

## KUALITAS LAYANAN SITUS WEB PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GRESIK

**Mia Dwi Ayuningtyas**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA ([tyaswindi@gmail.com](mailto:tyaswindi@gmail.com))

### Abstrak

Pemerintah daerah yang telah mengembangkan program *electronic government* melalui situs web adalah Pemerintah Kabupaten Gresik. Mutu dan kualitas situs web dapat dilihat dari sebelas parameter situs web yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan informasi. Situs web perlu diteliti karena fungsi dan kualitas situs web belum sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna. Permasalahan mendasar adalah bagaimana kualitas layanan situs web Pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Fokus Penelitian adalah kecepatan, homepage, isi, konteks, ukuran kualitas interaksi, kemudahan dibaca, mobilitas data, ketepatan, layanan publik, hits dan penggunaan platform. Penelitian dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kabupaten Gresik. Teknik Pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi kemudian dianalisis berdasarkan konsep Miles dan Huberman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik terdapat kecepatan yang baik karena telah menggunakan hosting server, ukuran file dan algoritma program sudah sesuai. Homepage situs web Kabupaten Gresik menghasilkan kualitas yang baik karena informasi yang disajikan tentang identitas diri Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik sudah dipaparkan secara jelas. Isi situs web Kabupaten Gresik menunjukkan kualitas dan kinerja yang cukup baik. Ukuran kualitas interaksi menunjukkan kualitas situs web yang kurang baik karena berita yang disajikan kurang update. Kemudahan dibaca kualitas situs web cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan dari segi efisiensi dan visualisasi desain. Mobilitas data situs web menghasilkan kualitas yang kurang baik karena informasi data dinamis kurang update. Layanan publik menunjukkan kualitas yang kurang baik karena masih banyaknya komplain dari masyarakat kepada operator situs web. Hits tampilan yang disajikan menghasilkan kualitas yang kurang baik karena tampilan hits susah untuk dipahami oleh masyarakat. Penggunaan platform menunjukkan kualitas dan kinerja yang baik karena aplikasi yang digunakan dibangun oleh perusahaan-perusahaan yang ahli dalam bidang teknologi. Saran yang dapat diberikan adalah penyajian data informasi lebih ditingkatkan dan penyajian berita sebaiknya lebih sering diupdate. Desain situs web sebaiknya diperbanyak tampilan animasi. Menambah formasi sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dalam bidang keamanan tentang teknologi.

**Kata Kunci:** Kualitas, *E-government*, dan Situs Web

### ABSTRACT

Local government which has already developed electronic government program through website is Gresik. Initial operational Gresik local government website still have a simple. Quality of website can be viewed from eleven parameters which is defined by communication and information ministry. Website should be investigated because its function and quality are not appropriate yet with community hope as user. The main problem is how the government website quality service. The investigation is a quality investigation. Investigation's focuses are rapidity, homepage, contents, contexts, interaction quality size, ease of reading, mobility of data, accuracy, public service, hits, and platform using. Investigation is doing at Gresik local government office. Collecting data technical are observation, interrogation, documentation and then it is analyzed based on Miles and Huberman concepts. Investigation's purpose is to describe website quality service of Gresik local government. The result of investigation about website quality of Gresik local government shows that there is a good rapidity because has used hosting server, size of the file and algorithm of the program has already suitable. Homepage of Gresik regency website shows good quality because the information that has been presented about Gresik Local government identity has already clear. The contents of Gresik regency website shows good quality and performance. The size of interaction quality shows less good website quality because the news that is presented less update. Ease of reading website quality is good enough but it needs to be enhanced from efficiency and visualization design. The mobility of data website result less good quality because dynamical data information less update. The public service shows less good quality because still a lot of complains from community to website operator. The presentation of hits which is performed resulting less good quality because its difficult to be understood by community. The platform using shows good quality and performance because the application that is used built by companies who expert in technology media. The suggestions that can be given are presentation of the data more enhanced and presentation of the news more updated often. Add human resources formation who has capability in technological security.

**Key words:** quality, e-government and website.

## PENDAHULUAN

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi tentu pernah mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Pandangan ini yang menyebabkan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jauh dari sifat memuaskan, untuk itu pemerintah menciptakan suatu perubahan guna memperbaiki sistem pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan mengembangkan program pelayanan *public* berbasis *electronic*. Program yang diciptakan pemerintah adalah program *electronic government*.

*Electronic government* atau yang dikenal dengan sebutan *E-government* yang selanjutnya disebut dengan *e-gov*. *World bank* dalam *indrajit* (2006) menjelaskan bahwa *e-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, business, and other arms of government*, yang artinya teknologi informasi oleh pemerintah (*seperti: wide area networks, internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasi hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan.

Pengembangan program layanan melalui *e-government* adalah *website, e-procurement, e-development, sistem administrasi kependudukan (SIAK), E-KTP, dan e-voting* yang merupakan tujuan selanjutnya dari aplikasi program layanan *e-government*. Menurut *Budi Raharjo* (2005) menjelaskan bahwa *e-government* merupakan program layanan online, pengembangan dan pembangunan aplikasi pertama yang diciptakan adalah *website*. Hal ini karena *website* merupakan media penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Masyarakat dapat mengetahui perkembangan berita yang terjadi dikalangan pemerintah harus membuka *website* terlebih dahulu, untuk itu pemerintah baik pusat maupun daerah wajib membangun infrastruktur portal yang merupakan bagian dari pengembangan *e-government*.

