

Kode / Nama Rumpun Ilmu : 123/Ilmu Komputer

LAPORAN AKHIR PENELITIAN DOSEN PEMULA



EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

Tahun ke satu dari rencana satu tahun

Tim Peneliti

A. Mutatkin Bakti, M.M.,M.Kom.

NIDN : 0202017401

Merry Agustina, M.M.,M.Kom.

NIDN : 0203057601

Dibiayai Oleh:

Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Sesuai dengan

**Surat Perjanjian Pelaksanaan Penungasan Penelitian Dosen Pemula Bagi Dosen
Perguruan Tinggi Swasta**

Nomor: 221/SP2H/PL/DIT. LITABMAS/V/2013/ tanggal 27 Juni 2013

**UNIVERSITAS BINA DARMA
NOVEMBER 2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Kegiatan : EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA PELAYANAN
PUBLIK PADA DINAS PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

Peneliti / Pelaksana

Nama Lengkap : AHMAD MUTATKIN BAKTI M.M.,M.KOM
NIDN : 0202017401
Jabatan Fungsional :
Program Studi : Teknik Informatika
Nomor HP : 081367906222
Surel (e-mail) : mutakin.bakti@mail.binadarma.ac.id

Anggota Peneliti (1)

Nama Lengkap : MERRY AGUSTINA
NIDN : 0203057601
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS BINA DARMA

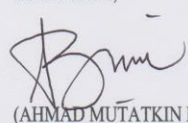
Institusi Mitra (jika ada)

Nama Institusi Mitra :
Alamat :
Penanggung Jawab :
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp. 12.500.000,00
Biaya Keseluruhan : Rp. 12.000.000,00

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


(M. Izman Herdiansyah, S.T.,M.M.,Ph.D)
NIP/NIK 990109088

Palembang, 23 - 11 - 2013,
Ketua Peneliti,


(AHMAD MUTATKIN BAKTI
M.M.,M.KOM)
NIP/NIK050109223

Menyetujui,
Direktur Lembaga Penelitian


Universitas Bina Dharma
Lembaga Penelitian
(Prihambodo Hendro Saksono, S.T., M.Sc., Ph.D.)
NIP/NIK 110109348

RINGKASAN

Penggunaan teknologi informasi banyak diterapkan oleh lembaga pemerintah, maupun swasta. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *website* yaitu Pemerintah Kota Palembang. Penggunaan *website* sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas khususnya di Kota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat www.palembang.go.id, tetapi diikuti oleh semua dinas yang memiliki visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung visi dan misi Kota Palembang. Kondisi yang ada saat ini kantor dinas yang ada dibawah Pemerintahan Kota Palembang yang berjumlah 17 dinas sudah 15 dinas yang memiliki *website* namun baru 13 *website* yang melakukan pelayanan publik. Jumlah responden penelitian ini adalah 305 responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji *performance website* dinas pemerintahan dilingkungan Kota Palembang dari ukuran efektivitas sebuah *website* berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan) dan efektivitas pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan dilingkungan Kota Palembang berdasarkan delapan unsur pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Selanjutnya hasil pengolahan data menunjukkan bahwa secara keseluruhan *performance website* berada pada kondisi sudah cukup baik, dibuktikan dengan persentase dari keempat kriteria yang ada. Sedangkan untuk keefektifitasan *website* sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang masih kurang baik yaitu efisien 43%, ekonomis 46.2% dan ketepatan waktu pelayanan 32.1%.

Kata kunci : efektivitas, *website*, pelayanan, dinas pemerintahan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kemajuan penelitian yang berjudul Efektivitas *website* Sebagai Media Pelayanan Publik Pada Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai *performance website* dinas pemerintahan yang terdiri atas 13 kantor dinas dan sekaligus mengukur tingkat keefektivan *website* tersebut sebagai media pelayanan publik.

Dalam proses penelitian ini, penulis banyak sekali mendapatkan data dan informasi secara langsung dari responden baik itu data yang berkaitan dengan kebaikan maupun kekurangan yang masih terjadi. Terkhusus tentang data ataupun informasi kekurangan dapat dijadikan masukan bagi setaip kantor dinas untuk memperbaiki kinerja sehingga fungsi *website* sebagai media pelayanan publik benar-benar tercapai secara maksimal.

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Efektivitas	4
2.2 Konsep Pelayanan	8
2.3 Website.....	10
BAB II. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	14
3.2 Manfaat Penelitian	14
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan Penelitian	16
4.2 Objek Penelitian	17
4.3 Populasi dan Sampel	18
4.4 Metode Pengumpulan Data	18
4.5 Metode Analisis Data	19
4.6 Defenisi Operasional Variabel	20
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil	22
5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	22
5.1.2 Hasil Penyebaran Kuisisioner	23
5.1.3 Profil Responden.....	25

5.1.4 Performance Website Dinas Pemerintahan	27
5.1.5 Efektivitas Website Dinas Pemerintahan	34
5.2 Pembahasan.....	42
5.2.1 Performance Website Dinas Pemerintahan	42
5.2.2 Efektivitas Website Dinas Pemerintahan	43
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	45
6.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Website Dinas Pemerintahan Kota	17
4.2 Operasional Variabel Penelitian	21
5.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Performace	22
5.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Efektivitas	22
5.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian	23
5.4 Responden Yang Mengakses Website	24
5.5 Frekuensi Jenis Kelamin Respoden	25
5.6 Frekuensi Pendidikan Responden	25
5.7 Frekuensi Pekerjaan Responden	26
5.8 Frekuensi Tempat Mengakses Website	26
5.9 Frekuensi Media Mengakses Website	27
5.10 Frekuensi Alasan Mengakses Website	27
5.11 Hasil Pengolahan Data Proses Akses Terhadap Website	28
5.12 Hasil Pengolahan Data Alamat URL Website	28
5.13 Hasil Pengolahan Data Interkasi Melalui Website	29
5.14 Hasil Pengolahan Data Indikator Kesesuaian Interkasi	30
5.15 Hasil Pengolahan Data Desain Website	31
5.16 Hasil Pengolahan Data Tampilan Warna Website	32
5.17 Hasil Pengolahan Data Dukungan Content Website	33
5.18 Hasil Pengolahan Data Content dengan Kbthn Informasi	33
5.19 Hasil Pengolahan Data Kesederhanaan Pelayanan	35
5.20 Hasil Pengolahan Data Kejelasan Pelayanan Website	36
5.21 Hasil Pengolahan Data Kenyamanan Pelayanan Website	36
5.22 Hasil Pengolahan Data Keterbukaan Pelayanan Website	37
5.23 Hasil Pengolahan Data Efisiensi Pelayanan Website	38
5.24 Hasil Pengolahan Data Ekonomis Pelayanan Website	39
5.25 Hasil Pengolahan Data Keadilan Pelayanan Website	40
5.26 Hasil Pengolahan Data Ketepatan Waktu Pelayanan	41
5.27 Performace Website Dinas Pemerintahan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Rancangan Penelitian Performance Website	16
4.2 Rancangan Penelitian Efektivitas Website	17
5.1 Grafik Indikator Proses Akses Website	28
5.2 Grafik Indikator Alamat URL Website	29
5.3 Grafik Indikator Interaksi Melalui Website	30
5.4 Grafik Indikator Kesesuaian Interaksi	30
5.5 Grafik Desain Website Dinas Pemerintahan	31
5.6 Grafik Tampilan Warna Website Dinas	32
5.7 Grafik Dukungan Isi Website Terhadap Visi dan Misi	33
5.8 Grafik Dukungan Isi Website Terhadap Kbth. Informasi	34
5.9 Grafik Faktor Kesederhanaan Pelayanan Website	35
5.10 Grafik Kejelasan Pelayanan Pada Website	36
5.11 Grafik Keamanan Pelayanan Pada Website	37
5.12 Grafik Keterbukaan Pelayanan Pada Website	38
5.13 Grafik Efisiensi Pelayanan Pada Website	39
5.14 Grafik Ekonomis Pelayanan Pada Website	40
5.15 Grafik Keadilan Pelayanan Pada Website	41
5.16 Grafik Ketepatan Waktu Pelayanan Pada Website	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisioner Penelitian
2. Biodata Tim Peneliti
3. Hasil Pengolahan Data
4. Hasil Penelitian (Draft Jurnal dan Bukti Penerimaan)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan kemajuan ilmu dan teknologi saat ini yang berkembang pesat turut membantu manusia dalam memasuki tata peradaban baru di era teknologi yang diciptakan untuk meringankan beban manusia dalam aktivitasnya sehari-hari. Hal itu ditandai dengan banyaknya pihak-pihak yang menggunakan berbagai macam alat canggih untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Seperti komputer misalnya, saat ini sebagian komputer digunakan untuk membuat dan menampilkan informasi yang lebih jelas dan lengkap. Semua ini merupakan kecanggihan ilmu dan teknologi. Dengan komputer pekerjaan menjadi lebih cepat diselesaikan dan hasilnya lebih maksimal.

Penggunaan teknologi informasi banyak diterapkan oleh lembaga pemerintah, maupun swasta. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warganegara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu dalam Suratno, 2012).

Salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *website* yaitu Pemerintah Kota Palembang. Penggunaan *website* sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas khususnya di kota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat www.palembang.go.id, tetapi diikuti oleh semua dinas yang memiliki visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung visi dan misi Kota Palembang.

Saat ini Kota Palembang sudah menjadi salah satu kota yang diperhitungkan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia, dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangunan Kota Palembang adalah menjadikan Palembang sebagai kota

International. Untuk memcapai visi tersebut maka Pemerintah Kota Palembang wajib mengikuti dan menerapkan teknologi informasi diberbagai bidang. Termasuk didalamnya penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kondisi yang ada saat ini kantor dinas yang ada dibawah Pemerintahan Kota Palembang yang berjumlah 17 dinas sudah 15 dinas yang memiliki *website*, namun yang memberikan pelayanan publik hanya 13 dinas.

Keberadaan *website* bagi kantor – kantor dinas tersebut tidak lain adalah sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dan luas sesuai dengan fungsi dan bidang dan tugas kantor dinas tersebut. Berkaitan dengan keberadaan tersebut maka *performance* dari *website* tersebut harus benar-benar bisa melayani semua kebutuhan masyarakat Kota Palembang. Kondisi yang terjadi di masyarakat Kota Palembang bahwa keberadaan *website* tersebut belum begitu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari masing-masing kantor dinas tersebut. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat dan yang paling dominan adalah sebagian besar masyarakat tidak mengetahui bahwa setiap kantor dinas sudah memiliki *website*. Sehingga keberadaan *website* seakan tidak berguna dan tidak efektif.

Permasalahan tersebut bisa terjadi salah satu penyebabnya adalah kurangnya proses sosialisasi dari masing-masing dinas mengenai keberadaan *website* tersebut kepada masyarakat. Sehingga keberadaan *website* seakan tidak berguna dan tidak efektif. Tentang efektivitas sebuah *website* secara sederhana adalah ketika keberadaan *website* tersebut dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai maka dapat dikatakan sudah efektif. Demikian halnya dengan keberadaan *website* setiap dinas Pemerintahan Kota Palembang yang diharapkan dapat menjadi media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang ketika hal itu tercapai maka sudah dapat dikatakan efektif.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penelitian ini akan mengkaji efektivitas pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan dilingkungan Kota Palembang dari ukuran efektivitas sebuah *website* berdasarkan kriteria

sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content(isi pesan), serta ukuran efektivitas *website* berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemeritah Kota Palembang berdasarkan kriteria efektivitas sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
2. Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemeritah Kota Palembang berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, dimana derajat pencapaian menunjukkan derajat efektivitas. Efektivitas dapat digunakan sebagai suatu alat evaluasi efektif atau tidaknya suatu tindakan (Zulkaidi dalam Wahyuningsih D, 2005:22) yang dapat dilihat dari:

- Kemampuan memecahkan masalah, keefektifan tindakan dapat diukur dari kemampuannya dalam memecahkan persoalan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai permasalahan yang dihadapi sebelum dan sesudah tindakan tersebut dilaksanakan dan seberapa besar kemampuan dalam mengatasi persoalan.
- Pencapaian tujuan, efektivitas suatu tindakan dapat dilihat dari tercapainya suatu tujuan dalam hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat dilihat secara nyata. Kriteria efektivitas kebijakan merupakan suatu fungsi yang tidak hanya ditentukan oleh implementasi kebijakan tersebut secara efisien tetapi juga ditentukan oleh kemampuan koordinasi kebijakan, hal tersebut untuk meminimalkan efek samping akibat keterkaitan antar ukuran-ukuran kebijakan yang berbeda-beda (Drabkin dalam Wahyuningsih D, 2005:22)

Agar tujuan pemerintahan tercapai, setiap badan pemerintahan perlu melakukan aktifitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Efektivitas diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan pemerintahan itu sendiri.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk diukur, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan. Kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (*outcome*) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pernyataan saja (*judgement*), artinya apabila mutu yang dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula.

