam konteks transformational *e-government*, yaitu penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi wahana dalam proses pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pihak pemerintah sendiri. Menurut Richardus E. Indrajit dalam Zerickha (2013:350) bahwa manfaat dari *e-government* diantaranya adalah:

- (a) Biaya administrasi rendah
- (b) Cepat dan lebih akurat dalam menerima respon, termasuk diluar jam kantor.
- (c) Akses ke semua departemen dan semua level dari lokasi manapun. ICT mendukung pembangunan secara lebih fleksibel, serta salah satu cara yang sangat baik bagi masyarakat mengakses layanan publik.
- (d) Pemerintah yang lebih *capable*: ICT memungkinkan organisasi pemerintah menjanging data dari *feedback-feedback* yang diinputkan.

Organisasi pemerintah juga bisa membuat informasi untuk masyarakat yang mendukung pemikiran atau ide-ide baru dengan komunikasi secara *online* di antara para pembuat keputusan, masyarakat serta organisasi lainnya.

(e) Membantu ekonomi lokal dan nasional dengan adanya G2B (*government to bussiness*) Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun nonverbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kekuatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kelahiran *e-government* sendiri adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pemanfaatan *e-goverment* yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pembiayaan yang efektif menjadikan hal ini sangat menarik sehingga pemerintah secara strategis mencoba untuk mengaplikasikannya, dengan beberapa penyesuaian misalnya, perubahan pola pikir dan budaya dan menerapkan konsep "*faster, better, cheaper*" nilai yang muncul dalam *e-commerce* dalam pelayanan public.

3. Tahapan *e-government*

e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Agarwal dalam Hasibuan dan Santoso (2005:42-43) membagi

e-government ke dalam lima tahapan yang semakin tinggi tahapannya semakin kompleks pemasalahannya yang akan dihadapi, yaitu:

1. Tahapan yang paling awal adalah apa yang disebut dengan *e-government* untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitas yang ada didalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang cantik-cantik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *e-government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada didalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *e-government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *Good Governance*.
2. Tingkat kedua dari *e-government*, mulai ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara *online* antara suatu institusi pemerintah dengan masyarakat. Misalnya, masyarakat tidak perlu lagi antri membayar tagihan listrik, memperpanjang KTP, dan lain-lain. Semuanya bisa dilakukan secara online. Usaha ke arah ini sudah mulai dilakukan oleh beberapa institusi di pusat maupun di daerah. Misalnya, Kabupaten Takalar, salah satu contoh daerah yang sudah mulai menerapkan layanan satu atap terhadap masyarakatnya. Komunikasi dua-arah antara institusi pemerintah dengan masyarakat sudah mulai terjalin secara *online*.
3. Level ketiga dari *e-government*, memerlukan kerja sama (kolaborasi) secara online antar beberapa institusi dan masyarakat. Apabila masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan KTP-nya secara *online*,

selanjutnya mereka tidak perlu lagi melampirkan KTP-nya untuk mengurus paspor atau membuat SIM. Dalam hal ini perlu kerjasama antara Kantor Kelurahan yang mengeluarkan KTP dengan Kantor Imigrasi yang mengeluarkan Paspor atau Kantor Polisi yang mengurus SIM. Mungkin di Indonesia hal ini belum terwujud, tetapi pembicaraan kearah sana sudah banyak beredar. Manfaat yang sangat terasa pada level ini adalah waktu pemrosesan dokumen yang relatif lebih singkat dibanding secara manual, dan pada akhirnya akan meningkatkan produktifitas dan kualitas layanan. Peran intermediaries (perantara) yang biasanya sebagai sumber ketidakefisienan, pada level tiga ini sudah semakin hilang, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi setransparan mungkin. Sekiranya level tiga ini diimplementasikan dikalangan institusi pemerintah, ketidakefisienan sudah tidak punya ruang lagi untuk berkembang.

4. Level keempat dari *e-government* sudah semakin kompleks. Bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Dalam level 4 ini, seseorang bisa mengganti informasi yang menyangkut dirinya hanya dengan satu-klik, dan pergantian tersebut secara otomatis berlaku untuk setiap institusi pemerintah yang terkait. Misalnya, seseorang yang pindah alamat, dia cukup mengganti alamatnya tersebut dari suatu database milik pemerintahan yang besar, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya ter-update. Di beberapa negara Eropa sudah mulai

menerapkan hal ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya.

5. Level kelima, dimana pemerintah sudah memberikan informasi yang terpaket (*packaged*) sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sudah bisa memberikan apa yang disebut dengan “*information-push*” yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat benar-benar seperti raja yang dilayani oleh pemerintah. Apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat, *e-government* pada level lima ini bisa menyediakannya

Berdasarkan pendapat dan penjelasan di atas maka situ web pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah sampai pada tingkat kedua dari *e-government*, karena mulai ada transaksi dan interaksi secara *online* antara instansi pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dengan masyarakat. Hal ini terlihat dalam situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung terdapat aplikasi LPSE atau pengadaan barang jasa secara Online dan fitur tanya jawab sebagai alat interaksi dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dua arah antara masyarakat dengan instansi pemerintah sudah mulai terjalin secara *online*.

C. Tinjauan Mengenai Website

1. Pengertian Website

Menurut Indrajit (2005:53) *website* merupakan sebuah alat komunikasi. *Website* bukan merupakan sebuah medium *broadcast* seperti halnya televisi dan radio, namun lebih merupakan sebagai suatu medium

service atau pelayanan. Berbeda dengan sebuah medium *broadcast* yang bekerja berdasarkan asas “satu pesan untuk seluruh kalangan”, medium *service* sebuah *website* harus dapat melayani sejumlah kebutuhan spesifik dari beragam kalangan. Sedangkan menurut Laudon dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen (2008:327) definisi *website* adalah sebuah sistem dengan standar yang telah disepakati bersama untuk menyimpan, mencari, memformat, dan menampilkan informasi menggunakan arsitektur klien/*server*. Dalam penyediaan suatu *website*, terdapat beberapa unsur-unsur penunjangnya yang dikemukakan Saputro (2007:1-2) antara lain adalah

a. Nama domain

Nama domain atau *domain name/URL* adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah situs web. Atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah situs web pada dunia internet. Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Masa sewa dapat diperpanjang, namun apabila pengguna lupa maka nama domain itu akan lepas dari ketersediannya untuk umum.

Nama domain mempunyai identifikasi ekstensi/akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan situs web tersebut. Contoh nama domain yang berekstensi internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Dan contoh nama domain ber-ekstensi lokasi negara indonesia adalah : co.id : Untuk badan usaha, berbadan hukum sah; ac.id : Untuk lembaga pendidikan; go.id : Untuk lembaga pemerintahan RI; mil.id :

Untuk lembaga militer RI; or.id : Untuk organisasi; sch.id : Untuk lembaga pendidikan; web.id : Untuk badan usaha, organisasi atau yang sifatnya perorangan untuk melakukan kegiatannya di *World Wide Web*.

b. Rumah tempat Website (Web hosting)

Ini adalah tempat atau ruangan yang berada dalam hardisk yang berfungsi untuk menyimpan berbagai data, file-file, gambar, video, dan lain sebagainya yang akan diaplikasikan pada situs web. Kapasitas muatan data tergantung dari besarnya *web hosting* yang dipunyai. Biasanya pengguna akan memperoleh *control panel* yang terproteksi dengan *username* dan *password* untuk administrasi situs webnya.

Besarnya hosting ditentukan oleh kapasitas ruangan *hardisk* yang tersedia dalam ukuran MB (*Mega Byte*) atau GB (*Giga Byte*). Penyewaan hosting dilakukan dari perusahaan yang menyediakan jasa penyewaan *web hosting* yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun luar negeri.

c. Bahasa Program (Scripts Program)

Bahasa Program (*Scripts Program*) adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam situs web pada saat diakses. Jenis atau ragam bahasa program sangat menentukan statis, dinamis, atau interaktifnya suatu situs web. Jenis-jenis bahasa program yang banyak dipakai para *designer* situs web antara lain; *Hyper Text Markup Language* (HTML), *Active Server Pages* (Asp), *Programming Hypertext Processor* (PHP), *Java Server Pages* (JSP), *Java Scripts*, *Java applets*, *Extensible Markup Language* (XML), dan sebagainya.

Bahasa dasar situs web adalah bahasa HTML. Sedangkan bahasa program PHP, Asp, JSP, dan lainnya adalah bahasa pendukung sebagai pengatur dinamis dan interaktifnya suatu Situs Web dan dapat dibuat sendiri. Bahasa ini biasanya digunakan untuk membuat pusat berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, *email*, *mailing list*, dan sebagainya yang memerlukan up date setiap harinya.

d. Desain Website

Desain situs web menentukan kualitas suatu situs web. Desain memiliki pengaruh yang besar untuk kunjungan pengguna. Untuk membuat design situs web dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa *web designer*. Banyak program yang tersedia untuk membangun design situs web antara lain; *Macromedia Firework*, *Adobe Photoshope*, *Adobe Dreamweaver*, *Microsoft FrontPage*, dan lain sebagainya.

e. Program transfer data ke pusat data

Program transfer data ke pusat data maksudnya adalah *file-file* terpisah seperti bahasa program, data informasi teks, gambar dan lain sebagainya, dapat terpublikasi secara utuh pada situs web setelah melakukan program penjelajah (*browser*). Pengguna akan diberikan akses FTP (*File Transfer Protocol*) setelah memesan sebuah web hosting untuk dapat memindahkan *file-file* situs web ke pusat data *web hosting*. Untuk dapat menggunakan FTP diperlukan sebuah program FTP misalnya WS FTP, Smart FTP, Cute FTP, dan lain – lain.

f. Publikasi Website

Keberadaan situs web tidak ada gunanya apabila tanpa ada kunjungan oleh pengguna internet. Efektif tidaknya sebuah situs web tergantung dari besarnya pengunjung dan komentar yang masuk, sehingga dalam hal ini diperlukan publikasi atau promosi. Cara promosi yang efektif dengan tak terbatas ruang dan waktu atau dengan kata lain publikasi atau promosi dilakukan pada jaringan internet melalui *search engine* (mesin pencari, seperti; *yahoo*, *google*, *MSN*, *Search Indonesia*, dan sebagainya). Keberadaan sebuah situs web didunia internet sangat membantu pengguna dalam menemukan informasi yang efektif dan efisien bagi penggunaannya.

g. Pemeliharaan Website

Untuk mendukung kelanjutan dari situs web diperlukan pemeliharaan setiap waktu yang sesuai dengan yang diinginkan. Pemeliharaan situs web bersifat penambahan informasi, berita, artikel, link, gambar, atau lain sebagainya pada content sebuah situs web. Pemeliharaan situs web dapat dilakukan per periode tertentu seperti tiap hari, tiap minggu atau tiap bulan sekali secara rutin atau secara periodik tergantung kebutuhan (tidak rutin).

Dalam dimensi *website*, Lociacono yang dikutip oleh Abadi, Prajarto dan Guntoro (2014:239) mengkategorikan dimensi *e-serve quality* yang dikenal sebagai *website quality (webqual)* menjadi lima tingkatan *website* yaitu kemudahan dalam penggunaan (*easy of use*), kemanfaatan (*usefulness*), tampilan *website (entertainment)*, hubungan yang saling

melengkapi (*relationship complementary*) dan layanan kepada pelanggan (*customer services*).

Pada tingkatan pertama yaitu kemudahan dalam penggunaan (*easy of use*) terdapat dua dimensi, yaitu (1) halaman web yang didesain mudah untuk dibaca dan dipahami (*ease of understanding*) dan (2) kemudahan dalam mengoperasikan dan pencarian informasi (*intuitive operation*).

Tingkatan kedua yaitu kemanfaatan (*usefulness*) meliputi lima dimensi, yaitu (1) ketersediaan informasi yang akurat dan relevan (*information quality*), (2) kesesuaian informasi dengan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan/meningkatkan tugas (*meets functional fit to-task*), (3) terdapat interaksi komunikasi antara konsumen dengan institusi (*interactivity*), (4) terdapat keamanan dalam berkomunikasi serta kerahasiaan informasi pribadi (*trust*), dan (5) terdapat respon atas permintaan ataupun interaksi melalui situs (*response time*).

Tingkatan ketiga adalah tampilan website (*entertainment*), yaitu tampilan situs memiliki daya tarik baik dari segi tata warna, letak, tipe dan ukuran mencetak, jumlah gambar foto, grafik, dan animasi. Dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur sebagai berikut: (1) estetika website, (2) desain situs yang kreatif dan unik, (3) memiliki daya tarik yang dapat mempengaruhi emosional *user* dalam menggunakan website dan terlibat secara intens (sering).

Tingkatan keempat adalah relasi yang saling melengkapi. Dimensi yang digunakan untuk mengukurnya sebagai berikut: (1) diizinkannya user untuk melakukan transaksi secara online, (2) keuntungan relatif yang

diperoleh user seperti berbiaya murah dan waktu yang relatif cepat, dan (3) pencitraan di *website* juga memiliki kompatibel dengan pencitraan instansi pemerintah daerah di media lainnya.

Terakhir adalah *website* yang dikelola pemerintah dapat digunakan untuk memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukurnya adalah terdapatnya respon terhadap pertanyaan pelanggan, komentar, dan umpan balik (*customer services*).

2. Situs Web Pemerintah Daerah

Situs web Pemerintah Daerah sebagai bentuk Pelayanan publik berbasis internet (*electronic government*) perlu mendapatkan perhatian karena sebagai model pelayanan publik baru (*new public service*) sehingga harus bersifat nondiskriminatif sebagaimana dasar teoretis yang digunakan, yaitu menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Karena fungsi pemerintah memberikan informasi kepada warganya baik secara pasif maupun aktif termasuk akses ke data publik, ketentuan resmi termasuk situs web pemerintah (Denhardt & Janet Vinzant, 2007:97).

Instruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* serta Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi No. 65/2002, tentang pengembangan layanan pemerintah secara elektronik pada berbagai instansi pemerintah, baik di pusat dan daerah merupakan upaya pemerintah dalam mendorong masyarakat

Indonesia untuk lebih memanfaatkan Teknologi Informasi. Dalam pembuatan situs web pemerintah daerah, terdapat sejumlah kriteria yang harus diterapkan sesuai dengan buku panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah yang di terbitkan oleh Kominfo (www.kominfo.co.id) kriteria yang harus terdapat pada situs web pemerintah terdiri dari:

a. Fungsi, aksesibilitas, kegunaan

Situs-situs web pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan pengguna, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna, dan secara terus menerus berevolusi untuk memenuhi permintaan pengguna dan mencapai aksesibilitas dan kegunaan universal.

b. Bekerjasama

Situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah. Semua dokumen pemerintah yang penting sudah semestinya memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang tetap, sehingga mesin pencari (*search engine*) dapat menghubungkan kepada informasi yang diinginkan secara langsung.

c. Isi yang efektif

Pengelola situs web harus berusaha untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga situs web yang dikelola oleh pemerintah daerah bisa memenuhi kebutuhan pengguna. Banyak dokumen pemerintah tidak ditujukan pada masyarakat umum, atau ditulis hanya untuk dibaca secara *off-line*. Pengelola situs web pemerintah daerah perlu mempertimbangkan penyediaan beberapa isi yang ditujukan kepada pengguna, yang dirancang untuk dapat dibaca secara *on-line*. Situs web

pemerintah daerah harus bertujuan untuk bisa bermanfaat bagi pengguna, dan sesuai dengan kebutuhan yang berbeda dari pengguna yang berbeda.

d. Komunikasi dua arah

Situs-situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan pengguna untuk menghubungi pihak-pihak berwenang, menjelaskan pandangan mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.

e. Evaluasi Kesuksesan

Situs-situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs webnya memenuhi kebutuhan penggunanya. Situs-situs web pemerintah daerah harus mengumpulkan, minimal, statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang dikunjungi, halaman rujukan utama.

f. Kemudahan Menemukan Situs

Ada berjuta situs web, oleh sebab itu perlu promosi situs web secara layak melalui mesin pencari search engine seperti google.com, yahoo.com, bing.com dan mesin pencari lainnya, dan juga melalui cara lain seperti pemberitahuan lewat pers, hubungan ma-syarakat, brosur.

g. Pelayanan yang diatur dengan baik

Manajemen yang baik adalah satu-satunya cara untuk membangun dan mempertahankan kualitas situs web pemerintah daerah, karena akan menjamin rencana situs terkait untuk perubahan, berevolusi memenuhi kebutuhan pengguna, dan bergerak dari *hypertext mark up language* (HTML) yang statis menuju yang lebih efisien dan dinamis dengan

menggunakan *Content Management System* (CMS). Dalam sistem ini maka upload data baru dapat dilakukan secara cepat dan dinamis, sementara itu data yang lama akan tetap ter-simpan dengan baik dalam dokumentasi situs web.