Berdasarkan fakta dilapangan, *website* pemerintah daerah yang dibangun seadanya tanpa memperhatikan acuan seperti yang dituangkan dalam buku panduan sehingga *website* hanya sebatas proyek tanpa ada pengelolaan lebih lanjut dan itu terjadi pada kebanyakan *website* pemerintah di Indonesia. *Website* sebagian besar sebatas menampilkan informasi belum menunjukkan tahap interaksi maupun transaksi.

Pemerintah Daerah yang telah mengembangkan program *e-government* melalui

*website* adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. Pemerintah Kabupaten Gresik membangun infrastruktur portal *website* dengan nama domain [www.gresikkab.go.id](http://www.gresikkab.go.id). Pemerintah Kabupaten Gresik membentuk sistem dokumen elektronik. *Website* Kabupaten Gresik dibangun dan diselenggarakan pada tahun 2005. Pembangunan dan penyelenggaraan *website* Kabupaten Gresik dikelola oleh tim pengelola *website*. Tim pengelola *website* terdiri dari Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, Asisten Perekonomian dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik. Kemudian membangun portal infrastruktur internet yang terdiri dari tipologi jaringan (*Wide Area Network, Wireless Local Area Network, Wireless Local Network dan Backbone*), selain infrastruktur internet terdapat layanan dasar yang terdiri dari fasilitas *hardware, software, dan layanan pendukung, dan perangkat komputer lainnya*. Setelah sarana dan prasarana diciptakan maka langkah selanjutnya adalah mengoperasikan *website*. *Website* dibuat berfungsi sebagai media layanan publik secara online. *Website* Kabupaten Gresik dioperasikan pada tahun 2006 dan berfungsi secara maksimal sebagai media komunikasi layanan publik pada tahun 2009.

*Website* Pemerintah Kabupaten Gresik memiliki unsur kelemahan dan kekuatan. Unsur kekuatan *website* adalah sumber daya manusia yang berpendidikan cukup memadai, jumlah perangkat keras yang memenuhi, dan ketersediaan jaringan. Unsur kelemahan *website* adalah sumber daya manusia yang belum dimanfaatkan secara maksimal, belum adanya penanggung jawab untuk keamanan dan kerusakan, belum adanya sistem terpadu dan masih mahal akses terhadap fasilitas pendukung teknologi oleh sebagian masyarakat.

*Website* Pemerintah Kabupaten Gresik yang merupakan bagian dari pelayanan publik dibidang teknologi informasi berbasis internet perlu diteliti karena fungsi dan perannya sudah dijalankan, akan tetapi fungsi dan kualitas *website* belum sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna, sehingga diperlukan optimalisasi kinerja *website* dengan cara mengikuti perkembangan zaman yang telah mempengaruhi sistem informasi yang digunakan sebagai media komunikasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul "**Kualitas Layanan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik**".

## A. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik?

## B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik

## C. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, antara lain:

### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan Administrasi Negara, khususnya pada kajian *e-government*

### 2. Manfaat Praktis

- Bagi Instansi, diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan informasi kepada publik melalui situs web
- Bagi Peneliti, diharapkan untuk perbandingan antara teori yang diperoleh dan kondisi nyata dilapangan dan dapat memperoleh dan menyerap pengetahuan mengenai website pemerintah Kabupaten Gresik.

## I. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian Kualitas

Definisi kualitas sangat beragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa dan sesuatu yang harus dikerjakan. Menurut Gasperz (1997) menyatakan kualitas adalah totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk yang sanggup memuaskan kebutuhan pengguna jasa.

Menurut kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Jadi kualitas adalah sejumlah keistimewaan yang dimiliki oleh suatu produk yang dapat memberikan kepuasan atas

penggunaan produk dan segala sesuatu yang mempunyai sesuatu ciri khas.

### B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler dalam Samparan Lukman (2000:08) pelayanan adalah sikap kegiatan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Samparan Lukman dalam Sinambela (2006:05) menjelaskan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara manusia dengan manusia secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi masyarakat, dan kepuasan yang tercipta menunjukkan keberhasilan.

### C. *Electronic Government*

#### 1. Pengertian *Electronic Government*

Berdasarkan definisi Yu-che dan James Perry dalam Wardiyanto (2010) mengemukakan bahwa *e-government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintahan untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintahan lain, dan organisasi sektor ketiga.

Pemerintah Selandia Baru mendeskripsikan *e-government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi birokrasi.

Secara sederhana, *e-government* merupakan *system* teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya, yang bertujuan untuk mengurangi tingkat korupsi, peningkatan

transparansi, kesenangan yang lebih baik, pertumbuhan pajak dan penghasilan atau reduksi biaya.

## 2. Aplikasi Relasi *E-Government*

Menurut Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *Electronic Government* atau *E-Gov* mencakup wilayah aktifitas dan pelaku yang luas. *Sector* penting yang terdapat dalam *E-Government* dapat dibedakan menjadi empat *sector* aplikasi relasi yaitu:

- a. *Government to citizen (G2C)*
- b. *Government to citizen (G2C)*
- c. *Government to Government (G2G)*
- d. *Government to Employers*

## 3. Tujuan Penerapan *E-Government*

Konsep *E-government* diterapkan dengan tujuan yaitu hubungan pemerintah, masyarakat maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintah itu sendiri, dengan *e-government* adalah salah satu caranya. Menurut Anwar (2003) ada empat hal yang menjadi tujuan dari penerapan *electronic government* yaitu:

- a. Terciptanya hubungan secara *electronic government* antara pemerintah dan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini
- c. Menunjang *good governance* dan keterbukaan
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah

## 4. Tahapan Pengembangan *E-Government*

Menurut *center for democracy and teknologi infodev* proses Implementasi *e-government* terbagi menjadi tiga tahapan yang tidak tergantung antara yang satu dengan yang lainnya, tahapan tersebut harus dilakukan secara berurutan dan masing-masing tahapan harus menjelaskan tujuan dari *e-government*. Tahapan – tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Publish*, adalah suatu tahapan yang menggunakan teknologi informasi untuk meluaskan akses informasi pemerintah, misalnya dengan cara pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan

sumber daya manusia, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk *public*, serta sarana akses yang mudah.