Alat ukur kinerja dan efektivitas sebuah *website* didalam bukunya Richardus Eko Indrajit yang berjudul *e-Government In Action*, yang dikemukakan oleh *Goldschmidt et al*, dapat dilihat dari 5(lima) aspek yang harus dipertimbangkan oleh pembuat *website* pemerintah agar teknologi tersebut dapat secara efektif menunjang fungsi dan peranan *e-Government*, yaitu: *audience* (pendengar), *content* (isi pesan), *interactivity* (adanya komunikasi dua arah), *usability* (kemampuan), *innovation* (inovasi). (Indrajit, 2002:53)

Pada hakikatnya *website* merupakan sebuah alat komunikasi. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa yang menjadi target atau *audience* atau “lawan bicara”-nya sehingga isi *website* benar-benar dapat diarahkan untuk melayani komunitas tersebut. *website* bukan merupakan sebuah medium *broadcast* (siaran) seperti halnya televisi dan radio, namun lebih merupakan sebagai suatu medium *service* (pelayanan).

Setelah berhasil mendefinisikan *audience*-nya, barulah dibangun dan dikembangkan “jantung” dari sebuah *website*, yaitu *content* atau isi pesan yang akan dikomunikasikan melalui *website*. *Goldschmidt et al* mengemukakan bahwa *content* (isi pesan) yang dimiliki harus sesuai dengan target *audience* yang telah ditetapkan sebelumnya, dalam arti kata pemerintah harus mampu membangun *website* dimana *content* yang tersedia dapat:

- a. Membantu *audience* dan *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan prima yang ditawarkan melalui *website*.
- b. Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan, dan obyektif dari pemerintahan terkait.
- c. Menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung *website*.
- d. Menarik perhatian para calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*.
- e. Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*.

- f. Menghemat waktu dan biaya dari *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya, dan
- g. Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis. (Indrajit, 2002:54-55)

Mengingat bahwa setiap pihak yang terlibat pasti membutuhkan terjadinya sebuah komunikasi yang bersifat “dua arah”, dalam arti terselenggaranya transaksi pertukaran data dari dua belah pihak secara bergantian, maka para pembuat *website* harus memperhatikan aspek *interactivity* nya. Aspek *interactivity* di sini tidak saja terkait dengan asas fungsional, namun berpengaruh juga terhadap psikologi publik dalam hal terjadinya timbal-balik antara pemerintah dengan rakyatnya, yang berakhir pada terselenggaranya *good governance* dan meningkatnya partisipasi publik pada kegiatan pemerintahan.

Audience yang jelas, *content* yang berkualitas, dan *interactivity* yang baik tidak ada artinya jika *website* yang dibangun sangat sulit untuk digunakan (*tidak user friendly*). Pembuatan *website* dalam hal ini harus sadar benar bahwa teknologi yang dimiliki oleh *audience* sangat beragam, dari yang paling sederhana sampai yang canggih (*state-of-the-art*), agar mereka semua dijamin dapat dengan mudah melakukan akses terhadap *website* yang ada.

Inovation atau inovasi dalam kaitan ini bukanlah sekedar merupakan suatu aspek tambahan saja, mengingat banyak ide-ide kreatif dari para pembuat *website* yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan “konteks” penggunaan *website* bagi pengunjungnya.

Efektivitas penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu *website* dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

1. Akses

Situs web harus bisa diakses sebagai syarat utama *situs web* yang baik. Bagaimanapun indahnya tampilan dari *situs web* tidaklah berarti jika orang lain tidak bisa mengaksesnya.

2. Interaksi

Interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.

3. Komposisi

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan komposisi dari tampilan sebuah *website* yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Komposisi menggambarkan bagaimana desain suatu

website disusun secara menarik dan indah tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.

4. *Content* (isi pesan)

Content (isi pesan) merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website*. *Content* (isi pesan) ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar penerima pesan tertarik dan tidak bosan.

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan.

2.2 Konsep Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi Pelayanan Publik menghendaki perubahan banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya. (Ibrahim, 2008)

Selanjutnya pengertian pelayanan publik secara spesifik tersirat dalam Keputusan Mendagri Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang merumuskan bahwa:

“Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kepmen No. 81/1993)

Oleh karenanya dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai SK Menpen No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

- a) Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- b) Kejelasan dan kepastian : dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- c) Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
- e) Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f) Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
- g) Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
- h) Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

2.2.2 Pelayanan Publik

Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

- 1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting
- 2. Memberikan pelayanan secara wajar
- 3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
- 4. Bersikap jujur dan terus terang. (Moenir, 2006:47).

2.2.3 Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuk tidak terlepas dari 3 macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai suatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

- d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman , karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan “ngobrol”.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem layanan pada abad ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri dari atas dua golongan yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis ditunjukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Layanan melalui perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.3 Website

Website merupakan suatu pergeseran paradigma yang menawarkan cara kerja baru untuk memperlancar komunikasi, pelayanan dan proses bisnis di dalam perekonomian dan pemerintahan yang saling terkoneksi. *website* harus mencerminkan aktivitas organisasi dan cara pandang organisasi terhadap media informasi ini.

WWW adalah singkatan dari *World Wide Web*, yaitu saluran jaringan yang menyediakan komputernya sebagai sumber data atau kumpulan dari *web server*. Kita dapat mengumpamakan *World Wide Web* sebagai perpustakaan dan *Web "Pages"* diumpamakan sebagai halaman khusus dalam buku. Kumpulan *web pages* dikenal sebagai sebuah *website*.

Unsur terpenting dari sebuah tampilan *website* adalah isi (*content*) dan disain yang baik dan menarik. Bakominfo hendaknya mengembangkan *website* dengan isi yang selalu baru serta ditulis dengan baik, jelas, dan singkat yang memenuhi kebutuhan wisatawan, masyarakat luas, serta mudah diakses. Suatu informasi yang mutakhir yang dipublikasikan melalui *website* hendaknya bersamaan dengan publikasi yang ada di media lain supaya informasi tersebut tidak usang.

World Wide Web mengubah jalan orang untuk berkomunikasi dengan semua orang di seluruh dunia. *World Wide Web* bisa cepat populer dan diterima lebih cepat daripada media komunikasi lainnya dalam sejarah.

Situs web kelompok atau bisnis merupakan *situs web* yang dibuat oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang mempunyai tujuan untuk promosi bisnis maupun yang bertujuan untuk memberikan informasi tertentu kepada orang lain. *Situs web* yang dinamis dan interaktif merupakan tujuan para pembuat *situs web*. Sebuah *situs web* dikatakan dinamis apabila pengunjung merasa nyaman, senang dan tidak bosan untuk berulang kali mengunjungi *situs web* tersebut. Hal ini disebabkan *situs web* tersebut bisa menyuguhkan tampilan yang bagus dan selalu mengalami perubahan yang juga menarik, sedangkan interaktif apabila *situs web* tersebut mampu menjadi jembatan komunikasi antara pengunjung yang satu dengan pengunjung yang lain atau antara pengunjung dengan permasalahan *situs web*. Jadi idealnya sebuah *situs web* yang baik adalah *situs web* yang dibuat dengan menggabungkan kedua hal tersebut yaitu dinamis dan interaktif (Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer, 2004:25).

Berbagai macam informasi tersedia disini (*web*), mulai dari stok barang, lowongan pekerjaan, dari buletin pengumuman sampai berita, tampilan film di bioskop, resensi sastra, politik, ekonomi, sosial, budaya dan pemain drama. Pada intinya, semua informasi yang dibutuhkan bisa anda dapatkan dengan mudah dan lengkap.

Sebuah *website* pemerintah harus memperhatikan *content* atau isi yang perlu dibangun dan dikembangkan yang akan dikomunikasikan melalui *website*. Jelas terlihat bahwa *content* yang dimiliki harus sesuai dengan target *audience*, dalam arti kata pemerintah harus mampu membangun *website* dimana *content* yang tersedia dapat:

1. Membangun *audience* dan *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan prima yang ditawarkan melalui *website*.
2. Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan, dan obyektif dari pemerintah terkait.

3. Menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung *website*.
4. Menarik perhatian para calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*.
5. Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*.
6. Menghemat waktu dan biaya dari *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintah.
7. Memperkuat keterlibatan dalam proses pemerintahan.
8. Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis. (Indrajit,2005:54-55).

Berdasarkan kriteria tersebut maka tampilan sebuah *website* pemerintah harus menyediakan informasi yang mampu menunjang visi dan misi pemerintah. Disamping itu, *website* pemerintah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang menciptakan transparansi pemerintah kepada publik.

Pembuat *website* pemerintah dalam hal ini aparat pemerintah harus sadar dimana kecepatan dan isinya haruslah menarik agar masyarakat selaku *audience* selalu ingin mengakses *website*. Elemen-elemen penting yang harus dimiliki oleh *website* pemerintah yaitu:

1. Sistem pengorganisasian *content* atau isi *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis
2. Navigasi yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah cara pengoperasiannya
3. Isinya haruslah *up-to-date* dalam arti kata selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan
4. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*
5. Tampilan *website* haruslah menarik dalam arti kata memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristik *audiencenya*
6. *Website* harus dapat dinikmati oleh semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa, maupun hal-hal lain yang terdapat di dalam masyarakat
7. Unsur privasi harus pula diperhatikan dalam arti kata para penggunaan *website* merasa yakin bahwa tidak ada hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah. (Indrajit,2005:56).

Kualitas sebuah *website* dapat dinilai dari berbagai aspek, diantaranya tampilan, kualitas, dan kemutakhiran informasi, kinerja serta fitur-fitur yang disediakan. Jenis implementasi berupa *booklet* biasanya berskala kecil dan kebanyakan aplikasinya tidak memerlukan sumberdaya yang terlalu besar dan beragam. Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu indikasi ke arah data/ informasi apa yang akan dihasilkan melalui penelitian. Dalam suatu penelitian terdapat 2 tujuan penelitian yang berdasarkan lingkup tujuan penelitian tersebut. *Yang pertama* adalah Tujuan Umum merupakan pernyataan spesifik yang menggambarkan luaran yang akan dihasilkan dari penelitian, bersifat global, jangka panjang dan abstrak. *Yang kedua*, tujuan Khusus adalah merupakan pernyataan dalam bentuk kongkrit dan dapat diukur. Tujuan khusus ini dapat berupa uraian atau langkah-2 untuk mencapai tujuan umum penelitian. Tujuan khusus biasanya berkaitan dgn masalah penelitian dan menunjukkan variabel yg akan diteliti.

Dalam penelitian ini, seperti yang telah diungkapkan pada bab awal bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik dan mengetahui efektifitas *website* setiap dinas pemerintahan berdasarkan fungsi sebagai media pelayanan publik.

Tujuan yang diuraikan diatas yang merupakan sasaran dalam pelaksanaan penelitian ini didasarkan pada kenyataan yang dihadapi saat ini. Seperti yang diuraikan sebelumnya bahwa Keberadaan *website* bagi kantor – kantor dinas pemerintahan tidak lain adalah sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dan luas sesuai dengan fungsi dan bidang dan tugas kantor dinas tersebut. Berkaitan dengan keberadaan tersebut maka *performance* dari *website* tersebut harus benar-benar bisa melayani semua kebutuhan masyarakat Kota Palembang.

3.2. Manfaat Penelitian

Secara umum manfaat adalah bagaimana kegunaan dari penelitian yang dilakukan jika tujuan yang di harapkan telah tercapai. Dalam suatu kegiatan penelitian, manfaat yang diberikan harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Salah satu manfaat dari hasil suatu penelitian dapat berupa informasi yang menjadi dasar dalam mengambil suatu keputusan. Adapun memanfaatkan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Memberikan bukti empiris tentang *performance website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan) sehingga dapat menjadi input atau masukan bagi setiap kantor dinas tersebut dalam menyajikan informasi dan fasilitas yang ada pada *website* dinas masing-masing.
2. Memberikan bukti empiris tingkat keefektifan *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan penilaian masyarakat sebagai target dari *website* tersebut, sehingga masyarakat dapat benar-benar merasakan manfaat keberadaan dari *website* tersebut sebagai media pelayanan publik.

BAB IV

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang kerangka dan metodologi penelitian meliputi rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data serta metode pengolahan dan analisis data penelitian.

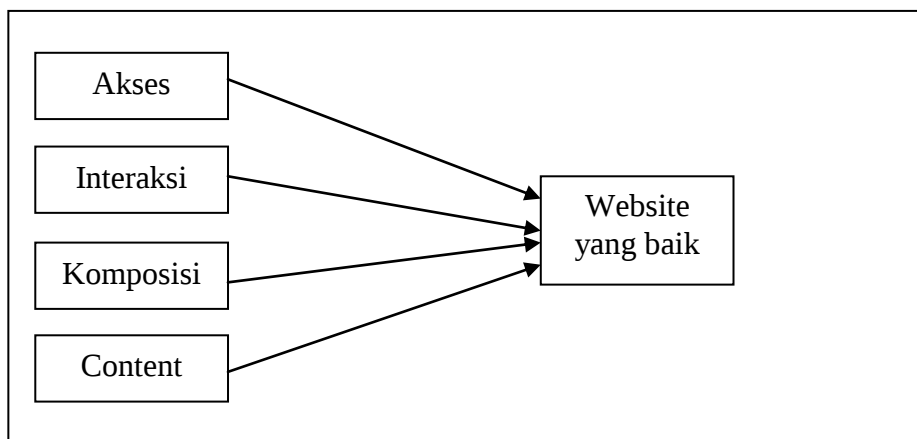
4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan perencanaan penelitian yang menyeluruh yang menyangkut semua komponen dan langkah penelitian dengan mempertimbangkan etika penelitian, sumber daya penelitian dan kendala penelitian. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif yang bersifat eksploratif dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena.

