**EFEKTIVITAS DAN *PERFOMANCE* *WEBSITE* DINAS PEMERINTAHAN**

**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG**

**SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK**

**Merry Agustina**

Dosen Universitas Bina Darma, Palembang

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 12 Plaju Palembang

Ps-el: [merry\_agst@mail.binadarma.ac.id](mailto: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 pubilk kepada masyarakat luas khususnya dikota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat [www.palembang.go.id](http://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 perfomance 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 menunjukan bahwa secara keseluruhan perfomance website berada pada kondisi sudah cukup baik, dibuktikan dengan persentase dari keempat kriteria yang ada. Sedangkan untuk keefektivitasan 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, perfomance, 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 pubilk 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 perfomance 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 perfomance 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 apartur 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 pubilk kepada masyarakat luas khususnya dikota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat [www.palembang.go.id](http://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 diperhitungan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia, dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangan 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 *perfomance* 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 sebagain 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 Publikmendefinisikan 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:

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.

1. Interaksi

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

1. 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 tentunyaakan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.

1. *Content* (isi pesan)

*Content* (isi pesan) merupakan materi yang disampaiakan 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 :

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.
3. **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.

* 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 *perfomance 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 :

Web yang baik

Content

Komposisi

Akses

Interkasi

Gambar 1. Kerangka Penelitian Perfomance Website

Kesederhanaan

Kejelasan

Keamanan

Keterbukaan

Efektifitas Pelayanan Publik

Efisien

Ekonomis

Keadilan

Ketepatan Waktu

Gambar 2. Kerangka Penelitian Efektivitas Website

* 1. **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 1.  *website* Dinas Pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Palembang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Dinas Pemerintahan** | **Alamat *Website*** |
| 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 Sofiyan Kenawas Komp. RPH Gandus Palembang | http://www.distanikhut.palembang.go.id/ |

**2.4 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.

* 1. **Metode Pengumpulan Data**

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

1. 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.

1. 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.

* 1. **Metode Analisis Data**
     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 bena-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 variavel. 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 diikut sertakan dalam pengunjian.

1. **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 menunjukan 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).

* + 1. **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 dianalis mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu :

* Memberikan bukti empiris tentang *perfomance website* dinas pemerintahan Kota Palembang berdasarkan kriteria *website* yang baik meliputi indikator akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
* Memberikan bukti empiris tentang keefektivan *website* dinas pemerintah Kota Palembang sebagai media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang.
  1. **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 didefenisikan, dioperasionalisasikan dan diukur sklalanya. 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 tingat yang sangat baik

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

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Skala** |
| Akses | * Proses akses terhadap *website* * Alamat URL (Unified Resouces Link) *website* | Interval |
| Interaksi | * Interaksi yang terjadi melalui website * Interaksi yang terjadi sesuai dengan yang direncanakan | Interval |
| Komposisi | * Desain *website* * Tampilan warna *website* | Interval |
| Content (isi) | * Isi *website* mendukung visi dan misi * Isi *website* menjawab semua kebutuhan informasi | Interval |
| Kesederhanaan | * Pelayanan melaui *website* mudah dipahami dan dilaksanakan | Interval |
| Kejelasan | * Prosedur pelayanan melalui *website* jelas dan   Pasti | Interval |
| Keamanan | * Pelayanan melalui *website* aman dan nyaman | Interval |
| Keterbukaan | * Pelayanan melalui *website* disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta ataupun tidak | Interval |
| Efisien | * Pelayanan melalui *website* tidak terjadi duplikasi persyaratan | Interval |
| Ekonomis | * Melalui *website* biaya pelayanan disampaikan secara wajar | Interval |
| Keadilan | * Pelayanan melalui *website* dilakukan secara merata | Interval |
| Ketepatan Waktu | * Pelayanan melalui *website* tidak berlama-lama | Interval |

1. **Hasil dan Pembahasan**

**3.1 Perfomance Website Dinas Pemerintahan di Lingkungan Kota Palembang**

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

Tabel 3. Hasil Pengolahan data Perfomance Website

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Kriteria | Perfomance | Persentase |
| 1. | Akses |  |  |
|  | 1. a. Proses akses terhadap website   b. Alamat URL (Unified Resouces Link) website dinas | Baik  Cukup Baik | 67.2%  65.6% |
| 2. | Interaksi |  |  |
|  | 1. Interaksi yang terjadi melalui website dinas ini 2. Kesesuaian interkasi yang terjadi dengan rencana | Baik  Cukup Baik | 51.5%  80.7% |
| 3. | Komposisi |  |  |
|  | 1. Desain website dinas 2. Tampilan warna website dinas | Cukup Baik  Cukup Baik | 83.6%  68.9% |
| 4. | Content (Isi pesan) |  |  |
|  | 1. Dukungan isi website terhadap visi dan misi dinas 2. Dukungan isi website terhadap semua kebutuhan informasi masyarat | Cukup Baik  Cukup Baik | 62.6%  64.3% |

Dari tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa untuk perfomance *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. Selanjuntya 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.

* 1. **Efektivitas *Website* Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang**

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

**Tabel 4 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 4 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 penetapkan 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.

1. **Simpulan**

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

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

Selanjutnya mengacu pada kesimpulan diatas adapun beberapa saran yang dapat disampaikan 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, sehinggan website setiap dinas harus benar-benar bisa menjadi media pelayanan publik yang maksimal.
3. Untuk *perfomance webiste* walaupun sudah berada pada kondisi cukup baik namun harus terus ditingkatkan lagi.
4. 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