- b. *Interact*, adalah suatu tahapan yang meluaskan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, misalnya pembuatan situs yang interaktif dengan *public*, serta adanya antar muka yang terhubung dengan lembaga lain.
- c. *Transact*, adalah suatu tahapan yang menyediakan layanan pemerintah secara online, misalnya dengan cara pembuatan situs transaksi pelayanan *public*, serta *interoperabilitas* aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

## D. Situs Web Pemerintah Daerah

### 1. Konsep Situs Web Pemerintahan Daerah dalam Mengembangkan *E-Government*

Wujud nyata dan aplikasi *e-government* yang telah dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan *situs web* pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistemastik melalui tahapan yang *realistic* dan terukur. *Situs web* pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerinatah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet Buku Panduan Kominfo (2002:3)

Aplikasi tersebut dapat diketahui bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu:

- a. Tingkat pertama merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan *public*
- b. Tingkat kedua merupakan tingkat pematangan yang berupa pembuatan situs web informasi *public* yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
- c. Tingkat ketiga merupakan tingkat pematangan yang berisi pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan *public* dan pembuatan *interoperabilitas* aplikasi dan data dengan lembaga lain
- d. Tingkat keempat merupakan tingkat pemanfaatan yang berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *government to government (G2G)*, *government to business (G2B)*, *government to consumers (G2C)*

## 2. Penerapan dan Tantangan Situs Web Pemerintah Daerah

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai *website* instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dengan tampilan beragam, menyediakan informasi yang saling berkaitan dengan tugas dan fungsi dari institusi yang bersangkutan. Sebagian dari institusi pemerintah tersebut sudah ada yang melakukan jasa pelayanan secara online, contohnya: instansi Ditjen Bea dan Cukai melakukan penerapan EDI (*electronic data interchange*).

Secara umum, instansi pemerintah yang telah mengembangkan program *electronic government*, layanan *online* masih terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi. Pelayanan program *electronic government* pada tingkat pemerintah daerah yang dilakukan melalui pelayanan satu atap (SIMTAP) sudah merupakan usaha ke arah *government online* yang cukup baik walaupun belum sepenuhnya dilakukan secara *online*. Sebagian besar institusi pemerintahan baru pada tahapan transformasi sebagian aktivitas pemerintah yang dilakukan secara manual ke aktivitas yang dilakukan secara elektronik, sebagian masih ada yang dilakukan secara manual sehubungan dengan sifat kerahasiaan dari dokumen yang dimiliki oleh institusi yang bersangkutan.

Implementasi pengembangan program *e-government* di Indonesia mempunyai beberapa hambatan atau tantangan yang harus di hadapi. Tantangan utama adalah kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelakunya bukan teknologi. Tantangan berikutnya adalah adanya hambatan dalam mekanisme pasar yang memperlambat laju penetrasi prasarana jaringan informasi dan pemanfaatannya bagi kegiatan pemerintahan, kelompok bisnis, pelayanan publik, serta kegiatan masyarakat. Kondisi daerah serta kelompok sosial yang sukar mendapatkan pelayanan jaringan informasi secara komersial, apabila tidak diatasi secara khusus maka dapat mengakibatkan timbulnya *digital divide*, di samping itu, adanya kesenjangan yang menghambat terbentuknya kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta untuk memobilisasi sumber daya yang diperlukan, termasuk permodalan.

Suksesnya program pengembangan *electronic government* terletak pada kerjasama yang erat antara tenaga profesional telematika dan para manajer dalam merencanakan dan

menerapkan perubahan-perubahan dalam berbagai kegiatan dan praktek pemerintahan dikemukakan oleh (Budi Raharjo, 2005)

## 3. Parameter Situs Web Pemerintah (Pusat dan Daerah)

Berdasarkan penjelasan Kominfo dalam Praja (2009) menjelaskan bahwa terdapat 11 (sebelas) parameter yang digunakan untuk penilaian situs web pemerintah yaitu :

### 1. Kecepatan

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

### 2. Homepage

*Homepage* pada suatu situs web adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah. *Homepage* situs web pemerintah minimal menyajikan tentang identitas instansi Pemerintah yang terdiri dari nama pemilik situs web lembaga, logo pemerintahan, alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat e-mail lembaga pemerintah, gambar yang memberikan informasi tentang lembaga pemerintah, kontak email, link, dan fasilitas pencarian.