4. Kualitas Situs Web

Selain beberapa kriteria diatas, berdasarkan penjelasan Kominfo dalam Buku Panduan Kementerian Komunikasi dan Informasi Tahun 2003 Tentang Penyelenggaran Situs Web Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa terdapat 11 (sebelas) parameter yang digunakan untuk penilaian kualitas situs web pemerintah, yaitu:

a. Kecepatan

Faktor kecepatan tampilan sebuah situs web pemerintah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Suatu situs web pemerintah yang lambat waktu diakses membuat pengunjung cenderung menutup browser situs web, karena pengunjung harus menunggu beberapa lama untuk melihat tampilan situs web pemerintah bersangkutan. Pengunjung suatu situs web cenderung tidak mau menunggu lama untuk melihat sebuah situs web. Kecepatan suatu situs web pemerintah pada saat diakses dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu ukuran file yang digunakan, pemilihan hosting server yang tepat, algoritma program untuk sebuah web aplikasi.

b. Homepage

Homepage pada suatu situs web adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk homepage yang menarik akan

memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah. Homepage situs web pemerintah minimal menyajikan tentang identitas instansi Pemerintah yang terdiri dari nama pemilik situs web lembaga, logo pemerintahan, alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat e-mail lembaga pemerintah, gambar yang memberikan informasi tentang lembaga pemerintah, kontak email, link, dan fasilitas pencarian.

c. Isi

Isi (*content*) situs web pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Situs web pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Isi minimal situs web lembaga pemerintah daerah, yaitu:

(1) Selayang pandang

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemerintah daerah (sejarah, moto daerah, lambing dan artinya, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

(2) Pemerintah Daerah

Menjelaskan tentang pemerintah daerah (eksekutif dan legislatif) beserta nama, alamat, telepon, email dari pejabat daerah.

(3) Geografis

Menjelaskan tentang topografi, demografi, cuaca, iklim, social dan ekonomi, budaya dari daerah yang bersangkutan.

(4) Peta wilayah dan sumber daya

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah.

(5) Peraturan/kebijakan daerah

Menjelaskan tentang peraturan daerah yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang bersangkutan.

(6) Berita

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

d. Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari lembaga pemerintah bersangkutan. Informasi yang disajikan pada isi suatu situs web haruslah mencerminkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah bersangkutan. Pada dasarnya setiap pembangunan situs web, konteks dari informasi yang akan disajikan sangat beragam sesuai dengan maksud dan tujuannya. Situs web pemerintah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga pemerintah bersangkutan

e. Kemudahan dibaca

Situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs web pemerintah. Beberapa parameter yang harus dipertimbangkan oleh pembuat situs web pemerintah agar dapat memberikan kenyamanan untuk dibaca antara lain memperhatikan

(1) Target Pengakses/pengunjung

Target pengakses/pengunjung situs web Pemerintah adalah masyarakat pengguna internet. Tercapai tidaknya situs web dapat dilihat dari email yang dikirim oleh pengunjung kepada pengelola situs web, dan buku tamu yang diisi oleh pengunjung

(2) Pemilihan jenis huruf

Penyajian Teks menggunakan fonts yang sudah terdapat pada perangkat lunak yang digunakan.

(3) Pemilihan warna

Warna merupakan salah satu elemen penting dalam tampilan sebuah situs web. Pemilihan warna yang baik dan serasi akan membuat pengakses nyaman, dan mempunyai kesenangan tersendiri pada saat mengakses situs web pemerintah serta membaca isi didalamnya

(4) Desain

Desain situs web tidak hanya terpaku pada sebuah gambar atau objek, tapi meliputi semua tampilan pada sebuah situs web pemerintah

(5) Navigasi/menu

Penataan navigasi/menu yang baik, akan membuat pengunjung mudah mencari informasi

f. Kualitas interaksi

Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Pada situs web pemerintah, ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface* (UI). Terdapat 5 karakteristik yang harus dipenuhi oleh sebuah user interface yang baik, yaitu kemudahan untuk dipelajari, efisiensi, memorability, errors dan statification

g. Mobilitas Data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web harus selalu di mutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs web dimutakhirkan isinya ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis. Pengunjung akan menilai apakah isi (*content*) suatu situs web pemerintah selalu dimutakhirkan. Pengunjung cenderung tidak akan mengakses sebuah situs web yang statis, karena mereka tidak mendapatkan data dan informasi terbaru yang mereka inginkan. Informasi yang dinamis antara lain berita, agenda kegiatan, forum diskusi. informasi tersebut harus selalu dimutakhirkan mengikuti perkembangan yang terbaru. Berita pada suatu situs web pemerintah diharapkan menyajikan informasi beserta waktu/tanggal publikasinya, karena data tanggal akan memberitahukan

bahwa informasi tersebut menampilkan informasi yang terbaru. Informasi waktu penyajian berita menjadi salah satu parameter pengunjung untuk menyatakan bahwa situs web pemerintah selalu memberikan informasi mutakhir. Parameter lainnya bisa berupa tampilan grafis yang selalu berubah dalam jangka waktu tertentu, misalkan 1 bulan sekali gambar atau foto di halaman depan/*splash page* berubah. Suatu penyajian berita yang diambil dari suatu koran atau publikasi lain, harus dicantumkan sumber beritanya

h. Ketepatan

Parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs web pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs web pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi. Situs web pemerintah adalah salah satu media resmi pemerintah yang harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai segala aspek kehidupan. Berita yang tersaji di situs web pemerintah harus akurat. Situs web pemerintah harus mampu menyajikan data dan informasi yang lebih detail dari situs web komersial.

i. Layanan Publik

E-government mempunyai beberapa tujuan salah satunya adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs web pemerintah. Meskipun pada saat ini layanan publik belum sampai pada tingkat transaksi elektronik, tapi diharapkan situs web pemerintah dapat

memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

j. Hits

Hits adalah angka yang umumnya dicantumkan pada suatu situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka suatu situs web. Adanya data hits pada suatu situs web pemerintah akan memberikan informasi jumlah pengunjung situs web pada satu hari atau bulan tertentu.

k. Penggunaan Platform

Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak mencantumkan persyaratan penggunaan platform suatu situs web pemerintah daerah. Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pemilihan platform yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs web pemerintah. Platform yang digunakan pada suatu situs web pemerintah sebaiknya yang mempunyai lisensi atau *outsourcing* dengan menyebutkan sumbernya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikemukakan jika terdapat sebelas parameter yang dapat digunakan untuk menilai kualitas situs *website* pemerintah daerah. Apabila penilaian terhadap sebelas parameter ini baik maka dapat dikatakan jika kualitas situs *website* juga baik, namun jika penilaiannya cukup baik atau bahkan kurang baik maka perlu dilakukan

pembenahan terhadap kualitas website agar dapat lebih bermanfaat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan public yang diberikan pada masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, bersifat deskriptif dan menekankan pada proses analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian (Sugiyono, 2006:11).

Penggunaan deskriptif dengan pendekatan kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengungkap fakta yang didapat di lapangan mengenai kualitas situs web sebagai pusat informasi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Data gejala yang dikumpulkan tersebut disusun, diuraikan, dan dianalisis. Adapun data yang digunakan adalah data berupa kata-kata yang penyajiannya dengan menggambarkan dan menguraikan yang selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah bentuk tulisan yang sistematis.

B. Fokus Penelitian

Adanya penentuan fokus penelitian akan dapat menghindarkan biasanya data sehingga terdapat batasan-batasan dalam melakukan penelitian. Di sisi lain

fokus penelitian ini juga ditujukan agar penelitian yang dilakukan bisa lebih terarah dan lebih terperinci serta tidak menyimpang dari rumusan masalah. Fokus penelitian ini berdasarkan Buku Panduan Kementrian Komunikasi dan Informasi pada tahun 2003 tentang Sebelas Parameter Situs Web Pemerintah Daerah. Kualitas Layanan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dilihat berdasarkan sebelas parameter situs web yang meliputi kecepatan, *homepage*, isi, konteks, ukuran kualitas interaksi, kemudahan dibaca, mobilitas data, ketepatan, layanan public, hits dan platform. Selain itu juga focus penelitian yang kedua adalah mengenai faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan situs web sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Tabel 1
Fokus Penelitian

No	Fokus Penelitian	Indikator
11 Parameter kualitas layanan situs web pemerintah daerah		
1.	Kecepatan	Menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk membuka dan mengakses data suatu situs web sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan pemberian informasi pada publik sebagai pengguna
2.	Homepage	Halaman pertama pada situs web yang akan mempengaruhi penilaian publik terhadap tampilan dan kemudahan mengakses data
3.	Isi (<i>content</i>)	Isi (<i>content</i>) situs web pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Sebagai salah satu media komunikasi milik pemerintah maka informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah)
4.	Konteks	Konteks suatu situs web pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari lembaga pemerintah bersangkutan
5.	Kemudahan dibaca	Situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs web pemerintah.

6.	Ukuran kualitas interaksi	Adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah, pengalaman yang baik menjadi salah satu indikator yang menunjukkan jika pelayanan yang diberikan sudah baik
7.	Mobiltas data	Menunjukkan kemutakhiran data yang ada di situs web. Pengunjung akan menilai apakah isi (content) suatu situs web pemerintah selalu dimutakhirkan. Pengunjung cenderung tidak akan mengakses sebuah situs web yang statis, karena mereka tidak mendapatkan data dan informasi terbaru yang mereka inginkan.
8.	Ketepatan	Menunjukkan kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs web pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs web pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi.
9.	Layanan public	situs web pemerintah dapat memberikan informasi mengenai layanan public yang diberikan oleh pemerintah dan instansi yang terkait pada masyarakat
10.	Hits:	Menunjukkan informasi jumlah pengunjung pada waktu tertentu.
11.	Platform	Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pemilihan platform yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs web pemerintah..
Faktor pendukung dan penghambat		
1.	Faktor pendukung	Merupakan faktor-faktor yang dapat mendukung penggunaan situs web pemerintah daerah sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung
2.	Faktor penghambat	Merupakan faktor-faktor yang dapat menghambat penggunaan situs web pemerintah daerah sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis akan menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang hendak diteliti untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. Dengan demikian, lokasi penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No 117. Tulungagung. Penelitian dilaksanakan pada situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung yang beralamatkan

www.tulungagung.go.id sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

D. Sumber Data

Sumber data yang ada dalam penelitian ini menyangkut sumber-sumber penyedia informasi yang dapat mendukung informasi tentang hal-hal yang menjadi pusat perhatian pusat peneliti. Menurut Arikunto (2002:107), yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dan dari mana data dapat diperoleh.

Adapun sumber data penelitian ini yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:137). Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah pegawai yang berkecimpungan dalam penanganan langsung pada penyediaan informasi melalui situs web serta masyarakat yang menggunakan situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung, maka yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:

a. Informan kunci

Informan kunci dalam penelitian ini adalah pengelola situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung yaitu Bapak Andhi Priono S.Si.

b. Informan pendukung

Informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna data pada situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung yaitu Rizki Aditya dan Nugroho Hendrawan sebagai mahasiswa yang pada saat

itu sedang mengakses data di situs web pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010:137). Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah arsip-arsip, dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan fokus dan masalah penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2012:137-138). Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan staf Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung yang mengelola situs web Kabupaten Tulungagung dan masyarakat yang telah mengakses situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dan mencatat dokumen yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung berkaitan dengan penelitian. Data yang diperoleh antara lain

yaitu dokumen pemerintah yang berhubungan dengan situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung. Mengumpulkan informasi lewat buku-buku yang memiliki hubungan dengan situs web pemerintah daerah dan pelayanan publik untuk digunakan sebagai pendukung dalam melengkapi penyusunan skripsi.

3. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan di lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi ke tempat penelitian untuk memperoleh gambaran riil mengenai pengelolaan situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Peneliti

Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti sendiri yang menjadi instrumen utama dalam penelitian. Peneliti juga mengamati fenomena-fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian dan melakukan wawancara dengan kelompok sasaran yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan salah satu instrumen penelitian yang berfungsi sebagai bahan acuan untuk memperoleh informasi-informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan adalah catatan yang digunakan untuk mencatat data dan informasi-informasi penting yang diperoleh peneliti selama wawancara dan observasi di lapangan dalam rangka pengumpulan data penelitian.

G. Uji Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data, diperlukan suatu teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Teknik pemeriksaan keabsahan data tersebut antara lain ada perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, serta triangulasi (Moleong, 2009:324-331).

1. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Jika hal itu dilakukan maka akan membatasi:

- a. Membatasi tanggungan dari dampak peneliti pada konteks,
- b. Membatasi kekeliruan (bias) peneliti,
- c. Mengkompensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Ketekunan pengamatan terletak pada pengamatan terhadap pokok-pokok persoalan yang dilakukan secara lebih awal. Hal itu mungkin dapat disebabkan oleh tekanan subjek atau sponsor atau barang kali juga karena ketidaktoleransian

subjek, atau sebaliknya peneliti terlalu cepat mengarahkan fokus penelitiannya walaupun tampaknya belum patut dilakukan demikian.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

F. Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam buku Moleong (2009:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengkoordinasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun alur kegiatan dalam menganalisa data-data penelitian kualitatif menurut menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data

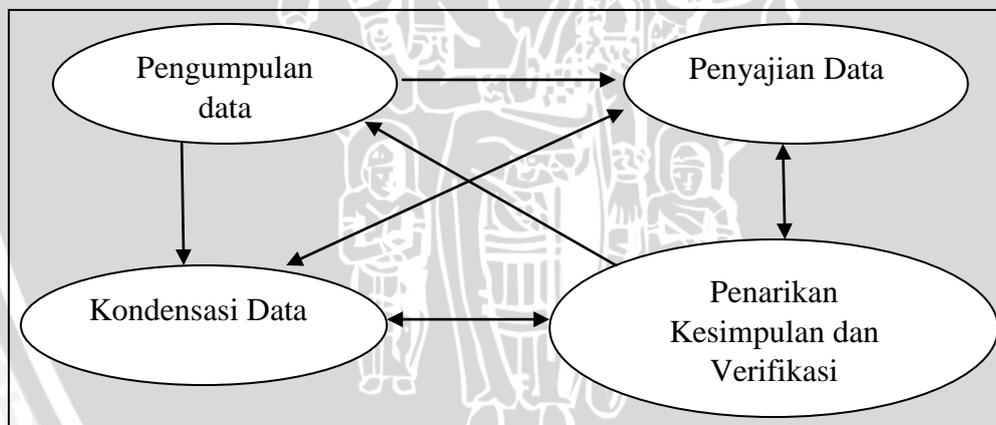
Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.



Gambar 1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

Sumber: Miles dan Huberman (Miles, Huberman dan Saldana, 2014:31)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Lokasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan lokasi penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini, kegiatan penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung. Instansi ini mempunyai gedung yang terletak di jalan Yos Sudarso No. 117 Kabupaten Tulungagung. Nomor telepon yang dimiliki Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi adalah (0355)320111 dan alamat email dishubkominfota@yahoo.com.