Penelitian ini akan memaparkan bagaimana *performance website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan) dan keefektifan *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan penilaian masyarakat sebagai target dari *website* tersebut dalam memberikan pelayanan publik.

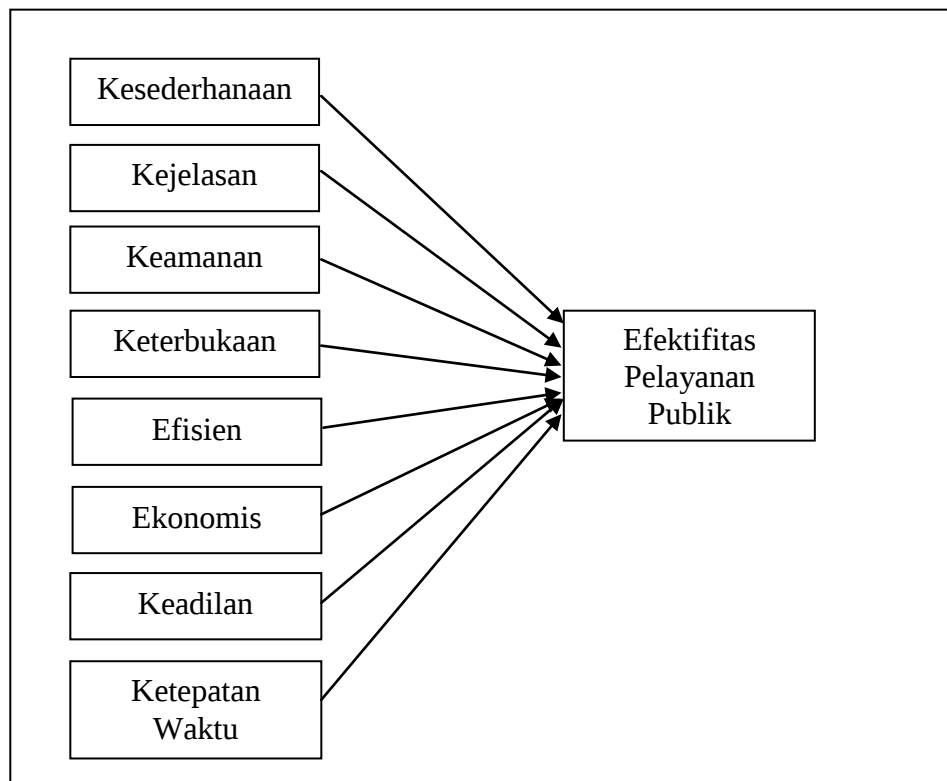
Berikut ini gambaran dari rancangan penelitian :

4.1.1 *Performance website* Dinas Pemerintahan



Gambar 4.1 Rancangan Penelitian *Performance website* Dinas Pemerintahan

4.1.2 Efektivitas *website* Sebagai Media Pelayanan Publik



Gambar 4.2 Rancangan Penelitian Efektivitas *website* Dinas Pemerintahan Sebagai Media Pelayanan Publik

4.2 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 13 kantor dinas pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang memiliki *website* sebagai media pelayanan publik, sebagai berikut :

Tabel 4.1 *website* Dinas Pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Palembang

No	Dinas Pemerintahan	Alamat <i>Website</i>
1.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jalan Demang Lebar Daun No.4255 Palembang	http://disdukcapil.palembang.go.id/
2.	Dinas Kesehatan Jalan Merdeka No.72 Palembang	http://dinkes.palembang.go.id/
3.	Dinas Sosial Jalan Merdeka No.26 Palembang	http://dinsos.palembang.go.id/
4.	Dinas Tenaga Kerja Jalan Kapten Anwar Sastro Palembang	http://disnaker.palembang.go.id/
5.	Dinas Pendapatan Daerah Jalan Merdeka No. 21 Palembang	http://dispenda.palembang.go.id/
6.	Dinas Kebersihan Kota Jalan Sukarela No.129A KM.7 Palembang	http://dkk.palembang.go.id/

7.	Dinas Penyelamatan dan Pemadaman Kebakaran Jalan Merdeka No.8 Palembang	http://dppk.palembang.go.id/
8.	Dinas Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pemakaman Jalan Sukarela No.129B KM.7 Palembang	http://dpjpp.palembang.go.id/
9.	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengelolaan SD Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang	http://dpubmpsda.palembang.go.id/
10.	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Perumahan Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang	http://dpuckp.palembang.go.id/
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Jalan Nyoman Ratu 1271 Palembang	http://kominfo.palembang.go.id/
12.	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Jalan Merdeka No. 6 Palembang	http://disperindagkop.palembang.go.id/
13.	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Jalan TPH Sofiyen Kenawas Komp. RPH Gandus Palembang	http://www.distanikhut.palembang.go.id/

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang dan *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *non probability* dengan *purposive random sampling*. *Purposive Random Sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel penelitian dimana peneliti menentukan responden berdasarkan anggapan bahwa informasi dapat memberikan data pasti, lengkap, dan akurat. Teknik Random sampling digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apa pun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini direncanakan setiap kantor dinas sebanyak 30 responden, jadi total responden untuk 13 kantor dinas 390 responden.

4.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini maka dilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder, yaitu :

a. Data primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi terhadap pemakai dan pengelola *website* dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

4.5 Metode Analisis Data

4.5.1 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan.

Instrumen kuisioner yang digunakan menggunakan jawaban yang bersifat tertutup yang tersedia berupa angka-angka interval 1 sampai 5. Kuisioner tersebut akan di uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dibuat telah benar mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment* dengan korelasi masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibanding r tabel dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 95%.

Bila r hitung $> r$ tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya bila r hitung $< r$ tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan ikut sertakan dalam pengujian.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentang nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0.6 (Malholtra, 2001).

4.5.2 Pengolahan Data dan Pengujian Hasil

Setelah kusioner disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, data-data yang berhasil dikumpulkan akan dioleh dan dianalisis hasilnya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi Mic. Excel dan SPSS. Hasil pengolahan data akan dianalisis mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu :

- Memberikan bukti empiris tentang *performance website* dinas pemerintahan Kota Palembang berdasarkan kriteria *website* yang baik meliputi indikator akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
- Memberikan bukti empiris tentang keefektifan *website* dinas pemerintah Kota Palembang sebagai media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang.

4.6 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur variabel. Variabel operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat. Selanjutnya setiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalisasikan dan diukur skalanya. Skala pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang ditetapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari lima alternatif jawaban dimana :

- Nilai 1 untuk tingkat yang sangat tidak baik
- Nilai 2 untuk tingkat yang tidak baik
- Nilai 3 untuk tingkat yang cukup baik
- Nilai 4 untuk tingkat baik
- Nilai 5 untuk tingkat yang sangat baik

Tabel berikut menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 4.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Skala
Akses	- Proses akses terhadap <i>website</i> - Alamat URL (Unified Resources Link) <i>website</i>	Interval
Interaksi	- Interaksi yang terjadi melalui <i>website</i> - Interaksi yang terjadi sesuai dengan yang direncanakan	Interval
Komposisi	- Desain <i>website</i> - Tampilan warna <i>website</i>	Interval

Content (isi)	- Isi <i>website</i> mendukung visi dan misi - Isi <i>website</i> menjawab semua kebutuhan informasi	Interval
Kesederhanaan	- Pelayanan melalui <i>website</i> mudah dipahami dan dilaksanakan	Interval
Kejelasan	- Prosedur pelayanan melalui <i>website</i> jelas dan Pasti	Interval
Keamanan	- Pelayanan melalui <i>website</i> aman dan nyaman	Interval
Keterbukaan	- Pelayanan melalui <i>website</i> disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta ataupun tidak	Interval
Efisien	- Pelayanan melalui <i>website</i> tidak terjadi duplikasi persyaratan	Interval
Ekonomis	- Melalui <i>website</i> biaya pelayanan disampaikan secara wajar	Interval
Keadilan	- Pelayanan melalui <i>website</i> dilakukan secara merata	Interval
Ketepatan Waktu	- Pelayanan melalui <i>website</i> tidak berlama-lama	Interval

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil

5.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas terhadap kusioner penelitian, penulis lakukan dengan menggunakan data dari 50 responden.

1. Validitas Alat Ukur

Uji validitas dengan menggunakan data sebanyak 50 responden, maka referensi tingkat validitas berdasarkan nilai pada r tabel $N = 50$ dengan nilai degree of freedom ($df = 48$ ($N-2$)) maka nilai r hitung harus lebih dari nilai 0.279.

Berikut ini hasil uji validitas kusioner penelitian untuk variabel *perfomance website*.

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuisiomer Variabel Perfomance Website

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	23,5000	3,847	,314	,075
A2	23,9800	4,347	,286	,069
I1	24,9000	4,704	,284	,319
I2	24,2600	5,666	,308	,295
K1	23,6200	4,036	,399	,079
K2	23,3800	4,526	,283	,092
C1	23,5000	5,357	,370	,249
C2	25,9200	5,463	,333	,299

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Kuisiomer Variabel Efektivitas website

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KSD	16,7800	1,849	,296	,333
KJL	18,1400	1,102	,355	,065
KMN	18,2200	1,359	,367	,933
KTB	17,2800	2,410	,594	,201
KEF	17,5600	1,884	,279	,173
KEK	17,3400	2,678	,609	,220
KDL	17,5800	1,147	,310	,953
KTP	17,5200	1,030	,518	,471

2. Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *cronbach alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentang nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0.6.

Berikut ini hasil uji reliabilitas variabel *performace* dan efektivitas website.

Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas Kuisiioner Penelitian

Nama Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Perfomance Website</i>	0,783	Reliable
Efektivitas <i>Website</i>	0,689	Reliable

5.1.2 Hasil Penyebaran Kuisiioner

Pada bagian bab sebelumnya telah dijelaskan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini direncanakan setiap kantor dinas sebanyak 30 responden. Selanjutnya dari 30 responden dari masing-masing kantor dinas, dalam proses penyebaran kuisiioner, tim peneliti melakukan wawancara langsung berkaitan dengan pengisian kuisiioner tersebut. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap *perfomance* dan keefektivitasan *website* sebagai media pelayanan publik, maka responden yang yang tepat untuk mengisi responden yang mengetahui dan pernah mengakses *website* dinas tersebut.

Jadi untuk responden yang tidak mengetahui, ataupun mengetahui tapi tidak pernah mengakses *website* dinas maka tidak diperkenankan untuk menjadi responden penelitian ini. Hasil penelusuran tim peneliti terhadap responden di setiap dinas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4 Responden Yang Mengakses Website

No	Dinas Pemerintahan	Target Responden	Responden yang mengetahui dan mengakses website
1.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jalan Demang Lebar Daun No.4255 Palembang. Alamat website : http://disdukcapil.palembang.go.id/	30	30
2.	Dinas Kesehatan Jalan Merdeka No.72 Palembang. Alamat website : http://dinkes.palembang.go.id/	30	25
3.	Dinas Sosial Jalan Merdeka No.26 Palembang. Alamat website : http://dinsos.palembang.go.id/	30	20
4.	Dinas Tenaga Kerja Jalan Kapten Anwar Sastro Palembang. Alamat website : http://disnaker.palembang.go.id/	30	30
5.	Dinas Pendapatan Daerah Jalan Merdeka No. 21 Palembang. Alamat website : http://dispenda.palembang.go.id/	30	30
6.	Dinas Kebersihan Kota Jalan Sukarela No.129A KM.7 Palembang. Alamat website : http://dkk.palembang.go.id/	30	15
7.	Dinas Penyelamatan dan Pemadaman Kebakaran Jalan Merdeka No.8 Palembang. Alamat website : http://dppk.palembang.go.id/	30	12
8.	Dinas Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pemakaman Jalan Sukarela No.129B KM.7 Palembang. Alamat website : http://dpjpp.palembang.go.id/	30	25
9.	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengelolaan SD Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang. Alamat website : http://dpubmpsda.palembang.go.id/	30	30
10.	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Perumahan Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang. Alamat website : http://dpuckp.palembang.go.id/	30	20
11.	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Jalan Nyoman Ratu 1271 Palembang. Alamat website : http://kominfo.palembang.go.id/	30	25
12.	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Jalan Merdeka No. 6 Palembang. Alamat website : http://disperindagkop.palembang.go.id/	30	28
13.	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Jalan TPH Sofiyan Kenawas Komp. RPH Gandus Palembang. Alamat website : http://www.distanikhut.palembang.go.id/	30	15
Total Responden		390	305

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan responden yang mengetahui dan pernah mengakses *website* dinas pemerintahan Kota Palembang sebanyak 305 responden dari 390 responden yang ditargetkan.