### 3. Isi

Isi (*content*) situs web pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Situs web pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi

atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Isi minimal situs web lembaga pemerintah daerah, yaitu:

- a. Selayang Pandang  
Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah (sejarah, moto daerah, lambang dan artinya, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi)
- b. Pemerintah Daerah  
Menjelaskan tentang Pemerintah Daerah (eksekutif dan Legislatif) beserta nama, alamat, telepon, email, dari pejabat daerah.
- c. Geografis  
Menjelaskan tentang topografi, demografi, cuaca, iklim, social, dan ekonomi, budaya dari daerah yang bersangkutan.
- d. Peta Wilayah dan Sumber Daya  
Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah
- e. Peraturan/Kebijakan Daerah  
Menjelaskan tentang Peraturan Daerah yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah yang bersangkutan.
- f. Berita  
Berita dari lingkungan lembaga pemerintah daerah setempat, bukan diambil dari surat kabar local. Diharapkan berita situs web pemerintah daerah menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal.

#### 4. Konteks

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

lembaga pemerintah kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga pemerintah bersangkutan.

#### 5. Kemudahan Dibaca

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

- a. Target Pengakses/Pengunjung  
Target pengakses/ pengunjung situs web Pemerintah adalah masyarakat pengguna internet. Tercapai tidaknya situs web dapat dilihat dari email yang dikirim oleh pengunjung kepada pengelola situs web, dan buku tamu yang diisi oleh pengunjung.
- b. Pemilihan Jenis Huruf  
Penyajian Teks menggunakan fonts yang sudah terdapat pada perangkat lunak yang digunakan
- c. Pemilihan Warna  
Warna merupakan salah satu elemen penting dalam tampilan sebuah situs web. Pemilihan warna yang baik dan serasi akan membuat pengakses nyaman, dan mempunyai kesenangan tersendiri pada saat mengakses situs web pemerintah serta membaca isi didalamnya.
- d. Desain  
Desain situs web tidak hanya terpaku pada sebuah gambar atau objek, tapi meliputi semua tampilan pada sebuah situs web pemerintah.
- e. Navigasi/Menu  
Penataan navigasi/menu yang baik, akan membuat pengunjung mudah mencari informasi.

#### 6. Kualitas Interaksi

Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada

situs web pemerintah. Pada situs web pemerintah, ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface* (UI). Terdapat 5 karakteristik yang harus dipenuhi oleh sebuah user interface yang baik, yaitu :

- a. Kemudahan Untuk dipelajari  
Sebuah situs web yang baik dengan tingkat learnability maksimal akan meletakkan isi yang paling penting disebelah layar atas, sehingga pengunjung dapat melihat informasi apa yang mereka peroleh sewaktu membuka halaman web
- b. Efisiensi  
Sebuah situs web Pemerintah yang efisien akan menghantarkan pengunjung untuk memperoleh informasi penting dengan sedikit mungkin melakukan klik untuk sampai pada informasi yang diperlukan
- c. Memorability  
Memorability adalah suatu issue yang sensitif, penting untuk sekali-sekali menyediakan fresh-look, tetapi akan salah jika merubah navigasi baru hanya supaya situs web pemerintah kelihatan tidak ketinggalan zaman.
- d. Errors  
Halaman situs web pemerintah tidak ada alasan untuk broken links, lebih baik jangan dicatumkan link dulu jika memang halaman web yang bersangkutan belum tersedia.
- e. Statification  
Situs web pemerintah harus mudah digunakan. Pengunjung haru dapat menemukan data dan informasi yang mereka perlukan dan cari, serta dapat melakukan download dengan cepat dan mengetahui kapan pengunjung selesai melakukannya, serta dapat dengan mudah memberitahukan atau mengirim isi bersangkutan kepada orang lain.

## 7. Mobilitas Data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web harus selalu di mutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs web dimutakhirkan isinya ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis.

Data yang pertama adalah data statis merupakan data yang cenderung tidak berubah dalam jangka waktu tertentu. Jenis informasi yang statis pada suatu situs web pemerintah antara lain Selayang Pandang, Organisasi Lembaga Pemerintah, Kondisi Geografi. Pada kurun waktu yang relatif lama, informasi tersebut cenderung tidak akan berubah.

Data yang kedua adalah data dinamis merupakan data yang selalu berubah dalam jangka waktu yang cepat. Data dinamis erat kaitannya dengan mobilitas data sebuah situs web. Pengunjung akan menilai apakah isi (*content*) suatu situs web pemerintah selalu dimutakhirkan. Pengunjung cenderung tidak akan mengakses sebuah situs web yang statis, karena mereka tidak mendapatkan data dan informasi terbaru yang mereka inginkan. Informasi yang dinamis antara lain berita, agenda kegiatan, forum diskusi. informasi tersebut harus selalu dimutakhirkan mengikuti perkembangan yang terbaru.

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

## 8. Ketepatan

Parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs web pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs web pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi. Situs web pemerintah adalah salah satu media resmi pemerintah yang harus mampu memberikan

informasi kepada masyarakat mengenai segala aspek kehidupan.

Berita yang tersaji di situs web pemerintah harus akurat. Situs web pemerintah harus mampu menyajikan data dan informasi yang lebih detail dari situs web komersial. Untuk itu diperlukan manajemen yang mampu menyeimbangkan semua prioritas yang diperlukan oleh pengunjung. Manajemen yang baik adalah satu-satunya cara untuk membangun dan mempertahankan kualitas situs web pemerintah, karena akan menjamin rencana situs web di dalam rangka perubahan, ber-evolusi memenuhi kebutuhan pengunjung, dan bergerak dari yang statis menuju yang lebih efisien dan dinamis. Banyak situs web pemerintah tidak memiliki sumber yang kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas publikasi, sehingga ketetapan editorial yang jelas perlu didukung oleh prosedur yang jelas. Suatu tingkat aksesibilitas tertentu tidak akan terpenuhi bila penanganan manajemennya tidak baik.