2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung mempunyai visi:

"Menjadi Dinas yang Kulified dan Teladan Melalui Peningkatan Pelayanan Prima dan Pendapatan Asli Daerah di Bidang Perhubungan, Transportasi, Telekomunikasi, dan Informatika yang Berwawasan Lingkungan"

Ada 3 makna yang terkandung di dalam pernyataan visi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung, yaitu:

(a) Menjadi Dinas yang Kualified

Untuk 5 tahun ke depan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung diharapkan semakin eksis dan bermutu, serta mampu memecahkan permasalahan di bidang perhubungan khususnya transportasi yang mungkin timbul dengan cepat dan tuntas serta dapat memberikan hasil pembangunan yang optimal.

(b) Peningkatan Pelayanan Prima

Dalam era reformasi dewasa ini aparat Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung berkewajiban memberikan pelayanan jasa perhubungan kepada masyarakat secara cepat, tepat, mudah, dan tuntas dengan biaya yang wajar sehingga benar-benar dapat memuaskan masyarakat.

(c) Wawasan Lingkungan

Sebagaimana rumusan visi Kabupaten Tulungagung dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan selalu berorientasi dan memperhatikan lingkungan hidup, baik dari segi pendidikan, kesenian, budaya, religi/keagamaan, maupun lingkungan geografis serta mengedepankan nilai-nilai positif masyarakat sehingga kelestariannya tetap terjaga.

Ketiga makna tersebut di atas adalah untuk mensejahterkan masyarakat melalui jasa perhubungan. Berdasarkan Visi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung, maka misi pembangunan kesehatan di Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

- (a) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana di bidang perhubungan secara efektif dan efisien serta akuntabel.
- (b) Menetapkan tata tertib di semua lini perhubungan melalui koordinasi yang mantap.
- (c) Meningkatkan pelayanan, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan di bidang perhubungan dan komunikasi secara terarah dan terpadu.
- (d) Meningkatkan profesionalisme sumber daya insan perhubungan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Penjelasan masing-masing misi adalah sebagai berikut:

(a) Misi Pertama

Peningkatan kualitas sarana dan prasarana perhubungan mutlak diperlukan, mengingat sarana dan prasarana yang ada, sebagian mengalami kerusakan dan di pihak yang lain diperlukan sarana prasarana baru untuk mengimbangi lajunya tuntutan masyarakat.

(b) Misi Kedua

Langkah koordinasi dengan instansi terkait dalam mencapai tujuan sangat diperlukan sehingga memperoleh hasil optimal.

(c) Misi Ketiga

Perlu adanya keterpaduan program maupun pelaksanaan program di lapangan khususnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian kegiatan di bidang perhubungan, komunikasi, dan informatika, serta kegiatan usaha jasa transportasi pada umumnya.

(d) Misi Keempat

Untuk mensukseskan misi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung termasuk penggalian PAD pelayanan jasa perhubungan perlu memperhatikan aspirasi dan tuntutan masyarakat dan penyelenggaraannya diperlukan insan perhubungan yang profesional.

3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung dipimpin oleh seorang kepala dinas yang dibantu oleh sekretariat yang meliputi sub bagian umum, keuangan dan bina program. Selain itu juga terdapat empat kepala bidang yang membawahi tiga kepala seksi yang sesuai di bidangnya. Berikut ini struktur organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 1. Sub Bagian Umum;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Bina Program;
- c. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, terdiri dari:
 1. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu lintas;
 2. Seksi Angkutan Orang;
 3. Seksi Angkutan Barang;

d. Bidang Pengendalian dan Operasi, membawahi:

1. Seksi Ketertiban dan Keamanan Lalu Lintas;
2. Seksi Bimbingan dan Keselamatan Lalu Lintas;
3. Seksi Monitoring dan Pengawasan;

e. Bidang Sarana dan Prasarana, membawahi:

1. Seksi Pemeliharaan;
2. Seksi Perbengkelan;
3. Seksi Pengembangan Sarana dan Prasarana;

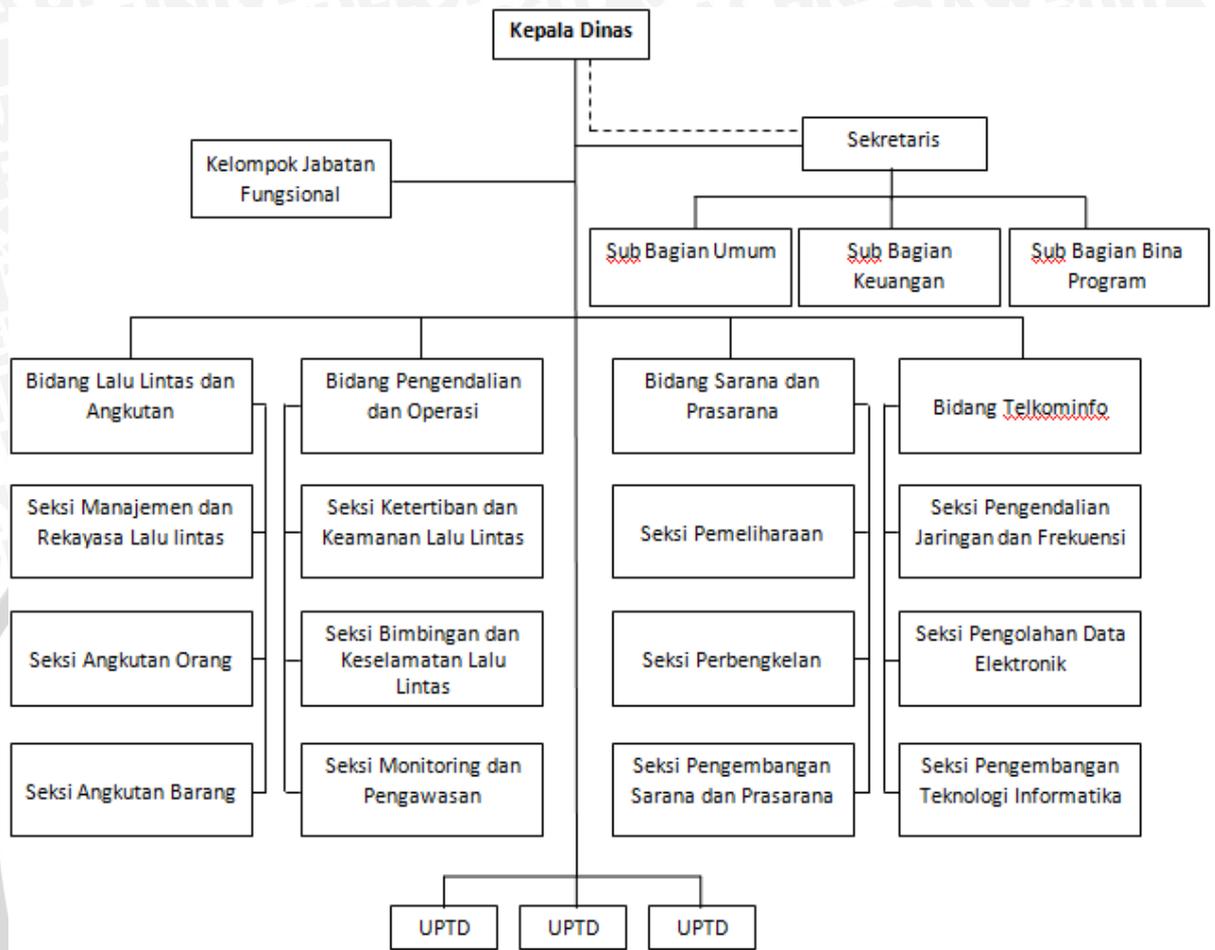
f. Bidang Telkominfo, membawahi:

1. Seksi Pengendalian Jaringan dan Frekuensi;
2. Seksi Pengolahan Data Elektronik;
3. Seksi Pengembangan Teknologi Informatika;

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas;

h. Kelompok Jabatan Fungsional;

Gambar di bawah ini merupakan struktur organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung yang sesuai dengan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 24 Tahun 2008.



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung

Sumber: Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung yang diolah penulis, 2015

4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung

Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung berdasarkan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

(a) Tugas Pokok

Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan.

(b) Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- (1) Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika.
- (2) Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
- (3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
- (4) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati.

5. Bidang Kegiatan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika antara lain:

(a) Kepala Dinas

Tugas kepala dinas antara lain adalah sebagai berikut:

- (1) Merumuskan kebijakan dibidang perhubungan;
- (2) menyusun dan menetapkan rencana dan program dibidang perhubungan;
- (3) melaksanakan kebijakan dibidang perhubungan;
- (4) mengkoordinasikan seluruh pelaksanaan kegiatan dinidang perhubungan baik lintas program maupun sektoral;
- (5) mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas bawahan dengan cara memberi petunjuk dan memotivasi agar diperoleh hasil kerja yang optimal;
- (6) memberikan perijinan dibidang perhubungan;
- (7) membagi tugas dan mengikuti perkembangannya dengan cara memantau agar penyelesaian tugas tepat waktu;
- (8) mengkaji surat masuk dan menentukan pokok masalah dalam lembar disposisi sebagai arahan tindaklanjutnya;
- (9) memberi arahan dan petunjuk teknis dibidang perhubungan sebagai bahan penyusunan materi pembinaan;
- (10) meneliti menyempurnakan dan menandatangani konsep naskah dinas;
- (11) mengendalikan pelaksanaan urusan rumah tangga dinas meliputi administrasi keuangan, kepegawaian, perlengkapan surat menyurat dan informasi dibidang perhubungan;
- (12) merumuskan bahan pembinaan dalam rangka pembinaan manajemen dibidang perhubungan;
- (13) melakukan pengkajian kegiatan dibidang perhubungan;

- (14) mengawasi dan mengendalikan pengelolaan anggaran agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (15) membuat laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (16) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:

- (1) Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
- (2) Perumusan dan penetapan rencana dan program di bidang perhubungan;
- (3) pelaksanaan kebijakan di bidang perhubungan;
- (4) pemberian perijinan dibidang perhubungan;
- (5) pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang perhubungan.

(b) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas sebagai berikut:

- (1) menyelenggarakan administrasi tata usaha dan kearsipan;
- (2) melaksanakan pengelolaan administrasi dan penyusunan laporan kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
- (3) menyusun program dan perencanaan Dinas;
- (4) menyusun dan melaksanakan pembinaan hukum, organisasi dan tata laksana Dinas.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- (1) pengelolaan dan pembinaan urusan tata usaha dan tata kearsipan, rumah tangga dan keprotokolan Dinas;
- (2) penyusunan program dan perencanaan Dinas;
- (3) penyusunan dan pembinaan hukum, organisasi dan tata laksana Dinas;
- (4) pengelolaan administrasi dan penyusunan laporan kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
- (5) pembinaan administrasi kepada unit pelaksana teknis Dinas;
- (6) pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas;

(c) Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai beberapa tugas pokok sebagai berikut:

- (1) melakukan urusan administrasi persuratan, kearsipan, perjalanan dinas, keprotokolan, rumah tangga;
- (2) melakukan tata usaha dan administrasi kepegawaian;
- (3) menyiapkan bahan pembinaan hukum, organisasi dan ketatalaksanaan Dinas;
- (4) melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris;

(d) Sub Bagian Keuangan

Sub bagian umum mempunyai beberapa tugas pokok sebagai berikut:

- (1) melakukan tata usaha dan administrasi keuangan dan perlengkapan;
- (2) menyusun analisa kebutuhan pengadaan dan melakukan administrasi barang;
- (3) melakukan pembayaran gaji pegawai;
- (4) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris;

(e) Sub Bagian Bina Program

Sub bagian bina program mempunyai beberapa tugas pokok sebagai berikut:

- (1) menyiapkan bahan penyusunan program dan perencanaan kegiatan Dinas;
- (2) menyiapkan bahan evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Dinas;
- (3) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris;

(f) Bidang Telekomunikasi dan Informatika**Tugas:**

- (1) melaksanakan perumusan kebijakan teknis telekomunikasi dan informatika di bidang perhubungan;
- (2) melaksanakan pengendalian dan pengawaasan kegiatan usaha jasa telekomunikasi dan jasa informatika;
- (3) melaksanakan pembinaan usaha jasa telekomunikasi dan informatika;
- (4) menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- (5) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberika oleh Kepala Dinas;

Fungsi;

- (1) penyiapan perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian jasa informatika;
- (2) perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian usaha jasa telekomunikasi;
- (3) penyiapan bahan dan memproses pemberian ijin usaha jasa telekomunikasi dan informatika;

- (4) penyiapan pengembangan teknologi elektronk informatika;
- (5) penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan bidang telekomunikasi dan informatika;

Bidang telekomunikasi dan informasi membawahi tiga seksi yaitu seksi pengendalian jaringan dan frekuensi, seksi pengolahan data elektronik dan seksi pengembangan teknologi informatika.

(1)Seksi Pengendalian Jaringan dan Frekuensi

Tugas:

- (a) pemberian ijin penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan pemerintah dan badan hukum yang areanya kabupaten sepanjang tidak menggunakan spectrum radio;
- (b) pemberian rekomendasi terhadap permohonan ijin penyelenggaraan jaringan tetap tertutup local wire line (N to N) cakupan kabupaten;
- (c) pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggara telekomunikasi yang cakupan areanya kabupaten, pelaksanaan pembangunan telekomunikasi pedesaan, penyelenggaraan warung seluler atau sejenisnya;
- (d) pemberian rekomendasi ijin hinder ordonansi (undang-undang gangguan) dalam pendirian gedung/tower;
- (e) pemberian rekomendasi ijin instalasi penangkal petir;
- (f) pemberian rekomendasi ijin instalasi genset dalam jaringan PLTD antar penduduk;
- (g) pengendalian dan penertiban terhadap pelanggaran standarisasi telekomunikasi dan informasi;

- (h) fasilitasi pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan telekomunikasi dan informatika serta penggunaan frekuensi radio di daerah perbatasan dengan negara tetangga;
- (i) pemberian rekomendasi ijin lokasi pembangunan studio dan stasiun pemancar radio dan atau televisi;
- (j) penertiban dan pembinaan penggunaan frekuensi radio;
- (k) menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- (l) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang.

(2)Seksi Pengolahan Data Elektronik

Tugas:

- (a) menyusun, menganalisa dan menyiapkan sistem aplikasi yang dibutuhkan;
- (b) menyelenggarakan sistem informasi dan komunikasi daerah;
- (c) mengendalikan arus data masukan (input) dan keluaran (layanan data) pengoperasian komputer, penyiapan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras / lunak komputer;
- (d) menyelenggarakan riset dan teknologi informasi komunikasi;
- (e) penanggungjawab panggilan darat telekomunikasi;
- (f) penanggungjawab komunikasi dalam penanggulangan bencana alam;
- (g) koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial skala kabupaten;
- (h) pelaksanaan desiminasi informasi nasional;
- (i) koordinasi dan fasilitasi pengembangan kemitraan media skala kabupaten;

- (j) rekomendasi ijin amatir radio;
- (k) melaksanakan pemberian rekomendasi perijinan usaha dibidang pemutaran film, rumah film, pameran, reklame dan percetakan penerbitan;
- (l) menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- (m) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepada Kepala Bidang;

(3)Seksi Pengembangan Teknologi Informatika

Tugas:

- (a) pemberian rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan kewajiban pelayanan universal di bidang telekomunikasi;
- (b) pemberian ijin terhadap instalatir kabel rumah / gedung (IKR / G);
- (c) pemberian rekomendasi perijinan mendirikan bangunan menara telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana telekomunikasi;
- (d) pemberian rekomendasi perijinan untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu kabupaten;
- (e) pemberian rekomendasi persyaratan adminsitras dan kelayakan data teknis terhadap permohonan ijin penyelenggaraan radio;
- (f) pelaksanaan analisa dan evaluasi telekomunikasi frekuensi radio;
- (g) menyusun laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya;
- (h) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang.