5.1.3 Profil Responden

Profil responden penelitian ini meliputi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tempat mengakses website, media yang digunakan untuk mengakses *website* dan alasan responden mengakses website.

1. Jenis Kelamin

Dari 305 responden yang ada terdapat 245 laki-laki dan 60 perempuan. Berikut ini tabel frekuensi dan grafik jenis kelamin responden.

Tabel 5.5. Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	245	80,3	80,3	80,3
	Perempuan	60	19,7	19,7	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

2. Pendidikan Terakhir

Untuk pendidikan terakhir dari 305 responden disajikan dibawah ini:

Tabel 5.6. Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

P_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	14	4,6	4,6	4,6
	SMU/Sederajat	100	32,8	32,8	37,4
	S1/S2/S3	191	62,6	62,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

3. Pekerjaan

Untuk pekerjaan responden dari data 305 responden 53.1% adalah pegawai swasta, wiraswasta 39%, 3.3% PNS/TNI/POLRI dan 4.6% pekerjaan lainnya seperti mahasiswa, ibu rumah tangga dan lain-lain.

Tabel 5.7. Frekuensi Pekerja Responden

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	10	3,3	3,3	3,3
	Pegawai Swasta	162	53,1	53,1	56,4
	Wiraswasta	119	39,0	39,0	95,4
	Lainnya	14	4,6	4,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

4. Tempat Mengakses Website

Dalam mengakses *website* dinas, mayoritas responden mengakses di rumah sebesar 55.1% dari 305 responden, selanjutnya di kantor sebanyak 37.4% dan di warnet sebesar 7.5%. Berikut tabel frekuensi dan grafik tempat responden mengakses *website* dinas.

Tabel 5.8. Frekuensi Tempat Responden Mengakses Website

T_Akses					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kantor	114	37,4	37,4	37,4
	Rumah	168	55,1	55,1	92,5
	Warnet	23	7,5	7,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

5. Media Untuk Mengakses Website

Mayoritas responden mengakses *website* dinas menggunakan *smartphone* pribadi masing-masing. Berikut ini tabel frekuensi dan grafik media yang digunakan oleh responden untuk mengakses *website*.

Tabel 5.9. Frekuensi Media Untuk Mengakses Website

Media					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Smartphone	167	54,8	54,8	54,8
	Tabs	108	35,4	35,4	90,2
	Komputer	30	9,8	9,8	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

6. Alasan Mengakses Website

Persentase tertinggi yang menjadi alasan para responden mengakses *website* dinas karena menurut responden praktis, kemudian cepat dan mudah.

Tabel 5.10 Frekuensi Alasan Responden Mengakses Website

Alasan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Praktis	125	41,0	41,0	41,0
	Mudah	81	26,6	26,6	67,5
	Cepat	99	32,5	32,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

5.1.3 *Performance website* Dinas Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang

Bagaimana *performance website* dinas pemerintah di lingkungan pemerintahan Kota Palembang dalam penelitian ini dikaji berdasarkan faktor-faktor yang menentukan suatu *website* yang baik. Menurut Indrajit (2002) kriteria suatu *website* yang baik harus memenuhi indikator antara lain Akses, Interaksi, Komposisi dan Content. Berikut ini hasil pengolahan data yang didapat dari responden terhadap *performance website* dinas pemerintahan.

1. Akses terhadap *website* Dinas Pemerintahan

Untuk indikator akses ada 2 hal yang dinilai antara lain :

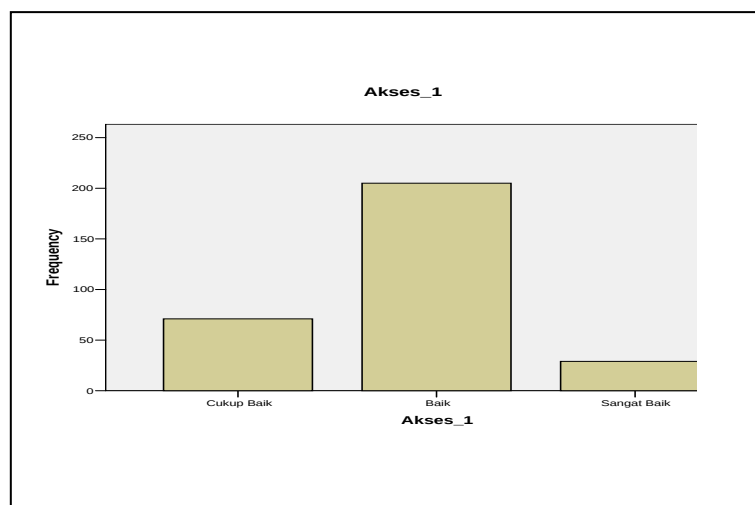
- Proses akses terhadap *website* dinas pemerintahan tersebut.

Proses akses yang dinilai dalam hal ini adalah bagaimana kecepatan ketika masyarakat mengunjungi laman *website* dinas tersebut. Termasuk juga akses terhadap setiap navigasi yang ada di *website* tersebut.

Berikut ini hasil pengolahan datanya.

Tabel 5.11 Hasil Pengolahan Data Proses Akses Terhadap *website*

Akses_1					
Valid	Cukup Baik	71	23,3	23,3	23,3
	Baik	205	67,2	67,2	90,5
	Sangat Baik	29	9,5	9,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



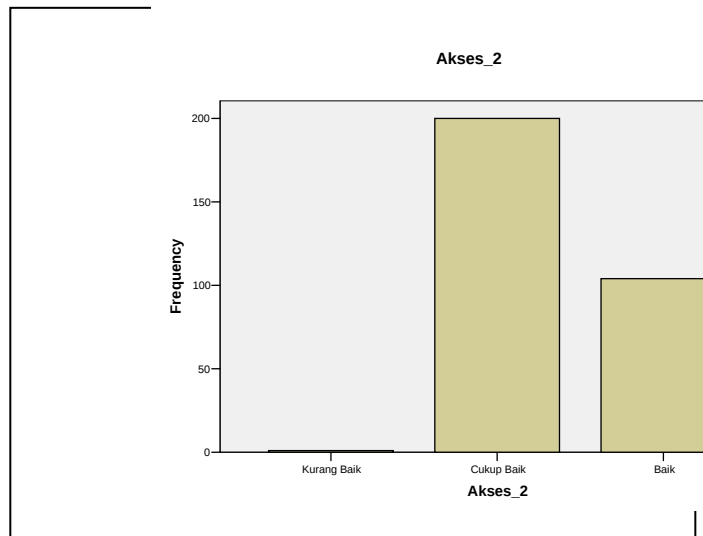
Gambar 5.1 Grafik indikator proses akses website

b. Alamat URL (*Unified Resouces Link*) *website* kantor dinas.

Indikator akses kedua yang dikaji adalah bagaimana alamat URL dinas tersebut. Apakah alamat tersebut kondisinya mudah diingat dan ditemukan oleh masyarakat. Berikut hasil pengolahan data tentang hal ini.

Tabel 5.12 Hasil Pengolahan Data tentang alamat URL *website* dinas

Akses_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	,3	,3	,3
	Cukup Baik	200	65,6	65,6	65,9
	Baik	104	34,1	34,1	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.2 Grafik indikator alamat URL website

2. Interaksi yang terjadi pada *website* Dinas Pemerintahan

Indikator interaksi yang dikaji pada *website* Dinas Pemerintahan ini adalah mewakili proses antar muka (interface) yang menarik, interaksi menjadi nyaman, apakah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

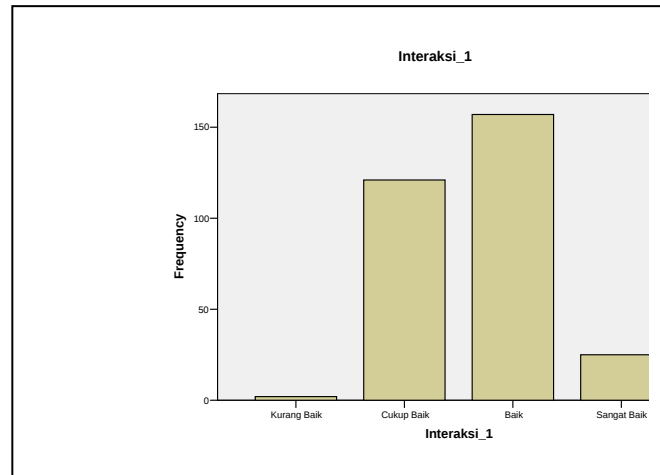
Pada indikator interaksi ini terdapat dua hal yang dikaji.

a. Interaksi yang terjadi melalui *website* Dinas Pemerintahan

Berikut hasil pengolahan data untuk indikator interaksi yang pertama.

Tabel 5.13 Hasil Pengolahan Data Iteraksi yang terjadi melalui *website*

Interaksi_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	,7	,7	,7
	Cukup Baik	121	39,7	39,7	40,3
	Baik	157	51,5	51,5	91,8
	Sangat Baik	25	8,2	8,2	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



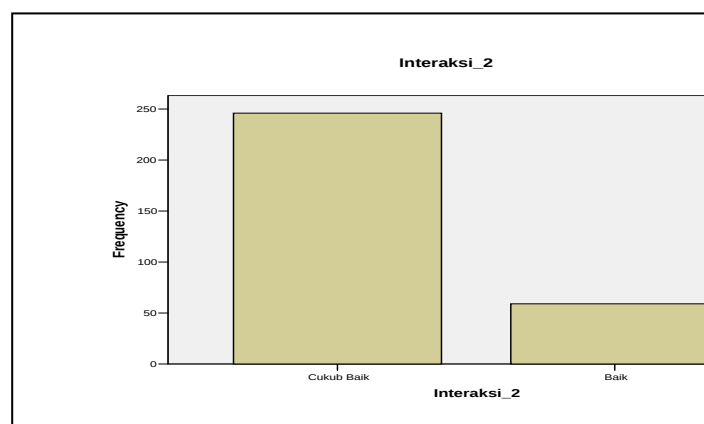
Grafik 5.3 Indikator Interaksi yang terjadi melalui website

b. Kesesuaian interaksi yang terjadi dengan perencanaan di website

Berikut hasil pengolahan data untuk indikator ini.

Tabel 5.14 Hasil Pengolahan Data Indikator Kesesuaian Interaksi dengan Perencanaan website

Interaksi_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	246	80,7	80,7	80,7
	Baik	59	19,3	19,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.4 Grafik kesesuaian interaksi dengan perencanaan

3. Komposisi *website* Dinas Pemerintahan

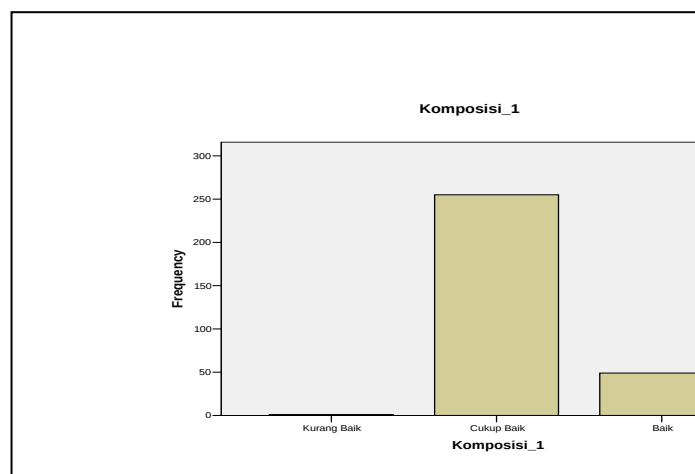
Indikator komposisi merupakan indikator yang berhubungan dengan desain dan tampilan warna dari suatu *website*, sehingga menjadikan *website* dinas pemerintahan menjadi menarik dan membuat pengunjung *website* menjadi nyaman.

a. Desain *website* Dinas Pemerintahan

Berikut hasil pengolahan data tentang desain *website* dinas pemerintahan.