## 9. Layanan Publik

*E-government* mempunyai beberapa tujuan salah satunya adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs web pemerintah. Meskipun pada saat ini layanan publik belum sampai pada tingkat transaksi elektronik, tapi diharapkan situs web pemerintah dapat memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

## 10. Hits

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

## 11. Penggunaan Platform

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

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintah Kabupaten Gresik tepatnya pada Bagian Pengelolaan Data Teknologi dan Informasi. Penelitian ini akan difokuskan berdasarkan Buku Panduan Kementerian Komunikasi dan Informasi pada Tahun 2003 Tentang Sebelas Parameter Situs Web Pemerintah Daerah. Kualitas Layanan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik berdasarkan sebelas parameter situs web yang meliputi Kecepatan, Homepage, Isi, Konteks, Ukuran Kualitas Interaksi, Kemudahan Dibaca, Mobilitas Data, Ketepatan, Layanan Publik, Hits dan Penggunaan Platform. Data penelitian diperoleh dari sumber data primer, yaitu data yang diperoleh dari subjek penelitian, dan sumber data sekunder, yaitu dokumen pendukung penelitian. Menggunakan teknik Pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul dianalisis dengan teknik analisis data menurut miller dan Huberman (1992).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

#### 1. Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Gresik

Secara geografis letak lokasi Kabupaten Gresik berada di batas wilayah:

- 1) Sebelah Utara : Laut Jawa
- 2) Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Mojokerto
- 3) Sebelah Timur : Selat Madura dan Kota Surabaya
- 4) Sebelah Barat : Kabupaten Lamongan

Lokasi Kabupaten Gresik terletak disebelah Barat Laut Kota Surabaya dengan luas wilayah 1.191,25 km<sup>2</sup> yang terbagi dalam 18 kecamatan dan terdiri dari 330 desa dan 26 kelurahan. Secara geografis wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112 sampai 113 bujur timur dan 7 sampai 8 lintang selatan, dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter diatas permukaan laut kecuali kecamatan panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter diatas permukaan air laut. Sebagian wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, yaitu memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sedayu, Ujungpangkah, Panceng Sangkapura dan Tambak yang lokasinya berada di pulau Bawean.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan sosial Kabupaten Gresik jumlah penduduk Kabupaten Gresik:

Tahun 2011: 1.270.351

Tahun 2012: 1.307.995

Dari tahun 2011 hingga tahun 2012 jumlah penduduk Gresik naik sebesar 37.644 Jiwa atau naik sekitar 2,9 %, dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 1.098 jiwa / Km<sup>2</sup>, dengan luas wilayah sebesar 1.191,25 / Km<sup>2</sup>.

## 1. Gambaran Umum Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik

### a. Penerapan E-Government Melalui Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung terjadi perubahan yang cepat di masyarakat. Kondisi seperti ini menuntut pemerintah untuk mengakomodir dan mengantisipasi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi tersebut telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada pemberian layanan pemerintah kepada masyarakat. Derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat belum memberikan jaminan dan memberikan pencerahan kepada masyarakat, bahkan bisa membuat bingung masyarakat seperti adanya kesalahan persepsi terhadap informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan kondisi yang ada pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan menuju pemerintahan yang baik. Oleh karena itu tuntutan tersebut merupakan kebutuhan yang harus segera dipenuhi dengan tindakan nyata melalui penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi melalui pengembangan *electronic government* melalui situs web.

### b. Aplikasi Situs Web Pemerintah Daerah

Aplikasi yang digunakan dalam pengembangan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik adalah sebagai berikut:

- 1) E-procurement  
Berfungsi untuk pengadaan barang dan jasa yang dilakukan secara elektronik melalui internet
- 2) Profil Desa  
Berfungsi untuk mengetahui tingkat perkembangan di tiap kelurahan dan diseluruh desa wilayah kabupaten Gresik.
- 3) Sistem Informasi Perpustakaan dan Arsip  
Berfungsi untuk mempermudah user dalam mencari informasi tentang bahan pustaka dan kearsipan dikantor perpustakaan dan arsip Kabupaten Gresik
- 4) Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian  
Berfungsi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelaksanaan administrasi kepegawaian bagi pemerintah daerah
- 5) Sistem Informasi Manajemen Pembangunan Daerah  
Berfungsi untuk entri usulan program kegiatan
- 6) Sistem Manajemen Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan  
Berfungsi untuk membantu proses pengendalian dan evaluasi rencana pembangunan daerah
- 7) Sistem Informasi Manajemen Pengentas Kemiskinan  
Tersedianya data pengentas kemiskinan
- 8) Sistem Informasi Manajemen Potensi Daerah  
Tersedianya data-data potensi yang ada di daerah Kabupaten Gresik
- 9) Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah  
Sebagai alat bantu pemerintah daerah yang digunakan meningkatkan efektifitas implementasi dari berbagai regulasi bidang pengelolaan keuangan daerah yang berdasarkan pada asas efisiensi, ekonomis, efektif, transparansi, akuntabel, dan auditab
- 10) Sistem Informasi Manajemen Operasional dan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan  
Membantu pemungutan PBB dengan melakukan kerjasama komunikasi data dari kantor pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dalam hal informasi wajib pajak

beserta kewajibannya yang akan digunakan sebagai data dasar transaksi pembayaran PBB.