6. Gambaran Umum Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Situs web resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung mempunyai alamat www.tulungagung.go.id. Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung di kelola oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Tulungagung. Situs web resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dibuat tahun 2010 bertujuan untuk memberikan informasi tentang Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung ke publik melalui internet. Berikut tampilan halaman depan (*homepage*) Website Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung



Gambar 3. Tampilan *Homepage*/Halaman Depan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Logo dan *Title* Pemerintah kabupaten tulungagung pada *header* merupakan identitas *website* milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Pada menu tersedia menu profil, SKPD, Pembangunan, Arsip Berita, Produk Hukum, Unduhan dan Tanya Jawab. Menu profil berisi profil Kabupaten

Tulungagung yang meliputi, lambang daerah, visi dan misi, sejarah, dan daftar bupati.

Pada menu SKPD memberikan informasi nama SKPD beserta nomor telepon. Pada menu pembangunan berisi informasi perkembangan pembangunan di Tulungagung meliputi pembangunan perhubungan, perdagangan, ekonomi dan industri. Pada menu arsip berita berisi berita-berita yang berkaitan dengan Kabupaten Tulungagung. Menu produk hukum berisi peraturan daerah yang bisa di download oleh masyarakat. Menu unduhan berisi informasi dan data-data yang bisa di unduh/download oleh masyarakat sebagai wujud keterbukaan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kepada masyarakat. Menu Tanya jawab merupakan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat untuk berkomunikasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Dibawah menu terdapat link, ke Pengadaan Online dan Layanan Satu pintu. Pengadaan online merupakan website pemerintah yang digunakan untuk pengadaan barang/jasa yang dilakukan secara elektronik. Layanan Satu Pintu memberi informasi kepada masyarakat tentang mekanisme pelayanan perizinan dan jenis pelayanan perizinan. Fitur *search* memudahkan pengunjung/masyarakat untuk mencari data apa yang ingin ditampilkan dengan mengetik *keyword/kata* kunci di kolom *search* kemudian klik *enter*.

Bagian samping terdapat menu mengenai info daerah diantaranya : foto, video, obyek wisata, produk unggulan, seni dan budaya, agenda kegiatan, peta, dan puskesmas. Menu foto berisi foto dokumentasi kegiatan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Menu video kosong tanpa konten. Menu obyek wisata berisi informasi tempat-tempat wisata yang dimiliki Kabupaten Tulungagung.

Menu Produk unggulan berisi informasi produk unggulan khas Kabupaten Tulungagung. Menu seni dan budaya berisi informasi mengenai kesenian dan budaya khas yang dimiliki Kabupaten Tulungagung. Menu agenda kegiatan berisi aplikasi kalender untuk menandai agenda yang akan dilakukan Kabupaten Tulungagung, namun tidak optimal karena informasi tidak diperbarui. Menu peta berisi peta tulungagung dengan menggunakan aplikasi google maps. Menu puskesmas berisi informasi alamat dan nomor telepon puskesmas yang ada di Kabupaten Tulungagung.

Selanjutnya dibawahnya terdapat menu PPID yang menautkan ke daftar informasi publik yang berisi dokumen tentang informasi publik yang dapat diunduh/download oleh pengunjung atau masyarakat. Terdapat jurnalisme warga yang bertujuan untuk mengajak masyarakat ikut berkontribusi dalam penyampaian informasi di Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Berita Resmi Statistik berisi informasi statistik berbentuk dokumen pdf yang dapat di unduh/download oleh pengunjung/masyarakat. Dokumen SAKIP berisi dokumen yang dapat di unduh/download oleh pengunjung/masyarakat. Menu SKPD berisi link menuju Situs Web SKPD Kabupaten Tulungagung. Sedangkan Menu Desa berisi link menuju Situs Web Desa yang berada di Kabupaten Tulungagung. Bagian Bawah terdapat banner Transparansi Pengelolaan Anggaran Daerah yang berisi laporan perencanaan dan laporan keuangan sebagai bentuk transparansi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kepada masyarakat.

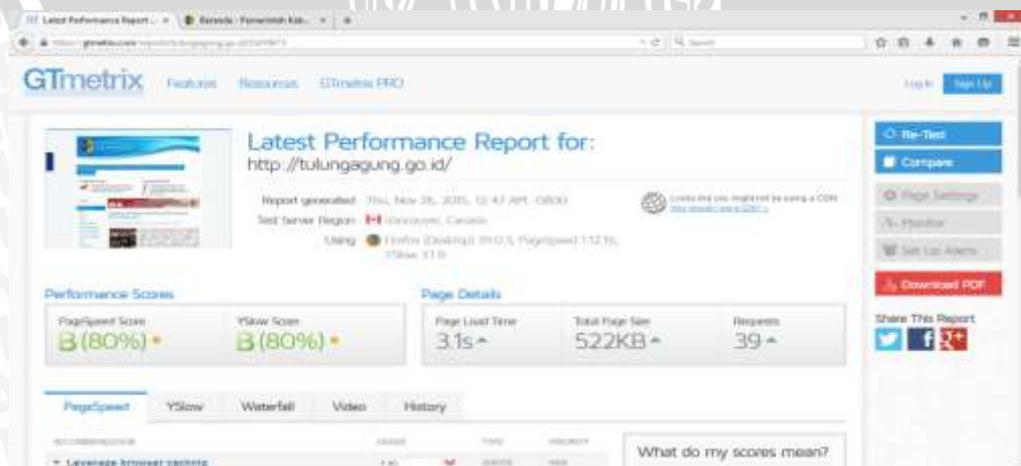
B. Penyajian Data

1. Kualitas Situs Web sebagai Pusat Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Situs Web resmi Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah *online* sejak tahun 2010 dengan menggunakan alamat www.tulungagung.go.id. Kualitas layanan situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dapat diketahui dari 11 parameter situs web pemerintah berdasarkan Kebijakan Kementerian Komunikasi dan Informasi tahun 2003 yang dapat dijadikan tolok ukur untuk melakukan penilaian, yaitu:

(a) Kecepatan

Faktor kecepatan tampilan sebuah situs web pemerintah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Suatu situs web pemerintah yang lambat waktu diakses membuat pengunjung cenderung menutup browser situs web, karena pengunjung harus menunggu beberapa lama untuk melihat tampilan situs web pemerintah bersangkutan. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui jika untuk membuka website Pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan ukuran 522 KB dibutuhkan waktu 3.1 detik.



Gambar 4. Test kecepatan loading situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung melalui situs gtmetrix.com

Hal ini cukup cepat untuk ukuran website pemerintah daerah jika dibandingkan dengan daerah lain. Kecepatan suatu situs web pemerintah pada saat diakses dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu ukuran file yang digunakan, pemilihan hosting server yang tepat, algoritma program untuk sebuah web aplikasi. Maka dari itu menurut Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola website pemerintah Kabupaten Tulungagung pada wawancara pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Ukuran halaman website memang sengaja dirancang dengan bentuk minimalis untuk mempercepat loading website, sehingga pengunjung website dapat dengan cepat dalam mengakses data.

Kecepatan *loading website* ini akan memudahkan masyarakat saat mengakses situs web. Kondisi ini seperti yang dikemukakan Rizky sebagai masyarakat yang pernah menggunakan situs web pemerintah Tulungagung pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 19 November 2015 (11.30 WIB) adalah sebagai berikut:

Selama menggunakan website pemerintah Tulungagung, saya tidak pernah menunggu terlalu lama untuk pada saat *loading*, mungkin karena kecepatan aksesnya yang cukup tinggi, ditunjang dengan koneksi internet yang cukup bagus sehingga mempercepat proses mengakses data dari website Pemerintah Tulungagung.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat dikemukakan jika dengan kecepatan loading 3,1 detik dan besar ukuran website sebesar 522 kb membuat masyarakat tidak perlu menunggu lama mengakses situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sehingga informasi yang dicari akan dengan cepat diterima. Dengan proses yang cepat maka pengunjung akan merasa puas dalam mengunjungi situs web pemerintah Tulungagung karena tidak harus

menunggu lama. Dengan demikian dapat dikatakan jika kecepatan akses akan mempengaruhi kualitas suatu situs web.

(b) *Homepage*

Homepage pada suatu situs web adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Berdasarkan data yang diperoleh gambar *homepage* di situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung sebagai berikut:



Gambar 5. Tampilan homepage situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Tampilan *Homepage* situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung cukup detail dan cukup jelas. Bagian atas *homepage* situs web berisikan menu sebagai alat untuk mempermudah navigasi situs. Menu paling atas berisikan profil, SKPD, pembangunan, arsip beirta, produk hukum, unduhan dan tanya jawab. Pada menu profil menampilkan informasi profil Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung, mulai dari arti lambang daerah,

visi misi, sejarah dan daftar bupati yang pernah menjabat di Kabupaten Tulungagung.



The image shows a screenshot of the official website of Kabupaten Tulungagung. The header features the logo of the Kabupaten Tulungagung and the text "Pemerintah Kabupaten TULUNGAGUNG". Below the header is a navigation menu with items: Beranda, Profil, SKPD, Pembangunan, Arsip Berita, Produk Hukum, Unduhan, and Tanya Jawab. A search bar is located below the navigation menu. The main content area is titled "Profil Kabupaten Tulungagung" and includes a sub-menu with "Lambang Daerah", "Visi dan Misi", "Sejarah", and "Daftar Bupati". The "Visi dan Misi" section is selected, displaying the vision statement: "A. Visi" and "Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Berdasarkan pengertian dimaksud serta dengan berlandaskan kepada dasar filosofis yang dianut oleh masyarakat maka ditetapkan Visi Pembangunan Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2009-2013, sebagai berikut: **"Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Dalam Suasana Kerukunan dan Kebersamaan Melalui Pembangunan DIHATIKU INGANDAYA"**". Below the vision statement, it states: "Visi ini memiliki makna sebagai berikut :

Gambar 6. Tampilan menu profil situs web pemerintah daerah kabupaten Tulungagung.

Pada menu SKPD menampilkan daftar nama, alamat dan nomor telefon satuan kerja perangkat daerah yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Pada menu ini masyarakat pengguna dapat memperoleh informasi mengenai berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ada di Pemerintah Kabupaten Tulungagung terutama mengenai alamat kantor dan juga nomor telpon yang bisa dihubungi.



Nama	Alamat	Telepon
Sekretariat Daerah		321280
Bagian Pemerintahan		323610
Bagian Kesejahteraan dan Kemasyarakatan		321630
Bagian Hukum		323653
Bagian Perekonomian		323156
Bagian Pembangunan		321220
Bagian Sumber Daya Alam		328160
Bagian Humas		321201
Bagian Umum		321884

Gambar 7. Tampilan menu SKPD situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu pembangunan menampilkan penjelasan pelaksanaan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung, mulai pembangunan perhubungan, pembangunan perdagangan, pembangunan ekonomi, dan pembangunan industri. Dari menu pembangunan ini pengguna dapat mengetahui berbagai pembangunan yang sedang atau telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Tulungagung.

The screenshot displays the official website of the Government of Kabupaten Tulungagung. At the top, there is a header with the government's logo and the name 'Pemerintah Kabupaten TULUNGAGUNG'. Below the header is a navigation menu with items: Beranda, Profil, SKPD, Pembangunan, Arsip Berita, Produk Hukum, Unduhan, and Tanya Jawab. A search bar is located below the navigation menu. The main content area is titled 'Pembangunan' and includes a sub-menu with 'Perhubungan', 'Perdagangan', 'Ekonomi', and 'Industri'. The 'Perhubungan' sub-menu is selected, showing a news article titled 'A. Jalan Raya'. The article text discusses the importance of road infrastructure for economic activities and mentions that the total road length in Kabupaten Tulungagung is 1,525.34 Km, with 1,477.25 Km of district roads and 48.09 Km of national roads.

Gambar 8. Tampilan menu pembangunan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

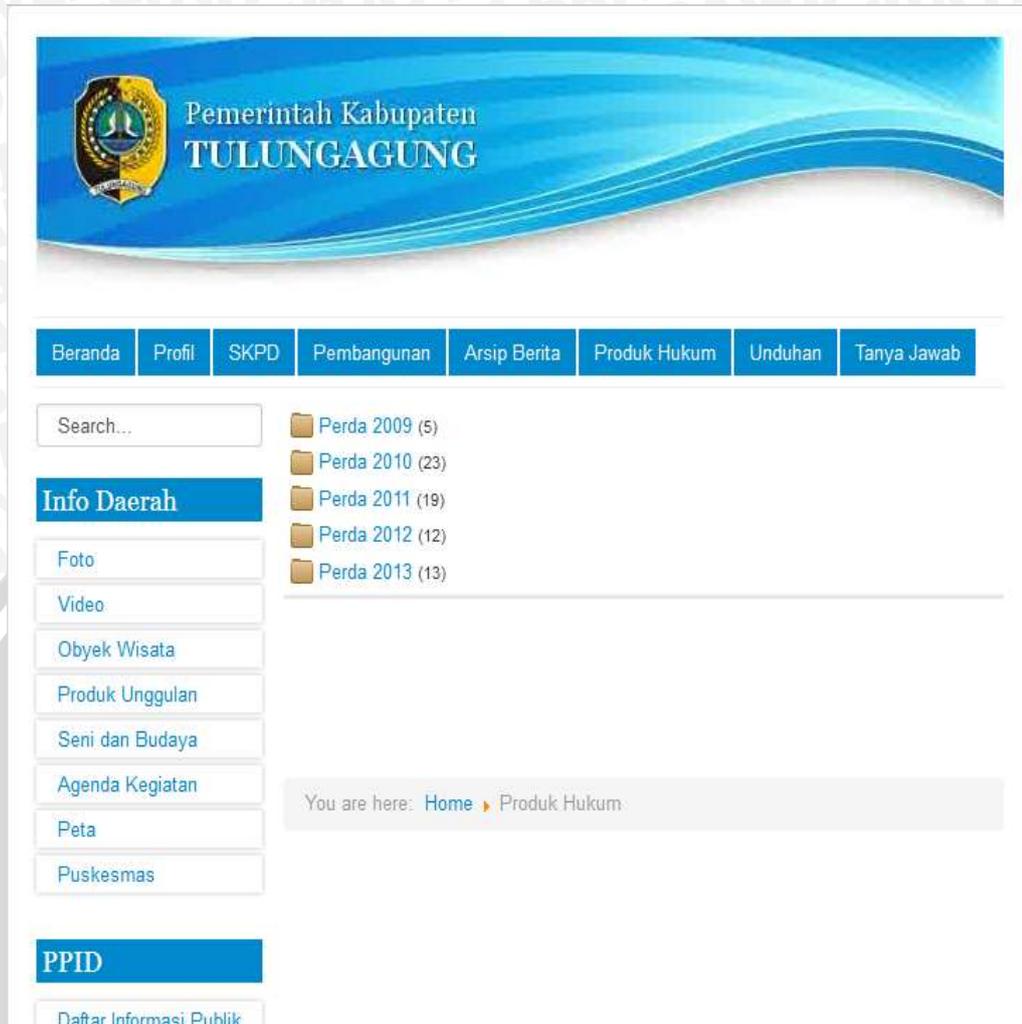
Menu Arsip Berita menampilkan berita yang ada di situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Berita yang disajikan berisi informasi dan kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Dari menu ini pengguna dapat mengetahui berbagai kegiatan baik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terutama untuk kepentingan kemajuan daerah Kabupaten Tulungagung.

Sayangnya berita yang di tampilkan merupakan berita tahun 2014 sehingga tidak *up to date*.