Tabel 5.15 Hasil Pengolahan Data Desain *website* Dinas Pemerintahan

Komposisi_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	,3	,3	,3
	Cukup Baik	255	83,6	83,6	83,9
	Baik	49	16,1	16,1	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



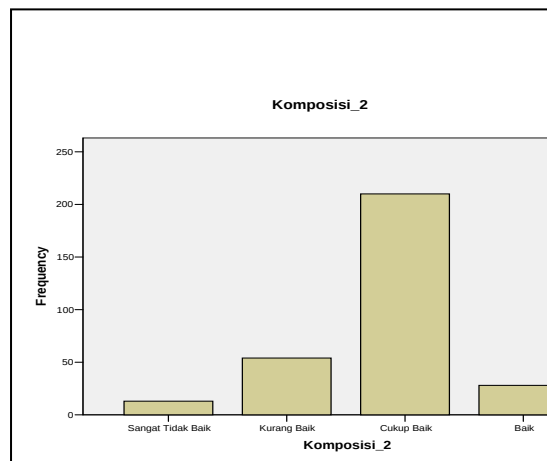
Gambar 5.5 Grafik Desain *website* Dinas Pemerintahan

b. Tampilan Warna *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini reponden memberikan penilaian tentang tampilan warna *website* dinas tersebut. Berikut hasil pengolahan data tentang hal ini :

Tabel 5.16 Hasil Pengolahan Data Tampilan Warna *website* Dinas Pemerintahan

Komposisi_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	13	4,3	4,3	4,3
	Kurang Baik	54	17,7	17,7	22,0
	Cukup Baik	210	68,9	68,9	90,8
	Baik	28	9,2	9,2	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.6 Grafik Tampilan Warna *website* Dinas

4. Content (Isi Pesan) *website* Dinas Pemerintahan

Indikator *content* (isi pesan) merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website* dinas pemerintahan . *Content* (isi pesan) ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar pengguna pesan tertarik dan tidak bosan.

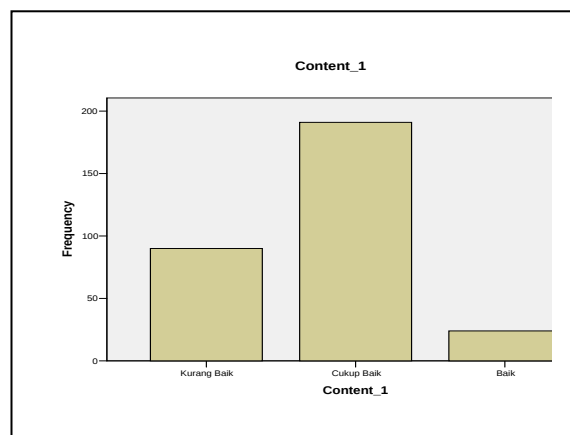
a. Dukungan *Content* (isi pesan) Dinas Terhadap Visi dan Misi

Dalam hal ini responden memberikan penilaian terhadap isi pesan *website* apakah mendukung visi dan misi dinas pemerintahan.

Berikut ini hasil pengolahan data tentang hal tersebut.

Tabel 5.17 Hasil Pengolahan Data Dukungan Content *website* Terhadap Visi dan Misi Dinas Pemerintahan

Content_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	90	29,5	29,5	29,5
	Cukup Baik	191	62,6	62,6	92,1
	Baik	24	7,9	7,9	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



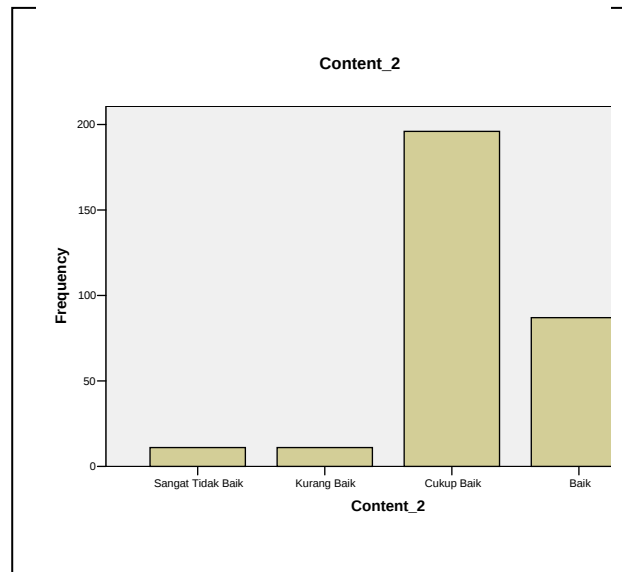
Grafik 5.7 Dukungan Isi *website* Dinas Pemerintahan Terhadap Visi dan Misi

- b. Content (isi Pesan) *website* Dinas Menjawab Semua Kebutuhan Informasi Masyarakat. Dalam hal ini responden memberikan penilaian terhadap isi *website* dinas sehubungan dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Berikut ini hasil pengolahan datanya.

Tabel 5.18 Content *website* Dinas Berhubungan Dengan Kebutuhan Informasi Masyarakat

Content_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	11	3,6	3,6	3,6
	Kurang Baik	11	3,6	3,6	7,2
	Cukup Baik	196	64,3	64,3	71,5
	Baik	87	28,5	28,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.8 Grafik Content *website* Dinas Berhubungan Dengan Kebutuhan Informasi Masyarakat

5.1.4 Efektivitas *website* Dinas Pemerintah di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang

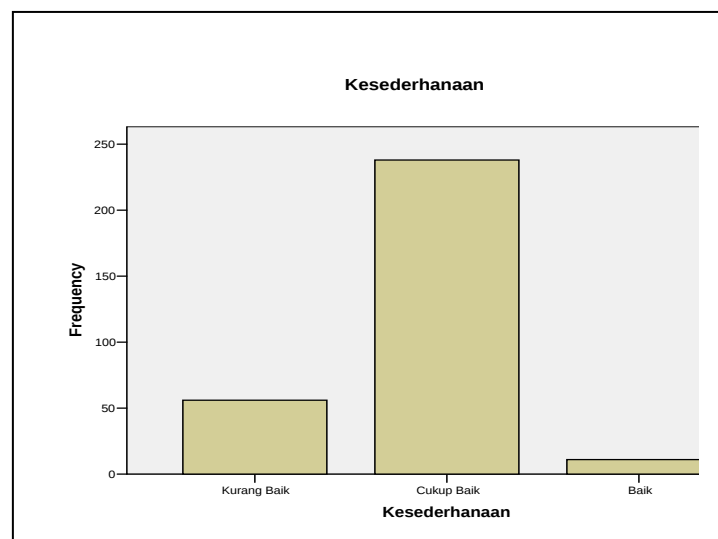
Bagaiman tingkat keefektivan *website* dinas pemerintah di lingkungan pemerintahan Kota Palembang, dalam penelitian ini dinilai berdasarkan unsur-unsur yang harus dalam suatu pelayanan publik sesuai SK Menpen No. 81/1993 yang memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Unsur-unsur tersebut antara lain kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Berikut ini hasil pengolahan data yang didapat dari penyebaran kuisisioner terhadap masyarakat Kota Palembang.

1. Kesederhanaan Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini penilain dilakukan terhadap *website* dinas pemerintahan, dalam pelayanan publik harus cepat, lancar serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Berikut ini hasil pengolahan data untuk unsur kesederhanaan.

Tabel 5.19 Hasil Pengolahan Data Faktor Kesederhanaan Pelayanan Pada *website* Dinas Pemerintahan

Kesederhanaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	56	18,4	18,4	18,4
	Cukup Baik	238	78,0	78,0	96,4
	Baik	11	3,6	3,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.9 Grafik Faktor Kesederhanaan Pelayanan pada *website* Dinas Pemerintahan

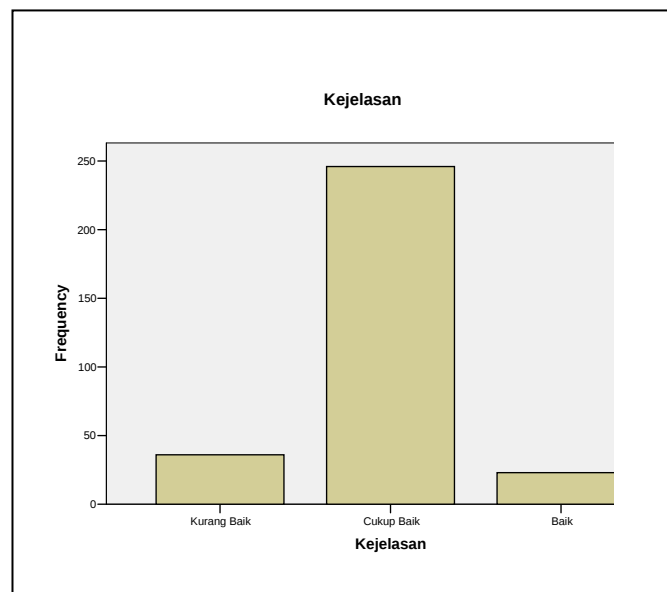
2. Kejelasan Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini penilaian dilakukan terhadap kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan yang terdapat dalam *website*

Berikut ini hasil pengolahan data kejelasan pelayanan melalui *website* dinas pemerintahan.

Tabel 5.20 Hasil Pengolahan Data Kejelasan Pelayanan Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Kejelasan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	36	11,8	11,8	11,8
	Cukup Baik	246	80,7	80,7	92,5
	Baik	23	7,5	7,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.10 Grafik Kejelasan Pelayanan pada *website* Dinas Pemerintahan

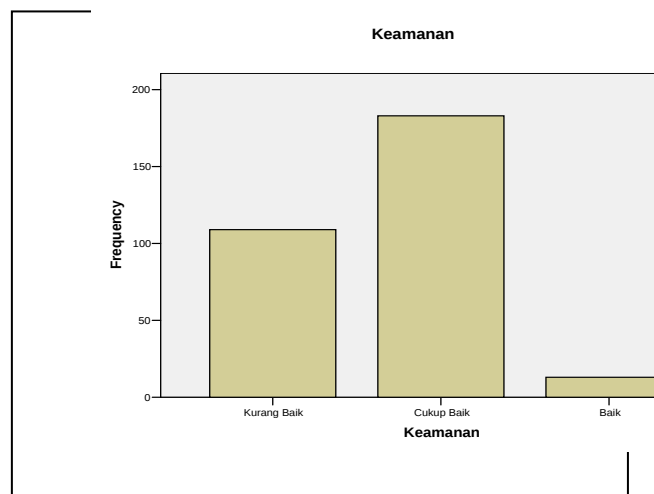
3. Keamanan Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini penilaian dilakukan oleh masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan yang harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.

Berikut ini hasil pengolahan data terhadap faktor keamanan pelayanan pada *website* dinas pemerintahan.

Tabel 5.21 Hasil Pengolahan Data Kenyamanan Pelayanan Pada Website

Keamanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	109	35,7	35,7	35,7
	Cukup Baik	183	60,0	60,0	95,7
	Baik	13	4,3	4,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.11 Grafik Hasil Pengolahan Data Faktor Keamanan Pelayanan Pada *website* Dinas Pemerintahan

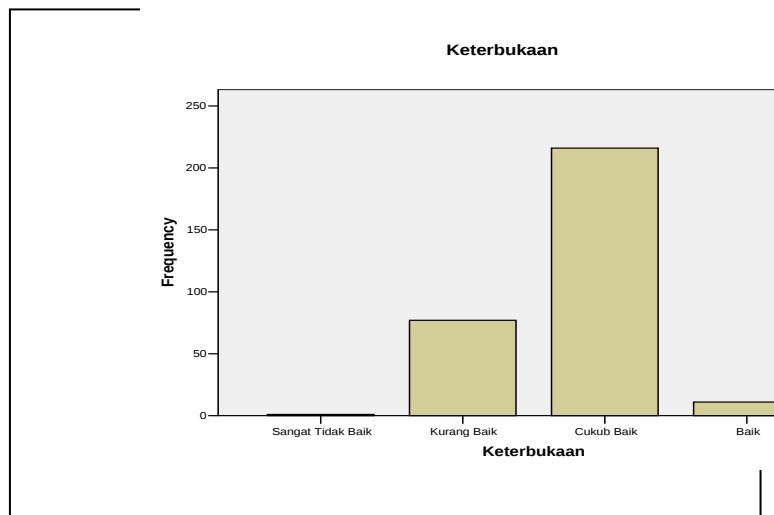
4. Keterbukaan Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Faktor keterbukaan merupakan hal yang berhubungan dengan segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.

Berikut ini hasil pengolahan data keterbukaan pelayanan melalui *website* dinas pemerintahan.

Tabel 5.22 Hasil Pengolahan Data Keterbukaan Pelayanan Pada *website* Dinas Pemerintahan

Keterbukaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	1	,3	,3	,3
	Kurang Baik	77	25,2	25,2	25,6
	Cukup Baik	216	70,8	70,8	96,4
	Baik	11	3,6	3,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



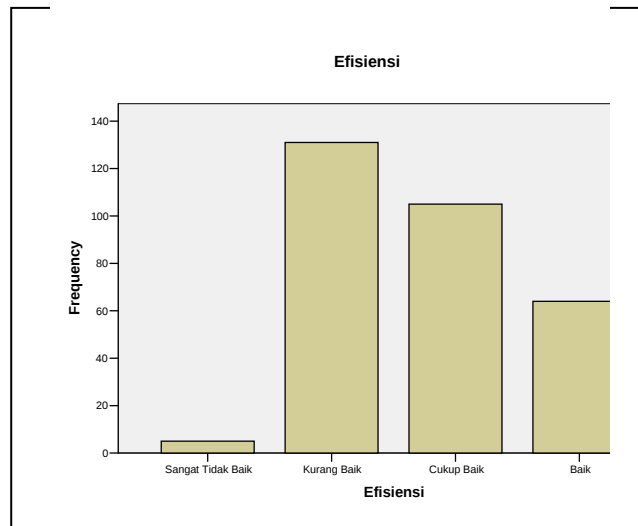
Gambar 5.12 Grafik Keterbukaan Pelayanan Melalui *website* Dinas Pemerintahan

5. Efisien Pelayanan Melalui *website* Pemerintahan

Dalam hal ini penilaian dilakukan terhadap pelayan publik yang berhubungan dengan ada dan tidaknya duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus. Berikut ini hasil pengolahan data tentang efisien pelayanan publik melalui *website* pemerintah.