- 11) Sistem Manajemen Pajak dan Pendapatan Daerah  
Mengorganisasikan data wajib pajak, perhitungan perpajakan, serta pelaporan hasil pungutan pajak
- 12) Sistem Manajemen Barang dan Aset Daerah  
Memberikan kemudahan untuk meningkatkan kinerja dan informasi secara cepat mengenai data inventarisasi barang dan aset pemerintah
- 13) Sistem Informasi Manajemen Kesehatan  
Befungsi untuk mempermudah sepuluh besar macam penyakit di puskesmas
- 14) Sistem Manajemen Puskesmas  
Untuk mengetahui kunjungan puskesmas sekabupaten Gresik.
- 15) Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan  
Sebagai sistem informasi pelayanan pencatatan kependudukan di Kabupaten Gresik

**c. Kualitas Layanan Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik**

Kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik dapat diketahui dari sebelas parameter situs web pemerintah daerah Berdasarkan Kebijakan Kementerian Komunikasi Dan Informasi Tahun 2003 Dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Tentang Sebelas Parameter situs web Pemerintah Daerah yang dapat dijadikan tolak ukur untuk melakukan penilaian. Parameter situs web tersebut adalah:

**1. Kecepatan**

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik memiliki kecepatan yang cukup baik, karena selang pandang mudah ditemukan dan waktu mengakses situs web yang mempunyai nama domain [www.gresikkab.go.id](http://www.gresikkab.go.id) dapat langsung dilihat jenis layanan, profil dan kegiatan Pemerintahan Kabupaten Gresik.

Faktor kecepatan situs web Pemerintah Kabupaten Gresik cukup baik karena besaran bandwidth sebesar 512 MB dengan rata-rata kecepatan 1-10 detik kemudian hosting server yang baik, file yang telah sesuai dan algoritma program yang tepat. Hal ini yang menyebabkan kualitas kecepatan situs web memberikan hasil kinerja yang baik. Masyarakat tidak mengeluh tentang kecepatan situs web.

**2. Homepage**

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik telah menampilkan Homepage yang cukup detail dan cukup jelas. Homepage situs web berisikan tentang identitas diri Pemerintah Kabupaten Gresik. Tampilan informasi yang disajikan pada homepage situs web adalah nama pemilik situs yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik yang mempunyai nama domain [www.gresikkab.go.id](http://www.gresikkab.go.id), alamat kantor Kabupaten Gresik adalah Jl. Dr.Wahidin Sudirohusodo No 245 Gresik 61161 dengan nomer telepon 031-3952825 dan fax 031-3952819. Alamat email lembaga yang disediakan adalah [pdtingresik@yahoo.co.id](mailto:pdtingresik@yahoo.co.id).

Logo, link informasi, dan fasilitas pencarian juga disajikan. Jadi tampilan homepage situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik telah memberikan kualitas dan hasil yang baik.

**3. Isi**

Isi merupakan sejumlah informasi yang disampaikan suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Situs web Pemerintah Kabupaten Gresik Merupakan Media Komunikasi oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga Pemerintah saja (komunikasi satu arah) tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Isi minimal situs web terdiri dari

**a. Selayang Pandang**

Situs web Pemerintah Kabupaten Gresik telah memiliki link tentang informasi sejarah, moto daerah, lambang dan artinya, lokasi peta, visi dan misi. Semua isi link tersebut dapat dilihat dengan cara membuka link profil.

Tampilan selang pandang situs web pemerintah daerah kabupaten

gresik mengalami tiga kali perubahan. Perubahan tampilan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



b. Pemerintah Daerah

Struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Gresik dapat dilihat di Link Pemda, akan tetapi tampilan informasi yang disajikan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik belum begitu jelas dan terkesan susah untuk dipahami. Tampilan struktur organisasi yang disajikan oleh pemerintah Kabupaten Gresik tidak berbentuk bagan, hal ini yang menyebabkan informasi yang disajikan sulit untuk dimengerti

c. Geografis

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik telah menyajikan informasi tentang kondisi geografis dan penyajian ata tersusun dengan baik sehingga masyarakat mudah untuk mempelajari dan memperoleh informasi tentang daerahnya.

d. Peraturan/Kebijakan

Peraturan daerah telah dibuat dan masyarakat dapat mengetahui kebijakan-kebijakan yang telah dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Gresik melalui link prodak hukum, akan tetapi link yang berisikan tentang kebijakan yang telah dibuat sulit untuk dipahami oleh masyarakat dan terkadang kebijakan tersebut sulit untuk diakses dan penyajian informasi tentang

kebijakan susah untuk dipahami oleh masyarakat awam

e. Berita

Berita yang disajikan Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik kurang maksimal karena penyajian informasi yang diberikan untuk masyarakat kurang memberikan dampak yang berarti bagi masyarakat.

Berita yang disajikan kegiatan seremonial dan gambar-gambar dari kegiatan seremonial tersebut. Berita yang disajikan kurang detail karena info unit masyarakat yang dipublikasikan sehingga banyak masyarakat belum merasakan dampak yang memuaskan dengan diciptakannya situs web.

#### 4. Konteks

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik telah menjadi media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat akan tetapi fungsi yang dijalankan kurang maksimal karena informasi yang disajikan untuk publik kurang maksimal sehingga informasi yang didapat bersifat terbatas.

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik sesuai dengan visi dan misi serta tugas dan fungsi akan tetapi tujuan untuk meningkatkan keterbukaan informasi layanan publik belum tercapai secara sempurna karena masyarakat belum mendapatkan hasil yang memuaskan melalui layanan situs web yang diciptakan pemerintah sebagai media komunikasi dua arah.