Gambar 9. Tampilan menu Arsip Berita situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

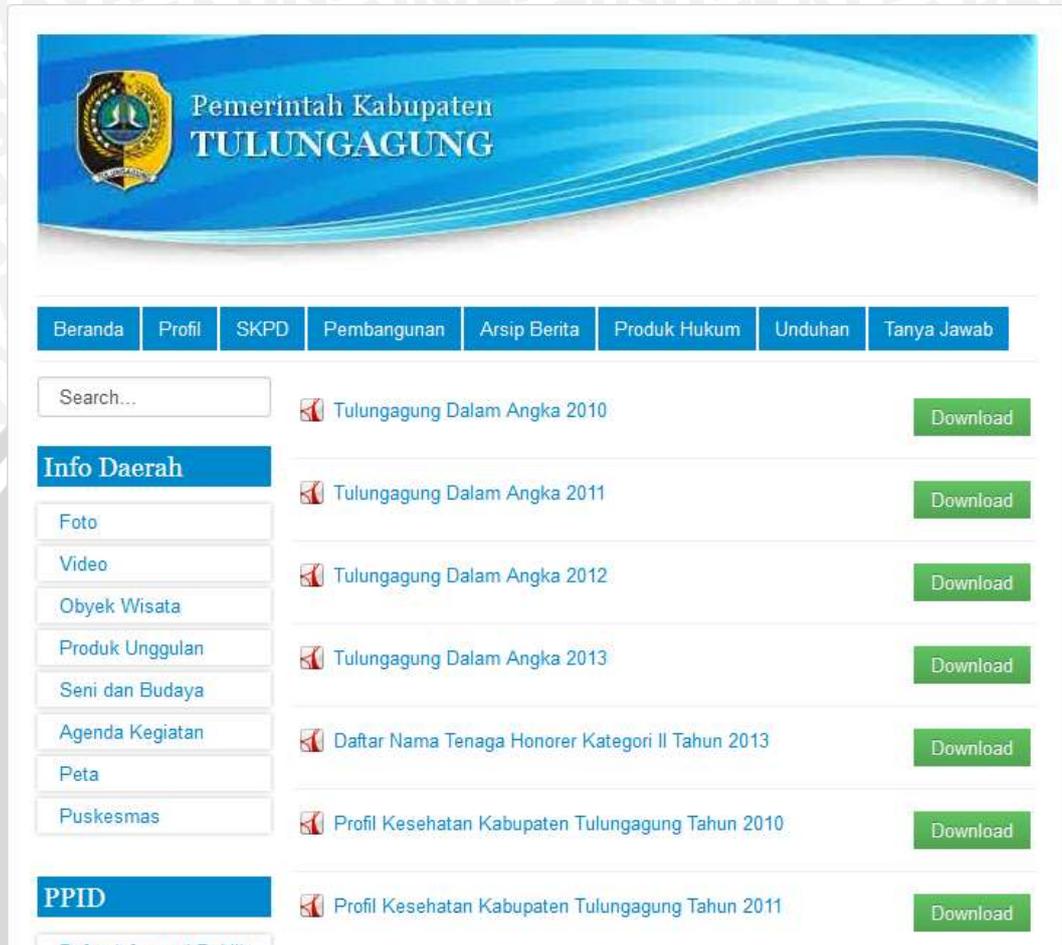
Menu produk hukum berisi berbagai peraturan daerah yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung. Namun yang terdapat pada menu produk hokum ini hanya Peraturan Daerah mulai tahun 2009 sampai tahun 2013, selain tahun tersebut tidak tersedia di menu ini. Isi dalam menu produk hukum dapat di download oleh masyarakat.



Gambar 10. Tampilan menu Produk hukum situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu unduhan berisi dokumen laporan dan data yang dapat di download di unduh/download oleh masyarakat. Dokumen ini merupakan hasil kerjasama Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dengan Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyajikan berbagai informasi yang berkaitan dengan masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Tulungagung seperti jumlah penduduk, fasilitas umum yang ada di Kabupaten Tulungagung seperti rumah sakit, puskesmas, sekolah dan lain sebagainya, luas wilayah di Kabupaten

Tulungagung yang dibagi menjadi beberapa criteria seperti sawah, lahan kering, perkebunan dan lain sebagainya serta berbagai informasi lainnya.



Gambar 11. Tampilan menu Unduhan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu Tanya Jawab menampilkan fitur tanya jawab sebagai sarana komunikasi antara admin situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dengan masyarakat sebagai pengguna. Pada menu ini sebenarnya diharapkan masyarakat sebagai pengguna dapat melakukan interaksi dengan pengelola situs web yang dapat dianggap sebagai wakil pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung.



Gambar 12. Tampilan menu Tanya Jawab situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Di bagian bawah menu atas terdapat link pengadaan online yang menuju situs web LPSE Kabupaten Tulungagung dan link layanan satu pintu yang menuju situs web Badan pelayanan perijinan dan penanaman modal Kabupaten Tulungagung.

Selanjutnya juga terdapat menu info daerah yang berisi foto, video, obyek wisata, produk unggulan, seni dan budaya, agenda kegiatan, peta, dan daftar puskesmas, selain itu terdapat juga menu SKPD dan informasi desa. Menu Foto menampilkan koleksi foto-foto dokumentasi kegiatan-kegiatan yang pernah dilakukan oleh pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung,

seperti Tulungagung Fashion Festival, Gebyar Batik, Bersih Nagari dan lain sebagainya. Namun sayangnya update foto yang tersedia hanya menunjukkan kegiatan yang ada di Kabupaten Tulungagung sampai tahun 2011 sehingga kurang *up to date*.



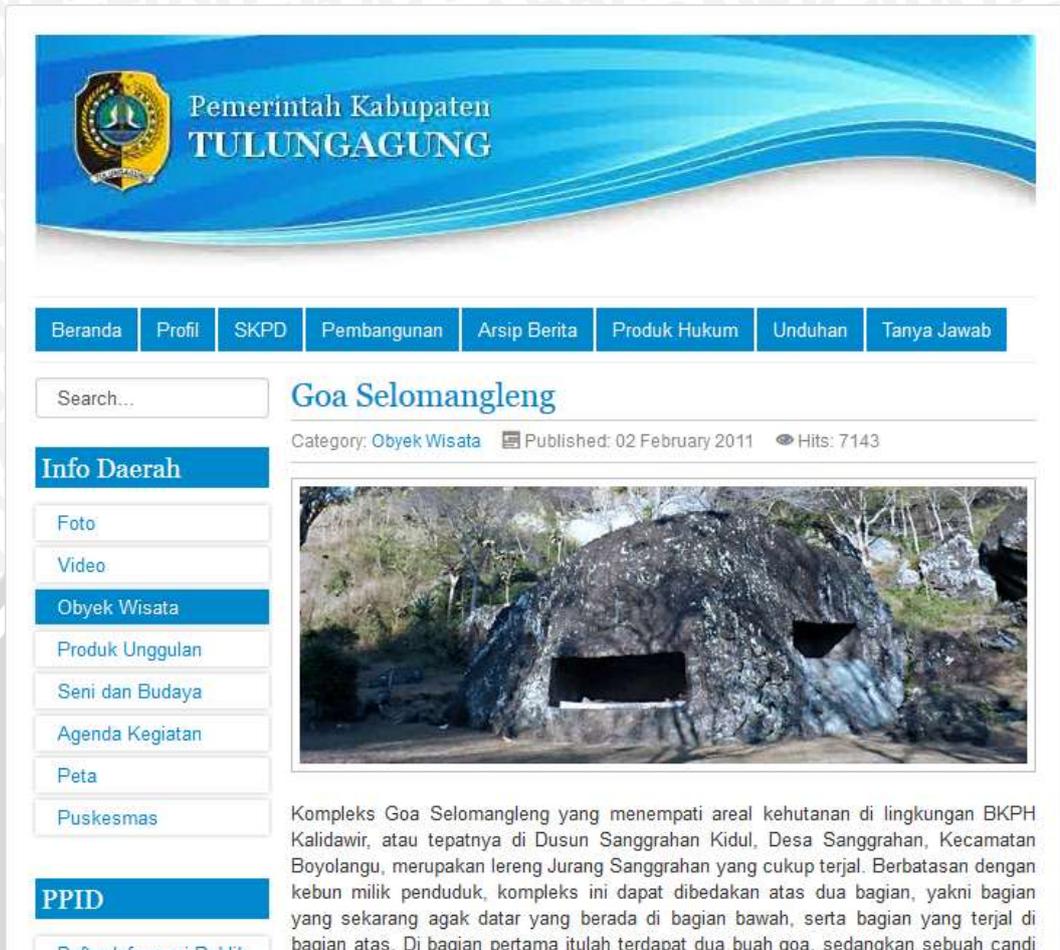
Gambar 13. Tampilan menu Foto situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Menu Video pada dasarnya berisi video-video kegiatan yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung seperti yang telah didokumentasikan dalam foto sehingga masyarakat dapat melihat dengan lebih jelas mengenai berbagai kegiatan yang pernah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Namun sayangnya halaman menampilkan halaman kosong, sehingga tidak ada informasi berupa dokumentasi video kegiatan Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang dapat dilihat oleh pengunjung.



Gambar 14. Tampilan menu Video situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu obyek wisata berisi informasi tempat-tempat wisata atau obyek wisata yang ada di Kabupaten Tulungagung baik lokasi maupun gambaran singkat tempat wisata tersebut. Pada menu ini juga dilengkapi dengan foto yang menunjukkan tempat wisata yang ada di Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu asset potensial yang dimiliki oleh Kabupaten Tulungagung, menu ini selain memberikan informasi kepada masyarakat tetapi juga dapat berfungsi sebagai media promosi untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui potensi pariwisata.



The screenshot shows the official website of Kabupaten Tulungagung. The header features the government logo and the name 'Pemerintah Kabupaten TULUNGAGUNG'. A navigation menu includes 'Beranda', 'Profil', 'SKPD', 'Pembangunan', 'Arsip Berita', 'Produk Hukum', 'Unduhan', and 'Tanya Jawab'. A search bar is present. The main content area is titled 'Goa Selomangleng' with a category of 'Obyek Wisata', published on 02 February 2011, and has 7143 hits. A photograph of the cave entrance is shown. The left sidebar contains a menu for 'Info Daerah' with options like 'Foto', 'Video', 'Obyek Wisata', 'Produk Unggulan', 'Seni dan Budaya', 'Agenda Kegiatan', 'Peta', and 'Puskesmas'. Below this is a 'PPID' section.

Gambar 15. Tampilan menu Obyek Wisata situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu produk unggulan menampilkan informasi berbagai produk-produk khas unggulan Kabupaten Tulungagung, salah satunya adalah kerajinan batu onix dan makanan khas Tulungagung seperti alen-alen. Dari menu produk unggulan ini Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dapat memperkenalkan produk khas unggulan yang dimiliki dan juga dapat sebagai wahana promosi kepada masyarakat luar mengenai produk khas unggulan Kabupaten Tulungagung.

Pemerintah Kabupaten
TULUNGAGUNG

Beranda Profil SKPD Pembangunan Arsip Berita Produk Hukum Unduhan Tanya Jawab

Search...

Adhi Jembatan Batoe
Category: Produk Unggulan Published: 10 January 2011 Hits: 2453

Adi Purnomo Onyx
Category: Produk Unggulan Published: 08 January 2011 Hits: 1997

Info Daerah

- Foto
- Video
- Obyek Wisata
- Produk Unggulan**
- Seni dan Budaya
- Agenda Kegiatan
- Peta
- Puskesmas

PPID

Gambar 16. Tampilan menu Produk Unggulan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

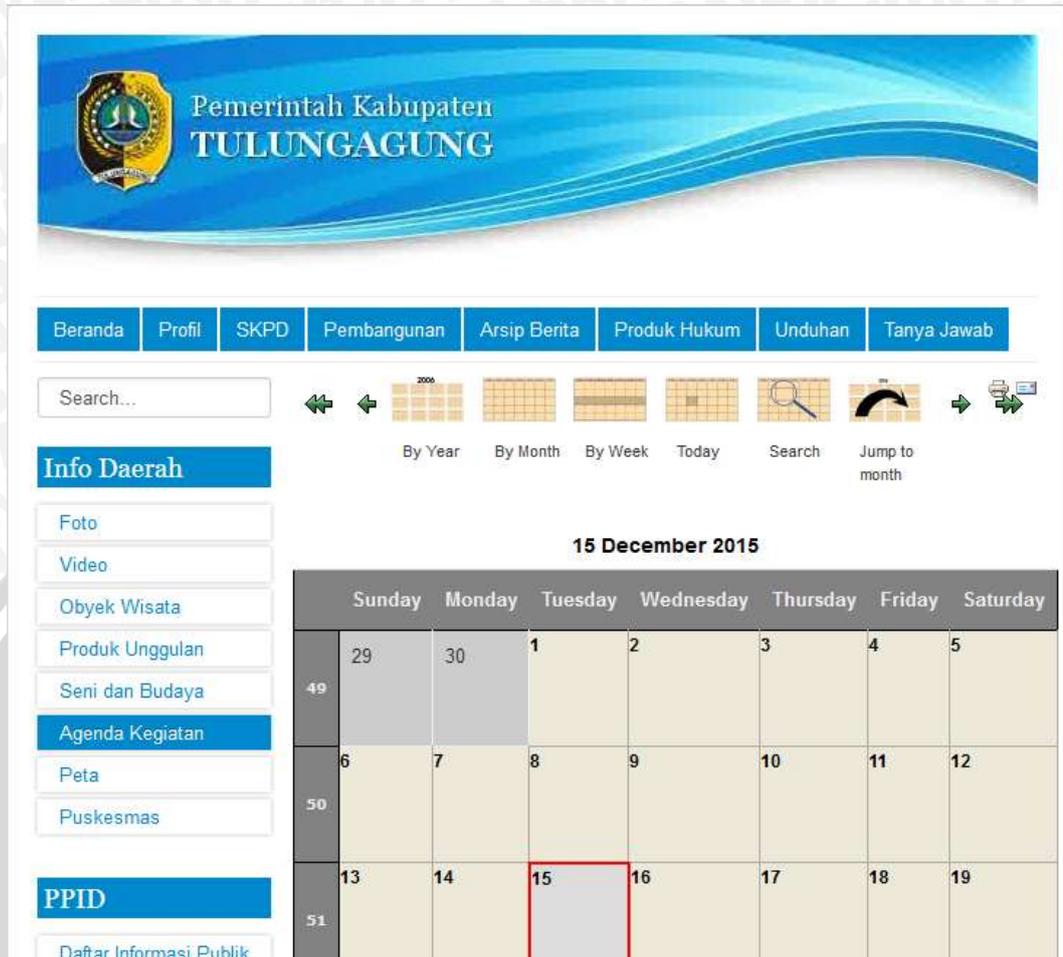
Menu Seni Budaya pada situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung menampilkan kesenian-kesenian khas Kabupaten Tulungagung seperti tradisi Tiban yang sering dilakukan masyarakat Kabupaten Tulungagung untuk meminta hujan. Pada menu ini selain terdapat informasi juga dilengkapi dengan berbagai foto dokumentasi yang menunjukkan budaya masyarakat Tulungagung. Dari menu ini pengguna dapat mengetahui berbagai budaya yang ada di masyarakat Kabupaten Tulungagung sehingga dapat juga digunakan

sebagai sarana promosi untuk menarik minat wisatawan baik asing maupun local untuk datang ke Tulungagung.



Gambar 17. Tampilan menu Seni Budaya situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Menu Agenda Kegiatan berisi aplikasi kalender, dalam hal ini seharusnya berisi informasi mengenai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung selama satu tahun dalam periode tertentu. Namun sayangnya tidak terdapat informasi mengenai agenda kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dalam aplikasi kalender tersebut.



Pemerintah Kabupaten
TULUNGAGUNG

Beranda Profil SKPD Pembangunan Arsip Berita Produk Hukum Unduhan Tanya Jawab

Search...