Tabel 5.23 Hasil Pengolahan Data Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Website

Efisiensi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	1,6	1,6	1,6
	Kurang Baik	131	43,0	43,0	44,6
	Cukup Baik	105	34,4	34,4	79,0
	Baik	64	21,0	21,0	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.13 Grafik Efisiensi Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

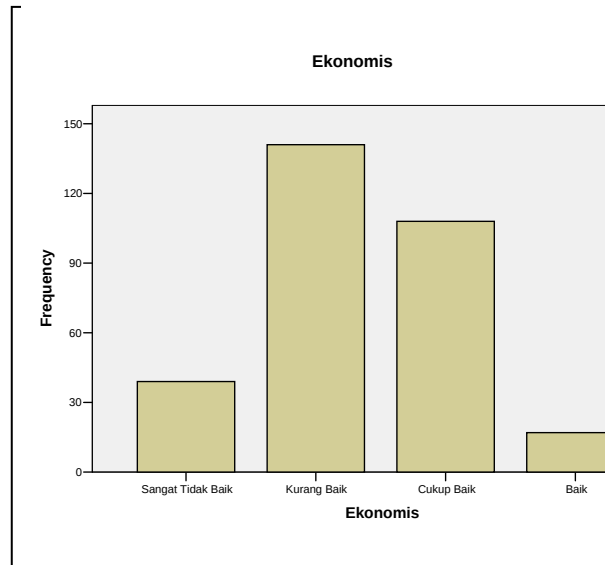
6. Ekonomis Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini yang dinilai adalah tentang biaya pelayanan apakah ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.

Berikut ini hasil pengolahan data masalah ekonomis biaya pelayanan.

Tabel 5.24 Hasil Pengolahan Data Ekonomis Pelayanan Publik Melalui *website*

Ekonomis					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	39	12,8	12,8	12,8
	Kurang Baik	141	46,2	46,2	59,0
	Cukup Baik	108	35,4	35,4	94,4
	Baik	17	5,6	5,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.14 Grafik Ekonomis Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

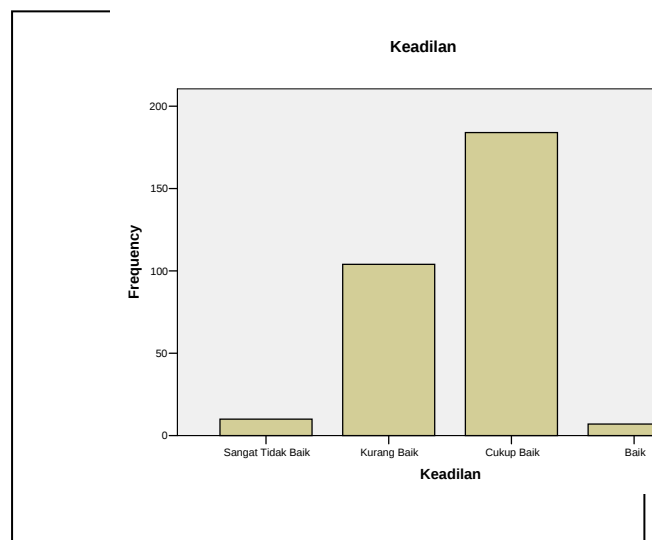
7. Keadilan Pelayanan Publik Melalui *website* Pemerintahan

Dalam hal ini dinilai apakah pelayanan publik yang dilakukan melalui *website* pemerintahan adil dan merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.

Berikut hasil pengolahan data keadilan pelayanan publik melalui *website*.

Tabel 5.25 Hasil Pengolahan Data Keadilan Pelayana Publik Melalui *website*

Keadilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	10	3,3	3,3	3,3
	Kurang Baik	104	34,1	34,1	37,4
	Cukup Baik	184	60,3	60,3	97,7
	Baik	7	2,3	2,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



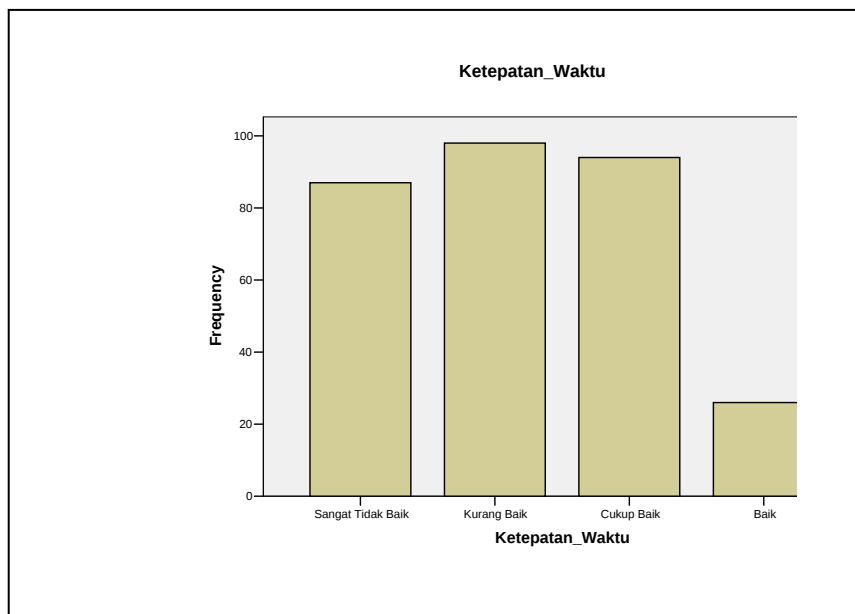
Gambar 5.15 Grafik Keadilan Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

8. Ketepatan Waktu Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Dalam hal ini yang dinilai adalah masalah waktu pelayanan yang diberikan melalui *website* dinas pemerintahan. Berikut ini adalah hasil pengolahan data masalah ketepatan waktu pelayanan.

Tabel 5.26 Hasil Pengolahan Data Ketepatan Waktu Pelayanan Publik Melalui *website* Dinas Pemerintahan

Ketepatan_Waktu					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	87	28,5	28,5	28,5
	Kurang Baik	98	32,1	32,1	60,7
	Cukup Baik	94	30,8	30,8	91,5
	Baik	26	8,5	8,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	



Gambar 5.16 Grafik Ketepatan Waktu Pelayanan Publik Melalui *website* Dina Pemerintahan

5.2 Pembahasan

5.2.1 *Performance website* Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang.

Seperti yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya bahwa *performance website* dinas pemerintahan dikaji berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik. Yang terdiri dari Akses, Interaksi, Komposisi dan Content (Isi pesan).

Selanjutnya setiap kriteria terbagi atas dua sub kriteria berdasarkan hal-hal yang berhubungan dengan kriteria tersebut. Dari hasil pengolahan data untuk masing-masing kriteria tersebut maka dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 5.27 Tabel *Performance website* Dinas Pemerintahan

No.	Kriteria	Perfomance	Persentase
1.	Akses		
	a. Proses akses terhadap <i>website</i>	Baik	67.2%
	b. Alamat URL (Unified Resouces Link) <i>website</i> dinas	Cukup Baik	65.6%
2.	Interaksi		
	a. Interaksi yang terjadi melalui	Baik	51.5%

	<i>website</i> dinas ini b. Kesesuaian interaksi yang terjadi dengan rencana	Cukup Baik	80.7%
3.	Komposisi		
	a. Desain <i>website</i> dinas b. Tampilan warna <i>website</i> dinas	Cukup Baik Cukup Baik	83.6% 68.9%
4.	Content (Isi pesan)		
	a. Dukungan isi <i>website</i> terhadap visi dan misi dinas b. Dukungan isi <i>website</i> terhadap semua kebutuhan informasi masyarakat	Cukup Baik Cukup Baik	62.6% 64.3%

Dari tabel 5. 27 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk *performance website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah cukup baik, yang artinya untuk proses akses terhadap *website* dinas tersebut menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini sudah cukup baik. Demikian juga halnya dengan interaksi yang terjadi melalui website, desain dan tampilan warna sebagai sub kriteria komposisi *website* juga sudah cukup baik. Selanjutnya untuk kriteria content atau isi pesan yang terdapat pada *website* dinas pemerintahan juga sudah cukup baik menurut masyarakat Kota Palembang, ini artinya bahwa isi dari *website* sudah sesuai atau mendukung visi dan misi dinas serta membantu kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

5.2.2 Efektifitas *website* Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan

Kota Palembang Sebagai Media Pelayanan Publik

Efektifitas *website* dinas pemerintahan sebagai media pelayanan publik dikaji berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik yang tercantum dalam SK Menpen No. 81/1993 yang memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Unsur-unsur tersebut antara lain kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Berikut hasil pengolahan data terhadap kedelapan unsur tersebut.

Tabel 5.28 Hasil Pengolahan Data Efektivitas *website* Dinas Pemerintahan Sebagai Media Pelayanan Publik

No.	Kriteria	Performance	Persentase
1.	Kesederhanaan	Cukup Baik	78%
2.	Kejelasan	Cukup Baik	80.7%
3.	Keamanan	Cukup Baik	60%
4.	Keterbukaan	Cukup Baik	70.8%
5.	Efisien	Kurang Baik	43%
6.	Ekonomis	Kurang Baik	46.2%
7.	Keadilan	Cukup Baik	60.3%
8.	Ketepatan Waktu	Kurang Baik	32.1%

Dari tabel 5.28 diatas dapat dijelaskan bahwa menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini secara keseluruhan efektivitas *website* dinas pemerintahan sebagai media pelayanan publik sudah cukup baik. Namun masih terdapat tiga kriteria atau unsur pelayanan yang masih kurang baik yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu.

Unsur Efisiensi berhubungan dengan masalah masih terdapatnya duplikasi persyaratan dalam beberapa pelayanan sekaligus. Unsur Ekonomis berhubungan dengan biaya pelayanan, yang artinya dalam hal ini masyarakat Kota Palembang merasa masih terdapat penetapan biaya pelayanan yang tidak wajar.

Selanjutnya unsur Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang, dan efektivitas dalam hal ketepatan waktu ini menurut responden masih terasa lambat dan kurang baik.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan dalam hal ini dihubungkan dengan hasil pengolahan dan pembahasan yang telah dikemukakan di bab-bab sebelumnya.

6.1 Kesimpulan

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Website dinas di lingkungan pemerintahan Kota Palembang diakses oleh masyarakat Kota Palembang walaupun kondisi yang ada masih banyak juga masyarakat yang bukan hanya tidak mengakses tetapi tidak mengetahui bahwa hampir semua kantor dinas tersebut memiliki website.
2. Dari profil responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menggunakan *website* dengan alasan praktis, cepat dan mudah karena responden berharap tidak perlu datang langsung ke kantor dinas tersebut.
3. Berhubungan dengan media yang digunakan oleh responden untuk mengakses *website* yang sebagian besar menggunakan *smartphone* pribadi.
4. Secara keseluruhan untuk *performance website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang berada pada tingkat yang cukup baik.
5. Efektivitas *website* sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang belum baik menurut masyarakat Kota Palembang yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu pelayanan.

6.2 Saran

Saran yang akan disampaikan berhubungan dengan kesimpulan yang telah disampaikan diatas. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Kondisi yang terjadi bahwa masih banyak masyarakat Kota Palembang yang belum mengetahui bahwa setiap kantor dinas di lingkungan Pemerintahan Kota Palembang, berkaitan dengan hal tersebut maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi ke masyarakat.
2. Alasan penggunaan *website* karena masyarakat menganggap praktis dan mudah, sehingga *website* setiap dinas harus benar-benar bisa menjadi media pelayanan publik yang maksimal.
3. Untuk *performance website* walaupun sudah berada pada kondisi cukup baik namun harus terus ditingkatkan lagi.