#### 5. Ukuran Kualitas Interaksi

Terdapat lima karakteristik yang harus dipenuhi oleh user interface yang baik. Situs web Pemerintah Kabupaten Gresik telah memiliki Karakteristik user interface yang terdiri dari:

a. Kemudahan untuk dipelajari

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik dalam kemudahan untuk dipelajari memberikan kualitas yang cukup baik, akan tetapi penyajian berita yang disajikan yang kurang menarik dan terlalu banyak foto-foto yang dimuat. Foto kegiatan seremonial

membuat masyarakat merasa bingung dan sulit untuk dimengerti.

b. Efisiensi

Kualitas interaksi dari segi efisiensi, situs web Pemerintah Kabupaten Gresik belum efektif dan efisien. Kualitas layanan publik melalui situs web dari segi efisiensi belum maksimal sehingga situs web memerlukan peningkatan kinerja agar komplain yang terjadi bisa diminimalkan.

c. Memorability

Situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik tidak mempunyai fresh look akan tetapi mempunyai filter. Filter berfungsi untuk menyaring informasi yang layak atau tidak untuk dipublikasikan. Filter situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik Baru ditambahkan karena pernah terjadi pembobolan situs web dan informasi yang dipublikasikan tidak sopan.

d. Errors

Kondisi halaman situs web Kabupaten Gresik jarang terjadi eror karena Pemda Gresik meningkatkan kinerja sistem situs web sehingga eror yang terjadi jarang terjadi.

e. Statification

Situs web Kabupaten Gresik terkadang susah untuk dipelajari oleh masyarakat dikarenakan banyak informasi yang dipublikasikan kurang update dan kurang memberikan manfaat bagi masyarakat.

## 6. Kemudahan Dibaca

Beberapa parameter yang dipertimbangkan oleh pembuat situs web agar dapat memberikan kenyamanan untuk dibaca antara lain:

a. Target Pengakses / Pengunjung

Kondisi situs web Pemerintah Kabupaten Gresik tentang target pengunjung situs web dalam sehari hanya sedikit, hal ini dapat dilihat dari banyaknya email yang masuk. Tim pengelola situs web menjelaskan bahwa email yang masuk hanya sebanyak sepuluh email dalam sehari, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang

aktif dan terkesan acuh terhadap media layanan situs web

b. Pemilihan Jenis Huruf

Huruf yang digunakan adalah warna putih dan hitam dan pemilihan huruf terdapat tiga jenis huruf dalam tampilan situs yaitu time news roman, arial, dan Berlin Sans FB.

c. Pemilihan Warna

Pemilihan warna dalam situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik terdiri dari warna krem, biru, dan orange.

d. Desain

Desain situs web Pemerintah Kabupaten Gresik kurang menarik jika dibandingkan dengan Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dikarenakan situs web Pemerintah Kabupaten Gresik terlalu banyak foto yang dimuat, desain warna kurang menarik, dan animasi huruf juga kurang disajikan

e. Navigasi / Menu

Navigasi situs web Pemerintah Kabupaten Gresik memberikan kualitas yang cukup baik karena telah menggunakan sistem aplikasi yang sesuai dengan kinerja situs web.

## 7. Mobilitas Data

Mobilitas terdapat dua data yaitu data statis dan data dinamis. Kondisi data statis situs web informasi yang disajikan memberikan kualitas yang baik karena dipaparkan secara jelas. Data statis situs web Pemda Gresik tentang selang pandang, organisasi lembaga pemerintah, kondisi geografis, potensi daerah.

Data dinamis situs web Kabupaten Gresik kualitas yang diberikan kurang memuaskan atau kurang baik karena data yang disajikan kurang update dan sosialisasi kepada masyarakat kurang sehingga situs web belum memberikan dampak dan hasil yang positif bagi masyarakat.

## 8. Ketepatan

Situs web Pemerintah Kabupaten Gresik masih kualitas yang diberikan masih kurang dan memerlukan perbaikan sistem agar mampu membangun dan mencapai tujuan dari implementasi e-government

melalui situs web yaitu untuk meningkatkan keterbukaan informasi layanan publik. Guna mencapai tujuan tersebut diperlukan peningkatan layanan, mempunyai sumber daya yang kompeten untuk melaksanakan tugas publikasi sehingga ketepatan editorial yang jelas dan didukung oleh prosedur yang jelas

#### 9. Layanan Publik

Situs web Pemda Gresik memang telah dioperasionalkan akan tetapi kualitas pelayanan kurang karena kemudahan pengunjung untuk berinteraksi dan layanan yang dijanjikan rendah hal ini dikarenakan banyaknya komplain masyarakat terhadap kinerja pengelola situs dan komunikasi dua arah secara online belum terjadi dan sumber daya manusia yang kurang dikembangkan kemampuannya, sehingga menyebabkan mutu pelayanan situs kurang maksimal

#### 10. Hits

Hits situs web Pemda Gresik terlalu rumit untuk dipahami oleh masyarakat karena tampilannya kurang jelas. Hits Pemda Gresik tidak ada waktu, tanggal, dan jumlah pengunjung perhari dan yang dimunculkan hanyalah angka.

#### 11. Penggunaan Platform

Pemilihan platform situs web Pemda Gresik telah sesuai karena aplikasi yang digunakan sudah sesuai dengan dan kinerja dari aplikasi program yang dikembangkan mempunyai lisensi dari perusahaan yang membangun situs web.