By Year By Month By Week Today Search Jump to month

Info Daerah

- Foto
- Video
- Obyek Wisata
- Produk Unggulan
- Seni dan Budaya
- Agenda Kegiatan**
- Peta
- Puskesmas

PPID

Daftar Informasi Publik

15 December 2015

	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
49	29	30	1	2	3	4	5
50	6	7	8	9	10	11	12
51	13	14	15	16	17	18	19

Gambar 18. Tampilan menu Agenda Kegiatan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

Menu Peta pada situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung menampilkan aplikasi google maps yang menampilkan wilayah Kabupaten Tulungagung yang terbagi dalam beberapa kecamatan dan juga menunjukkan batas-batas wilayah kecamatan dan berbagai lokasi jalan yang ada di Kabupaten Tulungagung.



Gambar 19. Tampilan menu Peta situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Menu Puskesmas menampilkan informasi daftar puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Tulungagung beserta alamat dan nomor telephone yang dapat di hubungi.



Kode	Nama	Alamat	Telepon
P3504010201	Besuki	Jl. Niyama	531568
P3504010202	Besole	Jl. Raya Popoh	531965
P3504020101	Bandung	Jl. P. Sudirman No. 18	532902
P3504030201	Pakel	Jl. Empu Sendok No. 54	531742
P3504030102	Bangunjaya	Jl. Raya Bangunjaya	
P3504040101	Campurdarat	Jl. Kanigoro No. 13	531129
P3504050201	Tanggunggunung	Jl. Raya Tanggunggunung	561023
P3504060101	Kalidawir	Jl. Melati	591179
P3504060202	Tunggangri	Jl. Raden Fattah	591274
P3504070201	Pucanglaban	Jl. Sarang Angin No. 1	7710215

Gambar 20. Tampilan menu Puskesmas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Untuk tampilan *homepage* yang ada di situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung ini menurut Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola website pemerintah Kabupaten Tulungagung pada wawancara pada tanggal 18 November 2015 mengemukakan bahwa:

Untuk tata letak menu, kami sudah berusaha mendesain agar mudah dipahami pengunjung. Selain itu komposisi warna, desain dan grafis juga dibuat semenarik mungkin tapi dibikin simple sehingga mempermudah pengunjung yang mengakses lewat hp atau tablet dengan loading yang cepat.

Dalam *homepage* situs web juga terdapat berita dan informasi mengenai kegiatan pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung. Logo, link informasi, dan fasilitas pencarian juga ada di *homepage*. Informasi pengelola situs cukup jelas tertera di bagian bawah situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikemukakan jika bentuk *homepage* situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung menarik tetapi tidak mengurangi kecepatan akses data. Sehingga membuat masyarakat sebagai pengunjung tertarik untuk mengetahui isi dari situs website tapi tidak menunggu lama untuk mengakses data di situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung.

(c) Isi (*Content*)

Isi (*content*) situs web pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Sebagai salah satu media komunikasi milik pemerintah maka informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam situs web lembaga pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung terdapat beberapa isi, yaitu:

(1) Selayang Pandang

Dalam situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung memiliki link tentang informasi sejarah, moto daerah, lambang dan artinya, lokasi peta, visi dan misi yang dapat dilihat dengan cara membuka link profil. Dari situs

ini pengunjung dapat memperoleh berbagai informasi mengenai pemerintah Kabupaten Tulungagung.

(2) Pemerintah Daerah

Tidak ada struktur organisasi pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung di situs web. Hanya terdapat nama SKPD beserta nomor teleponnya saja, sebagian sudah ada informasi alamat SKPD, namun masih banyak yang belum terisi.

(3) Geografis

Sudah terdapat informasi tentang kondisi geografis dalam website pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung. Namun tidak ada dalam navigasi menu dan link yang di sajikan, untuk menemukan kondisi geografis bisa menggunakan fitur search.

(4) Peraturan/Kebijakan

Peraturan daerah dapat diakses di situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung yang dapat diakses pada menu Produk Hukum. Produk hukum yang tersedia dan bisa di unduh/download hanya Peraturan Daerah dari tahun 2009-2013.

(5) Berita

Berita yang disajikan berisi informasi dan kegiatan yang dilakukan pemerintah daerah kabupaten tulungagung, akan tetapi update berita tidak *up-to-date*.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat diketahui jika isi dalam situs web pemerintah Tulungagung sudah cukup lengkap, namun masalah yang dihadapi adalah kurang *up to date*. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal,

seperti yang dikemukakan oleh Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola website pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Untuk informasi ya itu tadi, faktor yang sangat mempengaruhi isi website adalah koordinasi antar instansi. Saat ini minim banget koordinasi antar instansi sehingga kontennya kurang memadai, masih banyak kekurangan. Masalahnya kontent yang kami sediakan masih banyak yang belum lengkap. Hal ini dikarenakan ya itu tadi, koordinasi antar instansi masih kurang optimal. Untuk bertransaksi masih belum ada.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui jika informasi yang ada dalam situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah cukup lengkap jika pengunjung ingin memperoleh informasi mengenai pemerintah Kabupaten Tulungagung tapi masih kurang optimal karena informasi yang disajikan tidak update apalagi yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung. Sehingga masyarakat tidak bisa memperoleh informasi mengenai kegiatan terbaru yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung.

(d) Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari lembaga pemerintah bersangkutan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti diketahui jika informasi di Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung memang masih kurang *up to date* dan kurang maksimal, terutama berkaitan dengan pelayanan public. Pada *website* pemerintah Kabupaten Tulungagung tidak terdapat informasi mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan publik dan masih terdapat

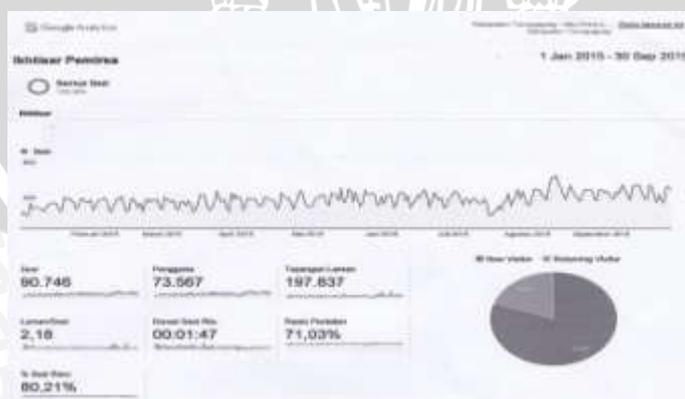
informasi yang kurang lengkap. Hal ini seringkali membuat pengunjung tidak menemukan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan pelayanan public yang dibutuhkan.

(e) Kemudahan Dibaca

Situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs web pemerintah. Beberapa parameter yang harus dipertimbangkan oleh pembuat situs web pemerintah agar dapat memberikan kenyamanan untuk dibaca antara lain:

(1) Target pengakses atau pengunjung

Kondisi situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung tentang target pengunjung situs web dalam sehari cukup banyak. Pengunjung perhari Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung rata-rata mencapai 400 orang. Dan rata-rata setiap pengunjung mengakses situs web selama 2 menit dan membuka 2 (dua) laman. Berikut ini data statistik pengunjung situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung :



Gambar 21. Statistik pengunjung situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung bulan januari sampai September 2015.

(2) Pemilihan jenis huruf

Huruf yang digunakan adalah warna putih untuk menu atas, biru untuk menu samping dan judul, dan hitam untuk konten/isi. Jenis huruf yang digunakan adalah Helvetica Neue dan Georgia.

(3) Pemilihan Warna

Pemilihan warna dalam situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung terdiri dari warna biru dan putih dengan *background* abu-abu.

(4) Desain

Desain situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kurang menarik karena terlalu sederhana dan kurang memuat unsur khas Kabupaten Tulungagung

(5) Navigasi/Menu

Menu yang disajikan dalam situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung cukup baik dan mudah dipahami. Namun masih terdapat kekurangan navigasi halaman untuk memudahkan pengguna atau masyarakat melihat berita lama yang sudah dipublikasikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti diketahuidan penjelasan di atas dapat dikemukakan jika pada dasarnya Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung cukup mudah di pelajari, penataan menu memudahkan pengguna/masyarakat menggunakan website. Namun terdapat kekurangan dalam fitur navigasi halaman untuk memudahkan melihat berita lama tidak ada. Selain itu Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kurang memberi kesan, karena terlihat sederhana dan biasa saja. Tidak ada ciri khas yang ditonjolkan dalam situs web tersebut. Berdasarkan

penjelasan tersebut dapat dikemukakan jika dari indikator kemudahan dibaca pada dasarnya situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat, mudah dibaca, dimengerti dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengunjung.

(f) Ukuran Kualitas Interaksi

Terdapat lima karakteristik yang harus dipenuhi oleh *user interface* yang baik, antara lain kemudahan untuk dipelajari, efisiensi, *memorability*, *errors* dan *stratification*. Kualitas interaksi Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung dari segi efisiensi masih belum efektif dan efisien. Dapat dilihat dalam fitur tanya jawab di www.tulungagung.go.id/index.php/tanya-jawab tidak semua pertanyaan terjawab dan jawaban kurang memberi solusi yang tepat. Hal ini menurut Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola website pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Sudah terdapat fitur komunikasi admin dengan masyarakat yaitu melalui fitur tanya jawab. Tapi kendalanya koordinasi antar instansi sangat minim, untuk menjawab pertanyaan mengenai instansi lain memerlukan waktu yang lama. Dan SDM pengelola website sendiri juga kurang, saat ini Cuma 1 orang yang mengelola website.

Dari segi *memorability* diketahui jika Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kurang memberi kesan, karena terlihat sederhana dan biasa saja. Tidak ada ciri khas yang ditonjolkan dalam situs web tersebut. Selain itu *stratification* situs web kurang baik karena kurangnya fitur halaman mempersulit pengguna untuk melihat informasi atau berita yang telah lama

dipublikasikan. Namun tidak terdapat eror di website Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan hasil obesrvasi dan wawancara dapat dikemukakan jika dari segi kualitas interaksi maka informasi yang disediakan website pemerintah Kabupaten Tulungagung masih terbatas karena terbatasnya sumber daya manusia yang mengelola situs ini dan juga kurangnya koordinasi dengan instansi lain sehingga dalam memberikan jawaban atas pertanyaan publik kadang tidak bisa langsung atau tidak bisa memberikan jawaban yang tepat. Sehingga dalam memberikan pelayanan pada masyarakat kurang optimal.

(g) Mobilitas Data

Mobilitas data berarti data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web harus selalu dimutakhirkan. Ditinjau dari kondisi data statis yang disajikan dalam situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung kurang maksimal. Data statis tentang selayang pandang, kondisi geografis, dan potensi daerah cukup lengkap, namun informasi mengenai organisasi lembaga pemerintah masih kurang lengkap. Selain itu data dinamis situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung juga kurang maksimal, karena informasi yang ditampilkan kurang update sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang optimal. Hal ini sekali lagi berkaitan dengan terbatasnya sumber daya manusia yang tersedia untuk mengelola situs web ini yang sampai saat ini hanya 1 orang untuk mengcover semua pengelolaan situs web. Dengan demikian masyarakat tidak bisa mengakses data terbaru dari kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah Kabupaten Tulungagung.

(h) Ketepatan

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*) yang menunjukkan kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah dalam menyajikan informasi yang dapat dipercaya informasinya oleh masyarakat dan terbebas dari penyalahgunaan informasi. Situs web pemerintah adalah salah satu media resmi pemerintah yang harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai segala aspek kehidupan. Menurut Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola website pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Situs website Pemerintah Kabupaten Tulungagung aman untuk diakses kok, tidak ada virus dan bahaya lain. Kontennya juga tidak ada yang berbahaya sama sekali, jadi aman diakses siapa saja. Selain itu Insya Allah kontennya dapat dipercaya dan akurat, karena selalu saya pantau meskipun cuma saya yang mengelola situs ini. Konten juga tersedia terus dan bisa diakses kapan saja. Sampai saat ini belum pernah ada kejadian penyalahgunaan informasi dalam situs website ini.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan jika dari segi ketepatan maka situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah dapat memenuhi kriteria tersebut, karena informasi yang ada dalam situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung bisa dipercaya dan bebas dari penyalahgunaan informasi. Dapat dikatakan jika dari indikator ketepatan maka masyarakat percaya dengan informasi yang disajikan dalam situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung.

(i) Layanan Publik

Dalam hal pelayanan public diharapkan dari situs web dapat memberikan informasi tentang layanan public yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Mengenai informasi yang berkaitan dengan pelayanan public maka berdasarkan wawancara dengan Rizky Aditya sebagai pengunjung situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang dilakukan pada 19 November 2015 (11.30 WIB) adalah sebagai berikut:

Masih banyak informasi mengenai prosedur pelayanan publik yang belum saya temukan dan beberapa informasi kurang lengkap, sehingga saya kesulitan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan public misalnya prosedur pengurusan ijin usaha atau yang simpel seperti prosedur pengurusan ktp, dan lain sebagainya.

Hal senada dikemukakan oleh Nugroho Hendrawan sebagai mahasiswa yang saat itu sedang mengakses data di situs web pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung pada 22 November 2015 (11.00 WIB) bahwa:

Ternyata banyak informasi yang tidak ada di situs website milik Pemkab Tulungagung seperti saat saya mencari struktur organisasi dan deksripsi pekerjaan dari salah satu instansi yang terkait dengan pemerintah Kabupaten Tulungagung, ternyata gak ada. Terus terang saya sedikit kecewa berarti saya harus ke instansi terkait untuk memperoleh data tersebut, terus apa gunanya situs ini. Saya berharap informasi di situs ini dapat dilengkapi sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai sebagai pusat informasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Dapat dikemukakan jika pelayanan publik dalam situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung masih kurang optimal. Selain itu pelayanan tanya jawab yang disediakan sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dengan masyarakat tidak sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Banyak pertanyaan yang tidak terjawab dan jawaban yang diberikan kurang memberi solusi terbaik. Dengan demikian dari indikator pelayanan

publik, masyarakat belum dapat memperoleh informasi mengenai layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dan instansi terkait secara optimal.

(j) Hits

Hits adalah angka yang pada umumnya dicatumkan pada situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka situs web. Pada situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sudah terdapat hits pada postingan berita. Dengan adanya hits tersebut pengunjung dapat mengetahui berapa banyak yang membaca post berita tersebut. Namun tidak ada hits yang menunjukkan jumlah pengunjung keseluruhan situs web. Padahal dengan adanya hits pada suatu situs web pemerintah akan diketahui informasi mengenai jumlah pengunjung dalam satu waktu. Selain itu akan diketahui jenis pelayanan apa yang paling dibutuhkan oleh masyarakat melalui situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung sehingga dengan demikian pemerintah Kabupaten Tulungagung dapat memenuhi kebutuhan informasi tersebut guna memberikan pelayanan yang optimal kepada publik.