4. Untuk efektivitas *website* sebagai media pelayanan publik untuk unsur ekonomis, efisien dan ketepatan waktu harus ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya
- Indrajit, Richardus Eko, 2002, Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Yogyakarta, Andi
- Indrajit, Richardus Eko, 2005, E- Government In Action, Yogyakarta, Andi
- Mahmudi, 2005, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN
- Malhorta, Naresh K, 1993, Marketing Research, An Applied Orientation, New Jersey: Practice Hall
- Menteri Penertiban Aparatur Negara, 1993, Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Menpan, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Suratno, 2012, Konsep Pelayanan Publik, sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012.pdf, diakses tanggal 5 Maret 2013
- Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer, 2004
- Wahyuningsih D, 2005, pt.scribd.com/doc/62138997/teori-efektifitas-2, diakses tanggal 8 Maret 2013

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara Responden yang terhormat :

Dalam rangka menyelesaikan penelitian dosen pemula, saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara sekalian untuk meluangkan waktu sebentar memberikan data dengan mengisi kuisisioner yang berisi serangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan “Efektivitas *website* Sebagai Media Pelayanan Publik Pada Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Atas kesempatan dan waktu yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Kuisisioner :

- ✓ Kuisisioner ini menggunakan alternatif jawaban, yaitu :

5 = Sangat Baik 4 = Baik 3 = Cukup Baik
2 = Kurang Baik 1 = Sangat Tidak Baik

- ✓ Jawaban hanya satu pilihan dengan memberi tanda (X) pada alternatif jawaban yang dipilih.

Profil Responden :

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

2. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP
 ☐ SMU/Sederajat
 ☐ S1/S2/S3

3. Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pegawai Swasta
 ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

4. Tempat Mengakses Website :
☐ Kantor ☐ Rumah ☐ Warnet

5. Media yang digunakan untuk mengakses *website* :
☐ Smartphone ☐ Tabs ☐ komputer

6. Alasan mengakses *website* :
☐ Praktis ☐ Mudah ☐ Cepat

PERFORMANCE website DINAS						
AKSES		STB	TB	CB	B	SB
1.	Proses akses terhadap <i>website</i> kantor dinas ini					
2.	Alamat URL (Unified Resources Link) <i>website</i> kantor dinas ini					
INTERAKSI						
3.	Interaksi yang terjadi melalui <i>website</i> kantor dinas ini					
4.	Interaksi yang terjadi sesuai dengan yang direncanakan kantor dinas ini					
KOMPOSISI						
5.	Desain <i>website</i> kantor dinas ini					
6.	Tampilan warna <i>website</i> kantor dinas ini					
CONTENT (ISI)						
7.	Isi <i>website</i> kantor dinas ini mendukung visi dan misi					
8.	Isi <i>website</i> kantor dinas ini menjawab semua kebutuhan informasi masyarakat					
EFEKTIVITAS website DINAS SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK						
KESEDERHANAAN						
9.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini pelayanan umum mudah dipahami dan dilaksanakan					
KEJELASAN						
10.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini prosedur, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan jelas					
KEAMANAN						
11.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini proses dan hasil pelayanan aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum					
KETERBUKAAN						
12.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini proses pelayanan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.					
EFISIEN						
13.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini tidak terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.					
EKONOMIS						
14.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.					
KEADILAN						
15.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini pelayanan merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.					
KETEPATAN WAKTU						
16.	Melalui <i>website</i> kantor dinas ini pelayanan tidak perlu berlama-lama.					

Lampiran 3. Biodata Ketua dan anggota

3.1 Biodata Ketua Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	A. Mutatkin Bakti, M.M.,M.Kom.
2	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
3	NIK/NIDN	050109223 / 0202017401
4	Tempat dan Tanggal Lahir	Bantunan (Lahat) / 02 Juni 1974
5	Alamat Rumah	Jl. OPI I Bangau 7 Blok D No.15 Komplek OPI Jakabaring Palembang
6	Nomor Telepon/Fax	-
7	Nomor HP	08167906222
8	Alamat Kantor	Jln.Jend.A.Yani No.12 Palembang 30264
9	Nomor Telepon/Fax	0711-515679 / 0711-515582
10	Alamat e-mail	Mutatkin.bakti@mail.binadarma.ac.id

B. Riwayat Pendidikan

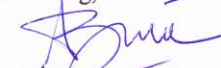
Program:	S1	S2	S2
Nama PT	Universitas Bina Darma	Universitas Bina Darma	Universitas Bina Darma
Bidang Ilmu	Sistem Informasi	Manajemen Sistem Informasi	Software Engenering
Tahun Masuk	1994	2005	2009
Tahun Lulus	2000	2006	2011

C. Pengalaman Penelitian

No	Judul	Tahun	Publikasi
1	Implementasi Teknologi Web Services dalam Pengamanan Database Server Sistem Informasi Kendaraan Bermotor Unit Kepolisian Samsat Palembang	2012	PROSEDING SNASTIKOM, Vol1,23-28.
2	Pemanfaatan Webservices untuk Teknologi Multi-Tier Sistem Informasi Perpustakaan pada Universitas Bina Darma	2012	-

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan seperlunya.

Palembang, Maret 2013



A.Mutatkin Bakti
NIK. 050109223

3.2 Biodata Anggota Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama	Merry Agustina, M.M., M.Kom.
2	Jabatan Fungsional	Lektor
3	Jabatan Struktural	Ketua Program Komputerisasi Akuntansi
4	NIK	990109085
5	NIDN	0203057601
6	Tempat/Tgl. Lahir	Palembang, 03 Mei 1976
7	Alamat Rumah	Perum Puri Sejahtera 2 Blok F8 Jl. Boster KM. 12 Palembang
8	Nomor Telepon/Faks/HP	081532000923
9	Fakultas/Jurusan	Ilmu Komputer/Komputerisasi Akuntansi
10	Alamat Kantor	Jl. Jendral A. Yani No.12 Plaju Palembang
11	Nomor Telepon/Faks	0711-515679 / 0711-515582
12	E-Mail	merry_agst@mail.binadarma.ac.id
14	Mata Kuliah yang diampu	1. Metodologi Penelitian 2. Sistem Informasi Manajemen 3. Analisa dan Perancangan Berorientasi Objek

B. Riwayat Pendidikan

Program:	S1	S2	S2
Nama PT	Universitas Bina Darma	Universitas Bina Darma	Universitas Bina Darma
Bidang Ilmu	Manajemen Informatika	Manajemen Sistem Informasi	Software Engenering
Tahun Masuk	1994	2005	2009
Tahun Lulus	1999	2006	2011

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jml Dana
1.	2009	Pengaruh Dasar dan Kemampuan Pemrograman Terhadap Kualitas TA Mahasiswa	LPPM Universitas Bina Darma	Rp. 5.000.000
2.	2009	Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran	Dipa Kopertis	Rp. 15.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat
1	2011	Pelatihan Sistem Pengendalian Intern
2	2011	Pelatihan Mengetik Cepat 10 Jari

E. Pengalaman Publikasi Ilmiah Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal
1.	2008	Implementasi Metode Colaborative Learning dengan Evaluasi Kelompok pada Mata Kuliah Seminar Informasi	Bina Edukasi ISSN : 1979-8598
2.	2011	Pemanfaatan E-Learning Sebagai Media Pembelajaran	MATRIK ISSN : 1411-1624, Vol. 13 No.1, April 2011
3.	2011	Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Nilai Kinerja Dosen Menggunakan Fuzzy Multi-Attribute Decision Making	MATRIK ISSN : 1411-1624, Vol. 13 No.2, Agustus 2011
4.	2011	Desain dan Implementasi Website Program Studi Komputerisasi Akuntansi Universitas Bina Darma Palembang	MATRIK ISSN : 1411-1624, Vol. 13 No.3, Desember 2011
5.	2012	Sawut Pengganti Nasi	Prossiding Seminar Nasional UNTAR Jakarta
6.	2012	Penerapan Metode AHP dalam Menentukan Prestasi Karyawan	Prossiding SEMANTICS BINUS Jakarta

Demikianlah Biodata ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Penelitian Dosen Pemula dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Palembang, Maret 2013

Merry Agustina, M.M., M.Kom.
NIK.990109085

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)

✓ Frequencies

Statistics

		Akses_1	Akses_2	Interaksi_1	Interaksi_2	Komposisi_1	Komposisi_2
N	Valid	305	305	305	305	305	305
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Content_1	Content_2
N	Valid	305	305
	Missing	0	0

Frequency Table

Akses_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	71	23,3	23,3	23,3
	Baik	205	67,2	67,2	90,5
	Sangat Baik	29	9,5	9,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Akses_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	,3	,3	,3
	Cukup Baik	200	65,6	65,6	65,9
	Baik	104	34,1	34,1	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Interaksi_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	,7	,7	,7
	Cukup Baik	121	39,7	39,7	40,3
	Baik	157	51,5	51,5	91,8
	Sangat Baik	25	8,2	8,2	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Interaksi_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	246	80,7	80,7	80,7
	Baik	59	19,3	19,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Komposisi_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	,3	,3	,3
	Cukup Baik	255	83,6	83,6	83,9
	Baik	49	16,1	16,1	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Komposisi_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	13	4,3	4,3	4,3
	Kurang Baik	54	17,7	17,7	22,0
	Cukup Baik	210	68,9	68,9	90,8
	Baik	28	9,2	9,2	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Content_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	90	29,5	29,5	29,5
	Cukup Baik	191	62,6	62,6	92,1
	Baik	24	7,9	7,9	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Content_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	11	3,6	3,6	3,6
	Kurang Baik	11	3,6	3,6	7,2
	Cukup Baik	196	64,3	64,3	71,5
	Baik	87	28,5	28,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Bar Chart

7 Frequencies

Statistics

	Kesederha naan	Kejelasan	Keamanan	Keterbukaan	Efisiensi	Ekonomis
N	Valid 305	305	305	305	305	305
Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

	Keadilan	Ketepatan_ Waktu
N	Valid 305	305
Missing	0	0

Frequency Table

Kesederhanaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	56	18,4	18,4	18,4
Cukup Baik	238	78,0	78,0	96,4
Baik	11	3,6	3,6	100,0
Total	305	100,0	100,0	

Kejelasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	36	11,8	11,8	11,8
Cukup Baik	246	80,7	80,7	92,5
Baik	23	7,5	7,5	100,0
Total	305	100,0	100,0	

Keamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Baik	109	35,7	35,7	35,7
Cukup Baik	183	60,0	60,0	95,7
Baik	13	4,3	4,3	100,0
Total	305	100,0	100,0	

Keterbukaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	,3	,3	,3
Kurang Baik	77	25,2	25,2	25,6
Cukup Baik	216	70,8	70,8	96,4
Baik	11	3,6	3,6	100,0
Total	305	100,0	100,0	

Efisiensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	5	1,6	1,6	1,6
	Kurang Baik	131	43,0	43,0	44,6
	Cukup Baik	105	34,4	34,4	79,0
	Baik	64	21,0	21,0	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Ekonomis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	39	12,8	12,8	12,8
	Kurang Baik	141	46,2	46,2	59,0
	Cukup Baik	108	35,4	35,4	94,4
	Baik	17	5,6	5,6	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Keadilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	10	3,3	3,3	3,3
	Kurang Baik	104	34,1	34,1	37,4
	Cukup Baik	184	60,3	60,3	97,7
	Baik	7	2,3	2,3	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Ketepatan_Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Baik	87	28,5	28,5	28,5
	Kurang Baik	98	32,1	32,1	60,7
	Cukup Baik	94	30,8	30,8	91,5
	Baik	26	8,5	8,5	100,0
	Total	305	100,0	100,0	

Bar Chart

Lampiran 4. Bukti Penerimaan Draft Jurnal dan Jurnal Ilmiah

 ISO 9001 : 2000	PROSEDUR MUTU Pengelolaan Jurnal Ilmiah Terpadu	Nomor Dok : PM/PPMM/01
		Nomor Revisi : 00
		Tgl. Berlaku : 1 Juli 2007
		Klausa ISO : 7.1

FORMULIR PENERIMAAN ARTIKEL JURNAL ILMIAH TERPADU
UNIVERSITAS BINA DARMA

Nama Penulis : A. Mutakin Bhakti dan Merry Agustina
 Institusi : UBD
 Judul Artikel : Efektivitas Pemanfaatan Website Sebagai Media Pelayanan Publik pada Dinas Pausantalan & Lingkungan Pesisir Kabupaten Palembang

Tipe Artikel : ☒ Field Research ☐ Library Research

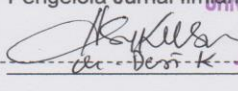
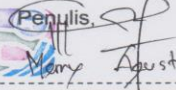
Nama Jurnal : ☒ Matrik ☐ MBiA ☐ TEKNO
☐ Bina EDUKASI ☐ Bina BAHASA ☐ INOVASI ☐ PSYCE

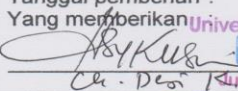
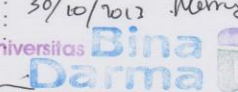
Daftar Kelengkapan Artikel :	ada	tidak	Keterangan
Hardcopy 2 rangkap & Softcopy (file.doc)			
Biodata penulis			
Judul (Indonesia max 14 kata & Inggris 10 kata)			
Abstrak : Indonesia dan Inggris (100-150 kata)			
Keywords			
Pendahuluan			
Metodologi Penelitian (Field Research)			
Pembahasan			
Kesimpulan			
Daftar Rujukan (T-5)			
Lampiran (optional)			

Catatan : Keaslian materi artikel bukan tanggung jawab tim penyunting.