(k) Penggunaan Platform

Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pemilihan platform yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs web pemerintah. Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung menggunakan *Content Management System* (CMS) Joomla. Joomla merupakan sistem manajemen konten yang gratis dan open source. Meskipun gratis, penerapan di situs web Pemerintah Daerah

Kabupaten Tulungagung menunjukkan hasil yang cukup baik. Dapat dikemukakan jika dari indikator penggunaan platform membuat masyarakat dapat mengakses data dari situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan cepat dan cukup baik karena aplikasi yang digunakan dalam penggunaan situs web telah dirancang dan disesuaikan dengan program yang digunakan.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Website sebagai Pusat Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

(a) Faktor-faktor Pendukung

Keberadaan situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan baik dari pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi dan juga sarana dan prasarana yang disediakan. Factor dukungan pimpinan merupakan suatu hal penting yang akan mempengaruhi keberhasilan situs web pemerintah daerah seperti yang dimiliki oleh Kabupaten Tulungagung. Dukungan yang diberikan seorang pemimpin dapat membuat pengelolaan situs web berjalan dengan efektif dan efisien. Adanya dukungan pimpinan terhadap bawahan akan memberikan pengaruh positif dan memotivasi bawahan untuk lebih giat dan kreatif dalam mengelola situs web dan merencanakan sebuah program. Tanpa adanya dukungan dari pimpinan maka pengelolaan situs web ini tidak akan berhasil. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola situs web pemerintah Kabupaten

Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Pada dasarnya bapak pimpinan sangat mendukung keberadaan website ini dengan selalu menanyakan perkembangannya kepada saya, dan juga ikut melihat di situs website. Tidak jarang beliau melakukan diskusi dan Tanya jawab berkaitan dengan perkembangan website ini. Saya tahu beliau juga berkeinginan website ini maju seperti website yang dimiliki oleh daerah lain meskipun hal itu tidak bisa dilakukan secara instan, tapi beliau percaya bahwa suatu saat website pemerintah kabupaten Tulungagung akan menjadi yang terbaik. Hal ini yang menjadi salah satu motivasi saya dalam mengelola situs website Pemerintah Tulungagung meskipun saya cuma seorang diri.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikemukakan jika pada dasarnya setiap pemimpin akan selalu mendukung hal positif yang ada dalam organisasinya terutama yang bertujuan untuk kemajuan organisasi. Namun demikian, setiap pemimpin juga memiliki cara tersendiri dalam upayanya memajukan programnya, seperti yang dilakukan Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung yang senantiasa berkoordinasi dengan bawahannya. Selain itu pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung juga berperan dalam penganggaran untuk kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Hal ini tentu mendukung keberhasilan pengelolaan situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung.

Selain faktor dukungan pimpinan maka tersedianya sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi factor yang mendukung pengelolaan situs web sebagai pusat informasi untuk melayani masyarakat. Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen yang dapat mendukung kelancaran pengelolaan program yang dikelola oleh suatu organisasi. Apabila sarana dan prasarana ini

tidak didukung secara optimal maka kegiatan pengelolaan situs web tersebut tidak akan dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Keberadaan situs web milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung tidak terlepas dari adanya dukungan sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung. Fasilitas yang diberikan antara lain berupa computer, internet 50 Mbps, server dengan processor intel Xeon ES, RAM 16 GB, Hardisk 250 GB SATA dan *operating system* menggunakan Ubuntu Server. Adanya dukungan sarana dan prasarana ini seperti yang dikemukakan Bapak Andhi Priono S.Si sebagai pengelola situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Untuk keberadaan website ini tentu dinas pehubungan komunikasi dan informasi memberikan fasilitas pendukung yang tentunya berkaitan dengan hal itu seperti komputer, jaringan internet dan juga software pendukungnya. Ke depannya direncanakan akan ditambah fasilitas untuk mendukung pengelolaan website terutama untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Tentu hal ini akan dilakukan secara bertahap mengingat saat ini sumber daya manusianya juga terbatas.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan jika Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung telah memberikan sarana dan prasarana untuk mendukung keberadaan dan pengelolaan situs web, meskipun sampai saat ini fasilitas yang diberikan masih terbatas. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang mengelola juga terbatas.

(b) Faktor-faktor Penghambat

Setiap program yang direncanakan oleh instansi pemerintah tidak selalu dapat terealisasi dengan baik atau dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa factor yang menghambat pengelolaan dan penggunaan situs

web milik pemerintah terutama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu factor penghambat yang cukup penting adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan factor penentu keberhasilan karena sumber daya manusia merupakan penggerak program/situs web dimana jumlah dan potensi sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu jumlah pengelola situs web perlu ditambah mengingat saat ini pengelola situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung cuma satu orang sehingga harus ditambah personil agar situs web dapat berjalan dengan optimal. Selain itu kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki instansi juga perlu dikembangkan guna terciptanya aparatur pemerintah yang berkualitas dan kompeten. Hal ini tidak seperti yang terdapat pada staf pengelola situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Andhi Priono S.Si sebagai satu-satunya pengelola situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 bahwa:

Factor sumber daya manusia menjadi salah satu factor penghambat yang cukup besar dalam pengelolaan website ini. Selama ini Cuma saya yang mengerti dan paham dengan program website ini, sehingga hal ini dapat menghambat dalam mengelola website. Memang jumlah staf yang mengerti dan paham dengan ini harus ditambah karena sebagai manusia saya mempunyai keterbatasan, sehingga tentu harus ada staf lain yang dapat membantu atau bahkan menggantikan saya jika saya berhalangan atau tidak dapat hadir.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui jika kendala besar yang dihadapi dalam penggunaan situs web terutama dalam melayani masyarakat adalah jumlah staf yang mengerti dan memahami mengenai pengelolaan situs web, dimana sampai saat ini jumlah staf Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung yang mengerti mengenai program situs web

cuma satu orang, tentu hal ini jauh dari ideal sehingga perlu adanya penambahan staf untuk menangani dan mengelola situs web agar dapat berjalan dengan optimal terutama dalam melakukan pelayanan publik. Setelah itu baru dilakukan upaya untuk pengembangan kemampuan dan kompetensi staf agar tercipta aparatur pemerintah yang berkualitas serta kompeten.

Factor penghambat yang kedua adalah kurangnya kontribusi informasi dari instansi lain dan juga koordinasi antar instansi yang lemah. Hal ini menyebabkan informasi mengenai instansi pemerintah daerah Tulungagung yang ditampilkan di situs web masih kurang optimal. Selain itu jika ada pertanyaan dari masyarakat mengenai instansi lain akan sulit dijawab oleh pengelola situs web, sehingga terkadang hal ini membuat solusi jawaban yang diberikan kurang tepat. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 November 2015 dikatakan bahwa:

Memang hingga saat ini salah satu hambatan yang cukup besar adalah kurangnya kontribusi dari instansi lain terutama informasi mengenai instansi tersebut, gimana yaa mas.... kayak kurang adanya atensi dari instansi lain mungkin mereka tidak begitu peduli dengan keberadaan website ini dan tidak mengerti pentingnya website dalam meninjang *e-government*. Hal ini juga yang membuat saya sebagai pengelola website kesulitan dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat karena memang informasi yang saya peroleh juga terbatas (Andhi Priono S.Si).

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat dikemukakan jika kendala lain yang dihadapi dalam penggunaan website terutama dalam memberikan layanan public adalah kurangnya partisipasi dari instansi lain terutama dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan instansi terkait. Selain itu juga koordinasi antar instansi juga masih rendah. Hal ini menyebabkan informasi mengenai berbagai instansi pemerintah Kabupaten Tulungagung masih terbatas dan juga menyebabkan tidak terjawabnya pertanyaan dari masyarakat karena terbatasnya informasi.

C. Analisis Data

1. Kualitas Situs Web sebagai Pusat Informasi Pemerintah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan *e-government* melalui situs web mengacu pada kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat, kemudian TI tersebut diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang, salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada public, sehingga pemanfaatan situs web dalam proses pemerintahan (*e-government*) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Tulungagung menggunakan situs web dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mengacu pada perkembangan teknologi yang makin pesat. Berdasarkan rumusan masalah yang membahas mengenai penggunaan situs web guna meningkatkan pelayanan publik mengacu pada sebelas parameter situs web pemerintah daerah yang digunakan untuk melakukan penilaian situs web pemerintah yang meliputi kecepatan, homepage, isi, konteks, ukuran kualitas interaksi, kemudahan dibaca, mobilitas data, ketepatan, layanan public, hits dan penggunaan platform. Kesebelas parameter untuk menilai kualitas layanan situs web ini seperti yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2013) yang melakukan penelitian terhadap kualitas layanan situs web pemerintah Daerah Kabupaten Gresik.

Kecepatan situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung dinilai cukup baik hal ini dikarenakan menggunakan besaran file 522 KB dengan kecepatan rata-rata loading 3,1 detik, pemilihan hosting server yang sudah tepat, dan algoritma program yang digunakan untuk aplikasi situs web sudah sesuai

sehingga faktor kecepatan dinilai sudah baik. Kecepatan situs web ini menjadi salah satu parameter penentu kualitas situs web. Hal ini jika seperti yang dikemukakan Ayuningtyas (2013) bahwa kualitas kecepatan situs web memberikan hasil kinerja yang baik dimana masyarakat tidak mengeluh tentang kecepatan situs web.

Homepage sudah menyediakan fasilitas yang lengkap dan penilaian yang dapat diberikan dari penjelasan yang telah dipaparkan adalah baik. Menurut Pambudi, Ahdiyana, Shofa dan Aryadi (2014:6) halaman ini dimaksudkan sebagai sarana informasi umum yang ditujukan pada public seluas-luasnya. Selanjutnya digunakan untuk mengarahkan masyarakat *user* atau *visitor* atau *client* ke informasi yang lebih khusus dan terbatas untuk dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhannya. Penilaian masyarakat terhadap *homepage* yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam pengembangan program implementasi *e-government* melalui situs web yang berfungsi sebagai media pusat informasi kepada masyarakat sudah cukup baik.

Lebih lanjut, halaman utama merupakan pusat dari komunikasi berbasis situs karena menyajikan sejenis “pintu depan” untuk masuk kepada semua pesan yang terdapat dalam situs. Hampir semua pengunjung sebuah situs memutuskan apakah mereka akan meneruskan browsing di situs tersebut berdasarkan kesan mereka terhadap tampilan yang disajikan pada halaman utama (Hoesin, Setiadi dan Lemmung, 2008).

Isi situs web terdiri dari selayang pandang, informasi mengenai SKPD, informasi geografis, peraturan kebijakan, dan berita. Isi situs web ini sudah cukup lengkap menyajikan berbagai informasi yang berkaitan dengan Pemerintah

Daerah dan wilayah Kabupaten Tulungagung. Menurut Hoesin, Setiadi dan Lemmung (2008:327) bahwasana situs pemerintah daerah sangat kaya akan informasi. Namun informasi yang disajikan dalam situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung kurang update, seperti pada isi mengenai peraturan atau kebijakan dimana produk hukum yang bisa diakses hanya dari tahun 2009 sampai 2013.

Kualitas konteks situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah sesuai dengan visi, misi, akan tetapi tugas dan fungsi akan tetapi tujuan belum dapat tercapai secara maksimal yaitu meningkatkan keterbukaan informasi layanan publik, hal ini dikarenakan penyajian informasi masih bersifat terbatas dan informasi untuk kepentingan masyarakat masih sangat kurang.

Ukuran kualitas interaksi adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web. Ukuran kualitas interaksi situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah memenuhi *standart user interface*, yang terdiri dari kemudahan dibaca, efisiensi, memorability, eror, dan *statisfaction*.

Target pengunjung situs web sudah cukup banyak hal ini dilihat dari Pengunjung perhari Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung rata-rata mencapai 400 orang. Dan rata-rata setiap pengunjung mengakses situs web selama 2 menit dan membuka 2 (dua) laman. Jenis huruf yang digunakan adalah Helvetica Neue dan Georgia, warna yang digunakan dalam situs web adalah putih, biru dan hitam. Banyaknya pengunjung situs web ini mendorong Pemerintah Daerah dapat meningkatkan kualitas situs web yang dikelolanya, seperti yang dikemukakan Khudri, Martani dan Maulana (2013:41) bahwa seiring dengan

pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia, tuntutan terhadap situs yang berkualitas menjadi hal yang tidak terelakkan. Terutama bagi Pemda, dibutuhkan sebuah situs yang menarik baik dari segi isi (*content*) maupun tampilan (*design*). Hal tersebut penting agar masyarakat memiliki keinginan membuka dan memanfaatkan situs Pemda sehingga proses *e-government* dapat berjalan.

Mobilitas data situs web terdiri dari data dinamis dan statis. Data statis menyajikan informasi tentang selang pandang, struktur organisasi, kondisi geografis. Data dinamis menyajikan tentang informasi yang selalu update. Kondisi data dinamis situs web memiliki kualitas yang kurang baik karena penyajian berita dan informasi kurang memberikan manfaat kepada masyarakat dan data informasi jarang diupdate.

Situs web diciptakan oleh pemerintah berfungsi sebagai media komunikasi layanan publik. Layanan publik situs web Pemerintah Kabupaten Tulungagung memang telah disediakan akan tetapi layanan yang diberikan rendah atau kurang, hal ini dikarenakan kemudahan pengunjung untuk berinteraksi dengan pejabat pemerintah belum dapat diwujudkan karena layanan yang diberikan masih bersifat *offline*. Selain itu banyak komplain dari masyarakat selaku pengguna situs web terhadap kinerja situs web karena komunikasi dua arah belum dapat diwujudkan. Hal-hal tersebut membuat layanan publik melalui situs web belum maksimal. Kondisi ini seperti hasil penelitian Zericka (2013:355) bahwa di dalam forum tanya jawab ini interaksi yang dilakukan adalah menanggapi setiap keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui website www.kutai Kartanegarakab.go.id, dimana aduan yang berupa keluhan dari masyarakat tersebut akan ditampung terlebih dahulu sebelum ditanggapi. Dapat

dikatakan jika komunikasi dua arah belum dapat diwujudkan secara optimal karena pertanyaan atau aduan dari masyarakat tidak langsung ditanggapi melainkan akan ditampung terlebih dahulu dan akan mendapatkan balasan dikemudian hari.

Hits adalah angka yang pada umumnya dicatumkan pada situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka situs web. Pada situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sudah terdapat hits pada postingan berita. Dengan adanya hits tersebut pengunjung dapat mengetahui berapa banyak yang membaca post berita tersebut. Namun tidak ada hits yang menunjukkan jumlah pengunjung keseluruhan website. Padahal dengan adanya hits pada suatu situs web pemerintah akan diketahui informasi mengenai jumlah pengunjung dalam satu waktu. Dengan tidak adanya hits jumlah pengunjung yang mengakses web secara keseluruhan membuat pengunjung merasa kesulitan memperoleh informasi jumlah pengunjung situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Ketepatan berisi tentang kemampuan dan ketepatan situs web dalam menyajikan informasi. Ditinjau dari informasi yang mampu dipercaya oleh masyarakat atau apakah situs web pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi maka situs website yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik. Namun informasi berita yang disajikan kurang update dan terkesan membosankan hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam memenuhi kebutuhan tenaga operator situs web yang bertugas untuk membuat suatu berita.

Pemilihan Platform situs web Pemerintah Kabupaten telah sesuai dengan standarisasi dalam pengembangan e-government melalui situs web. Aplikasi

yang digunakan sudah sesuai dan kinerja dari aplikasi yang diterapkan telah menunjukkan hasil yang cukup baik. Aplikasi yang digunakan dalam penggunaan situs web telah dirancang dan disesuaikan dengan program yang digunakan. Aplikasi situs web dibuat oleh perusahaan yang telah memiliki kemampuan dalam bidang pembuat jaringan teknologi informasi.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan Website sebagai Pusat Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung

a. Faktor-faktor Pendukung

Terdapat 2 (dua) faktor pendukung mengenai penggunaan website sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public oleh pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya yaitu dukungan dari pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penggunaan website.

Adanya dukungan dari pimpinan akan menjadi salah satu factor yang mendorong keberhasilan suatu pelaksanaan maupun perencanaan program yang dirancang oleh organisasi di sektor pemerintahan maupun swasta. Keberhasilan suatu program akan tergantung pada pimpinan. Jika tidak diikuti dengan dukungan dari pemimpin maka program tersebut tidak akan berjalan secara maksimal. Jadi berhasil atau tidaknya suatu perencanaan program harus didukung oleh motivasi pemimpin secara moral maupun materi.

Dukungan pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung terhadap program website secara umum sudah dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya ijin dan persetujuan Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung terhadap keberadaan program website yang diselenggarakan pada tahun 2010. Selain itu kepala instansi tersebut terkadang juga melakukan *monitoring* serta komunikasi terhadap Bapak Andhi Priono S.Si selaku pengelola website milik Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Tindakan yang telah dilakukan oleh Kepala Dinas tersebut sudah tepat untuk memantau sejauh mana perkembangan program website yang sudah berjalan.

Dukungan Kepala Dinas tidak hanya sebatas pada koordinasi bawahannya saja, tetapi juga memberikan dukungan secara materi. Dukungan materi ini juga merupakan salah satu hal penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam melaksanakan suatu kegiatan. Hal ini dapat dilihat dengan adanya keterlibatan bapak kepala dinas dalam merumuskan anggaran terkait program website. Selain itu, pimpinan tersebut juga memfasilitasi dengan instalasi jaringan internet dan *wifi hotspot*, beberapa unit komputer (*Personal Computer*), serta *software*.

Faktor pendukung yang kedua adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana ini menjadi salah satu identifikasi daya dukung dalam menunjang keberhasilan suatu program yang dilakukan oleh suatu organisasi. Menurut Abe (2005:77) yang dimaksud identifikasi daya dukung tidak hanya dana, melainkan keseluruhan aspek yang dapat mendukung terselenggaranya suatu kegiatan. Daya dukung tersebut berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai serta kegiatan yang akan dilaksanakan, sehingga daya

dukung ini diperlukan agar rencana kerja yang telah disusun merupakan hasil dari perhitungan yang valid. Apabila tidak adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, maka kegiatan program yang telah dilaksanakan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Manfaat dari sarana dan prasarana ini yaitu dapat mempercepat proses pelaksanaan program, sehingga hal ini dapat menghemat waktu. Selain itu, hasilnya juga lebih berkualitas apabila sarana dan prasarana tersebut cenderung fasilitas yang berbasis teknologi informasi.

Sesuai dengan hasil penelitian, terdapat beberapa sarana dan prasarana yang telah difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung guna menunjang pelaksanaan program website sebagai perwujudan *e-government*. Sarana dan prasarana tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Server* atau Jaringan Komunikasi

Menurut Susanto (2004:60) bahwa Jaringan komunikasi (*communication network*) merupakan sistem penghubung yang memungkinkan sumber-sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Jaringan komunikasi tersebut berupa Jaringan internet kabel dan *wifi hotspot*.

Ketersediaan jaringan internet yang telah terpasang di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung dikatakan cukup baik. Hal tersebut sangat penting bagi pelaksanaan program *website*.

2. *Hardware*

Menurut Seesar (2010:6) *hardware* merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. *Hardware* atau yang disebut juga dengan perangkat keras juga menjadi salah satu hal penting dalam membangun

teknologi informasi. Untuk pelaksanaan program *website* ini, perangkat keras yang telah disediakan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung berupa komputer. Penyediaan komputer tersebut berfungsi sebagai media operator untuk memasukkan serta memproses *database* yang ada di pemerintah Kabupaten Tulungagung.

3. *Software*

Menurut Seesar (2010:6) perangkat lunak aplikasi merupakan program jadi siap pakai yang dibuat untuk keperluan khusus. Sesuai dengan data yang diperoleh selama penelitian, *software* berbasis *web*, yang mana hanya dapat diakses melalui *website* www.tulungagung.go.id. *Website* tersebut selain menyediakan informasi mengenai Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung juga berfungsi sebagai media penghubung secara langsung dengan operator *website* dalam melakukan berbagai tanya jawab yang berkaitan dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung.

Sesuai dengan hasil pembahasan data di atas, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung telah menyediakan semua sarana dan prasarana dengan baik guna mendukung kelancaran kegiatan *website* sebagai pusat informasi kepada masyarakat. Namun begitu, sarana dan prasarana yang telah disediakan perlu dilakukan pemeliharaan (*maintenance*), karena sarana dan prasarana yang perlu dijaga dan dipelihara agar dapat terus berfungsi dengan baik guna menunjang keberhasilan program pemerintah. Meskipun sarana dan prasarana yang ada disediakan sudah memadai, namun pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan ketersediaan dan kemampuan sarana dan prasarana yang

digunakan pada waktu yang akan datang. Hal ini penting agar Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi (IT) yang semakin maju.

b. Faktor-faktor Penghambat

Setiap program yang dijalankan tidak selamanya dapat berjalan sesuai tujuan yang telah direncanakan. Berbagai hambatan pasti dan hal ini dapat menjadi menjadi penghambat dalam sebuah pelaksanaan program. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 2 (dua) faktor yang menghambat selama pengelolaan website terutama sebagai pusat informasi kepada masyarakat, diantaranya yaitu keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) sebagai pengelola website, serta kurangnya partisipasi dari instansi lain serta masih rendahnya koordinasi antar instansi sehingga informasi yang tersedia di website terkait dengan instansi-instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung masih terbatas.

Faktor penghambat yang pertama yaitu masalah pada keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) sebagai pengelola. Berdasarkan pada hasil penelitian, permasalahan utama pada SDM ini terletak pada pengelola website yang cuma satu orang. Sampai saat ini ini pengelola website dan yang mengerti tentang website hanya 1 orang, hal ini tentu sangat kurang memadai untuk mengelola website suatu pemerintah daerah. Hal ini pula yang membuat pengelolaan website kurang optimal karena yang menjalankan dan yang mengerti hanya satu orang. Maka dari itu sangat diperlukan adanya tambahan personil yang mengerti dan dapat mengoperasikan website agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui website dapat optimal.

Di samping masalah minimnya jumlah tenaga pengelola website, factor penghambat lain yang juga mempengaruhi keberhasilan pelayanan public melalui website adalah kurangnya kontribusi dari instansi lain terutama dalam memberikan informasi yang terkait dengan instansi yang bersangkutan. hal ini membuat informasi yang tersedia dalam website Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung terbatas. Dalam hal ini terutama informasi mengenai berbagai instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung, dan juga informasi mengenai berbagai prosedur yang berkaitan dengan pelayanan public yang sering dibutuhkan masyarakat, seperti prosedur pengurusan berbagai dokumen sah seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, perijinan dan lain sebagainya.

Selain itu, koordinasi antar instansi juga masih rendah. Hal ini menyebabkan jika terdapat pertanyaan dari masyarakat mengenai instansi lain akan sulit dijawab oleh pengelola website. Di samping itu kondisi ini juga menyebabkan tidak langsung dapat terjawabnya pertanyaan dari masyarakat atau juga seringkali jawaban atau solusi yang diberikan kurang tepat. Berdasarkan hal tersebut maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan public melalui website perlu adanya peningkatan kontribusi dari berbagai instansi terkait pemberian informasi agar informasi yang tersedia dalam situs website lebih lengkap dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, yaitu dari penganalisaan data sampai dengan penyajian data yang berkenaan dengan kualitas layanan situs web pemerintah daerah dapat dikemukakan jika kualitas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung sudah cukup baik, secara lebih spesifik dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai berikut:

1. Kualitas situs web sebagai pusat informasi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan public berdasarkan 11 parameter dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Berdasarkan indikator kecepatan dengan kecepatan loading 3,1 detik dan besar file 522 KB membuat masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mengakses situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sehingga informasi yang dicari akan dengan cepat diterima.
 - b. Berdasarkan indikator *homepage*, situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung menarik tetapi tidak mengurangi kecepatan akses data sehingga membuat masyarakat sebagai pengunjung tertarik untuk mengetahui isi dari situs website tapi tidak menunggu lama untuk mengakses data di situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung..
 - c. Berdasarkan indikator isi dalam website pemerintah Tulungagung sudah cukup lengkap, namun masalah yang dihadapi adalah kurang *up to date*, sehingga masyarakat tidak bisa memperoleh informasi mengenai kegiatan terbaru yang dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Tulungagung

- d. Berdasarkan indikator konteks situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung kurang lengkap sehingga membuat masyarakat sebagai pengunjung tidak menemukan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan pelayanan public yang dibutuhkan.
- e. Berdasarkan indikator kemudahan dibaca situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat, mudah dibaca, dimengerti dan dipahami oleh masyarakat sebagai pengunjung.
- f. Berdasarkan indikator ukuran kualitas interaksi maka pelayanan yang diberikan pada masyarakat kurang optimal karena masyarakat sering tidak langsung mendapat jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung.
- g. Berdasarkan indikator mobilitas data situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung kurang optimal sehingga masyarakat tidak bisa mengakses data terbaru dari kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah Kabupaten Tulungagung.
- h. Berdasarkan indikator ketepatan maka informasi yang terdapat pada situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung bisa dipercaya dan bebas dari penyalahgunaan informasi sehingga masyarakat percaya dengan informasi yang disajikan dalam situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung.
- i. Berdasarkan indikator layanan publik maka informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat berkaitan dengan hal tersebut melalui situs web belum difungsikan secara maksimal, sehingga masyarakat tidak

memperoleh informasi mengenai layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung dan instansi terkait.

j. Berdasarkan indikator hits pada situs web pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung sudah terdapat pada setiap postingan berita namun tidak ada hits yang menunjukkan jumlah pengunjung keseluruhan website. Hal ini membuat kurangnya informasi mengenai pelayanan apa yang paling dibutuhkan masyarakat melalui situs web tersebut.

k. Berdasarkan indikator penggunaan platform situs web pemerintah Kabupaten Tulungagung menggunakan aplikasi program yang mempunyai kualitas baik sehingga masyarakat dapat mengakses data dari situs website pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan cepat dan cukup baik.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat penggunaan website sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public.

a. Faktor Pendukung

Ditemukan dua faktor pendukung penggunaan website sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung yaitu :

1) Faktor Kepemimpinan

Pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi Kabupaten Tulungagung mendukung penggunaan situs web sebagai pusat informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan senantiasa berkoordinasi dengan bawahan untuk perkembangan situs web dan berperan dalam penganggaran untuk kebutuhan sarana dan prasarana

yang dibutuhkan guna memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat.

2) Faktor Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai diantaranya computer, internet 50 Mbps, server dengan processor intel Xeon ES, RAM 16 GB, Hardisk 250 GB SATA dan *operating system* menggunakan Ubuntu Server dapat mendukung pengelolaan situs web guna meningkatkan pelayanan pada publik.

b. Faktor Penghambat

Terdapat dua faktor yang menghambat pengelolaan website terutama sebagai pusat informasi kepada masyarakat, diantaranya yaitu :

1) Faktor SDM

Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) sebagai pengelola situs web membuat penggunaan situs web sebagai pusat informasi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan public kurang optimal.

2) Faktor Koordinasi Antar Instansi

Kurangnya partisipasi dari instansi lain dan masih rendahnya koordinasi antar instansi sehingga informasi yang tersedia di situs web terkait dengan instansi-instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung masih terbatas.

B. SARAN

Saran yang dapat diberikan terkait penggunaan situs *website* Pemerintah Kabupaten Tulungagung sebagai pusat komunikasi guna meningkatkan pelayanan publik, adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan 11 parameter kualitas situs web maka indikator ukuran kualitas interaksi, ketepatan, layanan publik dan hits perlu dibenahi karena belum memberikan hasil yang positif bagi masyarakat. Hal ini agar tujuan implementasi *e- government* melalui situs web sebagai pusat informasi pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai.
2. Hendaknya jumlah sumber daya manusia yang mengelola situs website perlu ditambah sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat, selain itu perlu juga ditingkatkan kemampuan sumber daya yang mengelola sehingga menghasilkan mutu dan kualitas situs web yang lebih baik.
3. Meningkatkan peran serta dan koordinasi dari masing-masing instansi pemerintah Kabupaten Tulungagung sebagai penyedia informasi sehingga dapat menyediakan informasi yang lengkap dan *up to date* guna meningkatkan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi Totok Wahyu, Prajarto Nunung dan Guntoro Budi. 2014. *Performance E-Government Untuk Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur di Kabupaten Sidoarjo*. Kawistara Volume 4. No.3, 22 Desember 2014. Hal 225-350
- Arikunto Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Buku Panduan Kementerian Komunikasi dan Informasi Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah
- Denhardt & Janet Vinzant. 2007. *The new public service: serving, not steering*. Library of Congress Cataloging-in-Publication. M.E. Sharpe, Inc. Data 80 Business Park Drive, Armonk, New York 10504 240 p
- Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM
- Handayani Nurlela. 2004. *Kualitas Produk. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.*” Jurnal manajemen. Vol II No 2
- Hasibuan Zainal A dan Santoso Harry B. 2005. *Standarisasi Aplikasi E-Government untuk Instansi Pemerintah*. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia, ITB, 3-4 Mei 2005
- Hoesin Hanif, Setiadi Herald dan Lemmung Nurjannah Andi. 2014. *Penilaian Situs Pemerintah Daerah di Provinsi DKI Jakarta, Bengkulu, Jambi dan Bangka Belitung*. Seminar Nasional Informatika 2008. UPN Veteran Yogyakarta, 24 Mei 2008. ISSN: 1979-2338
- Holle Erick S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol. 17 No.3 Bulan Juli-September 2011
- Indrajit Richardus Eko. 2005. *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Perkembangan E-Government
- KEP. MEN .PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Khudri Yusuf Tb.M. Martani Dwi dan Maulana Teguh I. 2013. *Analisis Kualitas Desain dan Kunjungan Situs Pemerintah Daerah di Indonesia*. Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil). Bandung, 8-9 Oktober 2013. Vol. 5 Oktober 2013. ISSN: 1858-2559

Laudon, Kenneth C dan Laudon, C, Jane. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Ke-10, Cetakan Ke-1. Jakarta : Salemba Empat.

Miles, Matthew B, A Michael Huberman and Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, inc.

Moleong Lexi. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Rokhman Ali. 2008. *Potret dan Hambatan E-Government Indonesia* (dalam Artikel Inovasi Online, ISSN: 2085-871X Edisi Volume II/ XX)

Saputro, H.W. 2007. "*Pengertian Website, Web Hosting, dan Domain Name*", diakses tanggal, 10 Juni 2015 dari <http://baliorange.web.id/pengertian-website-webhosting-domainname/>

Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar Maju

Seesar, Yolivia Astrianiez. 2010. *Perbandingan Implementasi Insourcing, Cosourcing, dan Outsourcing dalam Pengembangan Sistem Informasi*. Bogor: Magister Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor

Sinambela Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wicaksono Bayu Luhur, Susanto Adi dan Winarno Wing Wahyu. 2012. *Evaluasi kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol 19 No. 1 Maret 2012: 21-34

Zericka Dhenda M. 2013. *Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Ilmu Komunikasi., 2013, 1 (1): 345-361



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jalan Yos Sudarso No. 117 Telepon/Faximile (0355) 320 111
TULUNGAGUNG 66217

Tulungagung, 4 Januari 2016

Nomor : 423.4 / 04 / 407.109 / 2016 Kepada
Sifat : Segera Yth.Sdr. Dekan Fakultas Ilmu
Lampiran : - Administrasi Publik
Perihal : Pelaksanaan Penelitian / Universitas Brawijaya Malang
Survey di -

MALANG

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tulungagung, Nomor 072/2102/204/2015 tanggal 17 November 2015, Perihal Ijin Penelitian/Survey.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami sampaikan bahwa Mahasiswa :

NAMA : PRIHANDIKA NARIS SEPTIAWAN
NIM : 105030507111003
PRODI : S1 Ilmu Administrasi Publik

telah melaksanakan Penelitian/Survey pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung.

Demikian untuk menjadikan maklum dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN TULUNGAGUNG

Pj. Sekretaris


GALIH NUSANTORO, S.STP

Penata Tk I

NIP. 19750916 199602 2 002

CURRICULUM VITAE

Nama : Prihandika Naris Septiawan
Nomor Induk Mahasiswa : 105030507111003
Tempat dan Tanggal Lahir : Tulungagung, 17 September 1991
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Perum. Puri Permata Blok O/14, Sembung, Kec.
Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur.
No. Hp : 085733331611
Email : prihandika.naris.septiawan@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. 1998-2001: SD Negeri 1 Gebang
2. 2001-2004: SD Negeri Panggungrejo
3. 2004-2007: SMP Negeri 1 Tulungagung
4. 2007-2010: SMA Negeri 1 Kedungwaru
5. 2010-2016: Universitas Brawijaya Malang

Pengalaman Magang :

1. Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Blitar