Waktu Proses	Deskripsi	Waktu	Keterangan
	Penyerahan artikel		
	Pengeditan format artikel oleh pengelola (selesai)		
	Pengeditan format artikel oleh penulis (selesai)		
	Pembagian artikel oleh Ketua Penyunting		
	Pengeditan isi (content) artikel oleh Penyunting (Editor)		
	Pengeditan isi (content) artikel oleh Penulis (jika ada)		

Palembang, 30 - 10 2013

Yang Menerima
 Pengelola Jurnal Ilmiah Terpadu   (Penulis,  Merry Agustina)

Voucher Rp. 100.000 (.... Seratus) rupiah
 Diberikan kepada : 30/10/2013 Merry Agustina
 Tanggal pemberian :
 Yang memberikan  
 Ch. Des Jurnal Ilmiah Terpadu

Jl. Jend. A. Yani No.12 Palembang 30264 Indonesia Telp. (0711) 515679, 515581, 515582
 Fax. (0711) 515581, 515582 website : www.binadarma.ac.id Email : universitas@mail.binadarma.ac.id

EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

A.Mutatkin Bakti, Merry Agustina

Dosen Universitas Bina Darma, Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 12 Plaju Palembang

Ps-el: mutakin.bakti@mail.binadrama.ac.id,
merry_agst@mail.binadarma.ac.id,

Abstrak – Penggunaan teknologi informasi banyak diterapkan oleh lembaga pemerintah, maupun swasta. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dalam bentuk website yaitu Pemerintah Kota Palembang. Penggunaan website sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas khususnya di kota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat www.palembang.go.id, tetapi diikuti oleh semua dinas yang memiliki visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung visi dan misi Kota Palembang. Kondisi yang ada saat ini kantor dinas yang ada dibawah Pemerintahan Kota Palembang yang berjumlah 17 dinas sudah 15 dinas yang memiliki website namun baru 13 website yang melakukan pelayanan publik. Jumlah responden penelitian ini adalah 305 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji performance website dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang dari ukuran efektivitas sebuah website berdasarkan kriteria sebuah website yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan) dan efektivitas pemanfaatan website sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang berdasarkan delapan unsur pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Selanjutnya hasil pengolahan data menunjukan bahwa secara keseluruhan performance website berada pada kondisi sudah cukup baik, dibuktikan dengan persentase dari keempat kriteria yang ada. Sedangkan untuk keefektifitasan website sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang masih kurang baik yaitu efisien 43%, ekonomis 46.2% dan ketepatan waktu pelayanan 32.1%.

Kata kunci : efektivitas, performance, website, pelayanan, dinas pemerintahan.

Abstract- The use of information technology widely adopted by government agencies , or private . Related to community service , in facing the era of globalization , the government must prepare all staff members to improve the quality of care and courtesy in serving the community . One of the government agencies that use information technology in the form of websites which Palembang government . Use the website as a medium of communication in providing services to the general public especially public city of Palembang is not only done by the Government to address www.palembang.go.id Palembang , but followed by all agencies have the vision , mission , duties and responsibilities of each in support of the vision and mission of Palembang . Conditions existing offices that exist under Palembang City Government , amounting to 17 agencies had 15 offices that have websites but only 13 websites that perform public services . The number of respondents was 305 responden. Penelitian this study aims to examine the environment of the public service website performance Palembang measure of the effectiveness of a website based on the criteria of a good website that access , interaction , composition and content (message) and effective use of websites as a media service public in the public service within the city of Palembang by

eight service element of simplicity , clarity , security , openness , efficient , economical , fairness and timeliness . Furthermore, the results of data processing show that the overall performance website is in good enough condition , evidenced by the percentage of the four existing criteria . As for the effectiveness of a website as a public service media has not been very effective because there are three elements that are still poor are 43 % efficient , economical 46.2 % and 32.1 % on time service

Keywords : effectiveness, performance, website, service, government agencies

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi banyak diterapkan oleh lembaga pemerintah, maupun swasta. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warganegara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu dalam Suratno, 2012).

Salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *website* yaitu Pemerintah Kota Palembang. Penggunaan *website* sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas khususnya di kota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat www.palembang.go.id, tetapi diikuti oleh semua dinas yang memiliki visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung visi dan misi Kota Palembang.

Saat ini Kota Palembang sudah menjadi salah satu kota yang diperhitungkan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia, dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangunan Kota Palembang adalah menjadikan Palembang sebagai kota International. Untuk mencapai visi tersebut maka Pemerintah Kota Palembang wajib mengikuti dan menerapkan teknologi informasi diberbagai bidang. Termasuk didalamnya penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kondisi yang ada saat ini kantor dinas yang ada dibawah Pemerintahan Kota Palembang yang berjumlah 17 dinas sudah 15 dinas yang

memiliki *website*, namun yang memberikan pelayanan publik hanya 13 dinas.

Keberadaan *website* bagi kantor – kantor dinas tersebut tidak lain adalah sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dan luas sesuai dengan fungsi dan bidang dan tugas kantor dinas tersebut. Berkaitan dengan keberadaan tersebut maka *performance* dari *website* tersebut harus benar-benar bisa melayani semua kebutuhan masyarakat Kota Palembang. Kondisi yang terjadi di masyarakat Kota Palembang bahwa keberadaan *website* tersebut belum begitu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari masing-masing kantor dinas tersebut. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat dan yang paling dominan adalah sebagian besar masyarakat tidak mengetahui bahwa setiap kantor dinas sudah memiliki *website*. Sehingga keberadaan *website* seakan tidak berguna dan tidak efektif.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap

pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu *website* dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

5. Akses

Situs web harus bisa diakses sebagai syarat utama *situs web* yang baik. Bagaimanapun indahnya tampilan dari *situs web* tidaklah berarti jika orang lain tidak bisa mengaksesnya.

6. Interaksi

Interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.

7. Komposisi

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan komposisi dari tampilan sebuah *website* yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Komposisi menggambarkan bagaimana desain suatu *website* disusun secara menarik dan indah tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.

8. *Content* (isi pesan)

Content (isi pesan) merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website*. *Content* (isi pesan) ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar penerima pesan tertarik dan tidak bosan.

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan. (Indrajit, 2002).

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kepmen No. 81/1993)

Oleh karenanya dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai SK Menpen No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

- a) Kesederhanaan : pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian : dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- c) Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- d) Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
- e) Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- f) Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
- g) Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
- h) Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penelitian ini akan mengkaji efektivitas pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan dilingkungan Kota Palembang

dari ukuran efektivitas sebuah *website* berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan), serta ukuran efektivitas *website* berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

3. Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan kriteria efektivitas sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
4. Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 13 kantor dinas pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Palembang yang memiliki *website* sebagai media pelayanan publik. Dengan jumlah responden sebanyak 305 orang.

4.2 Metode Analisis Data

2.2.1 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan.

Instrumen kuisioner yang digunakan menggunakan jawaban yang bersifat tertutup yang tersedia berupa angka-angka interval 1 sampai 5. Kuisioner tersebut akan di uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dibuat telah benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment* dengan korelasi masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingk r tabel dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 95%.

Bila r hitung $> r$ tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya bila r hitung $< r$ tabel berarti data tersebut tidak

signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikuti sertakan dalam pengujian.

4. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentang nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0.6 (Malholtra, 2001).

i. Pengolahan Data dan Pengujian Hasil

Setelah kusioner disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, data-data yang berhasil dikumpulkan akan diolah dan dianalisis hasilnya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi Mic. Excel dan SPSS. Hasil pengolahan data akan dianalisis mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu :

- Memberikan bukti empiris tentang *performance website* dinas pemerintahan Kota Palembang berdasarkan kriteria *website* yang baik meliputi indikator akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
- Memberikan bukti empiris tentang keefektifan *website* dinas pemerintah Kota Palembang sebagai media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang.

5. Hasil dan Pembahasan

3.1 Performance Website Dinas

Pemerintahan di Lingkungan Kota Palembang

Hasil pengolahan data untuk *performance website* dinas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Hasil Pengolahan data Performance Website

No.	Kriteria	Performance	Persentase
1.	Akses		
	a. Proses akses terhadap website	Baik	67.2%
	b. Alamat URL (Unified Resources Link) website dinas	Cukup Baik	65.6%
2.	Interaksi		
	c. Interaksi yang terjadi melalui website dinas ini	Baik	51.5%
	d. Kesesuaian interaksi yang terjadi dengan rencana	Cukup Baik	80.7%

3.	Komposisi		
	c. Desain website dinas	Cukup Baik	83.6%
	d. Tampilan warna website dinas	Cukup Baik	68.9%
4.	Content (Isi pesan)		
	c. Dukungan isi website terhadap visi dan misi dinas	Cukup Baik	62.6%
	d. Dukungan isi website terhadap semua kebutuhan informasi masyarakat	Cukup Baik	64.3%

Dari tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk performace website dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah cukup baik, yang artinya untuk proses akses terhadap website dinas tersebut menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini sudah cukup baik. Demikian juga halnya dengan interaksi yang terjadi melalui website, desain dan tampilan warna sebagai sub kriteria komposisi website juga sudah cukup baik. Selanjutnya untuk kriteria content atau isi pesan yang terdapat pada website dinas pemerintahan juga sudah cukup baik menurut masyarakat Kota Palembang, ini artinya bahwa isi dari website sudah sesuai atau mendukung visi dan misi dinas serta membantu kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

a. Efektivitas Website Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang

Hasil pengolahan data untuk efektivitas website dinas pemerintahan disajikan dalam tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Efektivitas Website Dinas Sebagai Media Pelayanan Publik

No.	Kriteria	Perfomance	Persentase
1.	Kesederhanaan	Cukup Baik	78%
2.	Kejelasan	Cukup Baik	80.7%
3.	Keamanan	Cukup Baik	60%
4.	Keterbukaan	Cukup Baik	70.8%
5.	Efisien	Kurang Baik	43%
6.	Ekonomis	Kurang Baik	46.2%
7.	Keadilan	Cukup Baik	60.3%
8.	Ketepatan Waktu	Kurang Baik	32.1%

Dari tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini secara keseluruhan efektivitas website dinas pemerintahan sebagai media pelayanan publik sudah cukup baik. Namun masih terdapat tiga kriteria atau unsur pelayanan yang masih kurang baik yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu.

Unsur Efisiensi berhubungan dengan masalah masih terdapatnya duplikasi persyaratan dalam beberapa pelayanan sekaligus. Unsur Ekonomis berhubungan dengan biaya pelayanan, yang artinya dalam hal ini masyarakat Kota Palembang merasa masih terdapat penetapan biaya pelayanan yang tidak wajar.

Selanjutnya unsur Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang

diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang, dan efektivitas dalam hal ketepatan waktu ini menurut responden masih terasa lambat dan kurang baik.

6. Kesimpulan

Kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan dalam hal ini dihubungkan dengan hasil pengolahan dan pembahasan yang telah dikemukakan di bab-bab sebelumnya.

4.1 Kesimpulan

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan sebagai berikut :

6. Website dinas di lingkungan pemerintahan Kota Palembang diakses oleh masyarakat Kota Palembang walaupun kondisi yang ada masih banyak juga masyarakat yang bukan hanya tidak mengakses tetapi tidak mengetahui bahwa hampir semua kantor dinas tersebut memiliki website.
7. Dari profil responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menggunakan website dengan alasan praktis, cepat dan mudah karena responden berharap tidak perlu datang langsung ke kantor dinas tersebut.
8. Berhubungan dengan media yang digunakan oleh responden untuk

mengakses website yang sebagian besar menggunakan smartphone pribadi.

9. Secara keseluruhan untuk performance website dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang berada pada tingkat yang cukup baik.
10. Efektivitas website sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang belum baik menurut masyarakat Kota Palembang yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu pelayanan.

a. Saran

Saran yang akan disampaikan berhubungan dengan kesimpulan yang telah disampaikan diatas. Adapun saran tersebut antara lain:

5. Kondisi yang terjadi bahwa masih banyak masyarakat Kota Palembang yang belum mengetahui bahwa setiap kantor dinas di lingkungan Pemerintahan Kota Palembang, berkaitan dengan hal tersebut maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi ke masyarakat.
6. Alasan penggunaan website karena masyarakat menganggap praktis dan mudah, sehingga website setiap dinas harus benar-benar bisa menjadi

media pelayanan publik yang maksimal.

7. Untuk *performance webiste* walaupun sudah berada pada kondisi cukup baik namun harus terus ditingkatkan lagi.
8. Untuk efektivitas website sebagai media pelayanan publik untuk unsur ekonomis, efisien dan ketepatan waktu harus ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Andi
- Indrajit, Richardus Eko, 2005, *E-Government In Action*, Yogyakarta, Andi
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN
- Malhorta, Naresh K, 1993, *Marketing Research, An Applied Orientation*, New Jersey: Practice Hall
- Menteri Penertiban Aparatur Negara, 1993, *Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Menpan, Jakarta.
- Suratno, 2012, *Konsep Pelayanan Publik*, sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo1341292012.pdf, diakses tanggal 5 Maret 2013