### B. PEMBAHASAN

Penerapan e-government melalui situs web mengacu pada kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat, kemudian TI tersebut diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang, salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Sehingga pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) diharapkan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Gresik dalam Menerapkan *e-government* melalui situs web mengacu pada perkembangan ilmu teknologi

dan informasi yang semakin pesat. Berdasarkan rumusan masalah yang membahas tentang evaluasi layanan situs web pemerintah Kabupaten Gresik memerlukan suatu pembahasan dengan menggunakan pisau analisis sesuai dengan Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah Versi 1.0 (2003) tentang sebelas parameter situs web Pemerintah Daerah yang digunakan untuk melakukan penilaian situs web pemerintah yang meliputi kecepatan, homepage, isi, konteks, ukuran kualitas interaksi, kemudahan dibaca, mobilitas data, ketepatan, layanan public, hits, penggunaan platform.

#### 1. Kecepatan

Kecepatan situs web Pemerintah Kabupaten Gresik dinilai cukup baik hal ini dikarenakan menggunakan besaran bandwidth 512 MB dengan kecepatan rata-rata loading 1-10 detik dan ukuran file yang digunakan, pemilihan hosting server yang sudah tepat, dan algoritma program yang digunakan untuk aplikasi situs web sudah sesuai sehingga faktor kecepatan dinilai sudah baik.

#### 2. Homepage

homepage sudah menyediakan fasilitas yang lengkap dan penilaian yang dapat diberikan dari penjelasan yang telah dipaparkan adalah baik. Penilaian yang baik membuat masyarakat puas terhadap homepage yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam pengembangan program implementasi e-government melalui situs web yang berfungsi sebagai media komunikasi secara online

#### 3. Isi

Isi situs web terdiri dari selang pandang, informasi geografis, peraturan kebijakan, dan berita. Selang pandang terjadi tiga kali perubahan. Informasi geografis menyajikan informasi keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, social ekonomi dan informasi tentang Pemerintah Kabupaten Gresik

#### 4. Konteks

Kualitas konteks situs web Pemerintah Kabupaten Gresik sedang atau cukup karena sudah sesuai dengan visi, misi, tugas dan fungsi akan tetapi tujuan belum dapat

tercapai secara maksimal yaitu meningkatkan keterbukaan informasi layanan publik, hal ini dikarenakan penyajian informasi masih bersifat terbatas dan informasi untuk kepentingan masyarakat sangatlah kurang.

#### **5. Ukuran Kualitas Interaksi**

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

#### **6. Kemudahan Dibaca**

Target pengunjung situs web sangat sedikit hal ini dilihat dari email masuk perhari sebanyak 10 email. Jenis huruf times new roman, arial, dan Berlin San Fb, warna yang digunakan dalam situs web adalah krem, biru, orange dan putih

#### **7. Mobilitas Data**

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

#### **8. Layanan Publik**

Website diciptakan oleh pemerintah berfungsi sebagai media komunikasi layanan publik. Layanan publik situs web Pemerintah Kabupaten Gresik memang telah disediakan akan tetapi layanan yang diberikan rendah atau kurang, hal ini dikarenakan kemudahan pengunjung untuk berinteraksi dengan pejabat pemerintah belum dapat diwujudkan karena layanan yang diberikan masih bersifat offline. Selain itu banyak komplain dari masyarakat selaku pengguna situs web terhadap kinerja situs web. Komunikasi dua arah belum dapat diwujudkan. Hal-hal tersebut membuat layanan publik melalui situs web belum maksimal.

#### **9. Hits**

Hits adalah angka yang pada umumnya dicatumkan pada situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka situs web. Kondisi tampilan hits situs web Kabupaten Gresik terlalu rumit untuk dipahami karena tampilan yang disajikan kurang jelas dan terkesan sulit dimengerti. Tampilan hits situs web Pemerintah Kabupaten Gresik tidak menampilkan waktu, tanggal, dan hari. Tidak menunjukkan jumlah yang pasti. Hits ditampilkan dengan gabungan bendera dari berbagai Negara. Hal seperti ini membuat pengunjung merasa kesulitan untuk membaca hits situs web Pemerintah Kabupaten Gresik.

#### **10. Ketepatan**

Ketepatan berisi tentang kemampuan dan ketepatan situs web dalam menyajikan informasi. Apakah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs web pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi. Kondisi ketepatan situs web Kabupaten Gresik kurang, karena informasi berita yang disajikan kurang update dan terkesan membosankan hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam memenuhi kebutuhan tenaga operator situs web yang bertugas untuk membuat suatu berita.

#### **11. Penggunaan Platform**

Pemilihan Platform situs web Pemerintah Kabupaten telah sesuai dengan standarisasi dalam pengembangan *e-government* melalui situs web. Aplikasi yang digunakan sudah sesuai dan kinerja dari aplikasi yang diterapkan telah menunjukkan hasil yang cukup baik.

Aplikasi yang digunakan dalam penggunaan situs web telah dirancang dan disesuaikan dengan program yang digunakan. Aplikasi situs web dibuat oleh perusahaan yang telah memiliki kemampuan dalam bidang pembuat jaringan teknologi informasi.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, yaitu dari penganalisaan data sampai dengan penyajian data yang berkenaan dengan kualitas layanan situs web Pemerintah Daerah berdasarkan sebelas parameter yang terdiri dari kecepatan situs web menggunakan besaran bandwidth 512 MB dengan rata-rata kecepatan loading 1-10 detik dan menggunakan ukuran file, hosting server dan algoritma program yang sesuai. Homepage situs web memaparkan informasi tentang identitas Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. Penggunaan platform situs web menggunakan aplikasi program yang mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas situs web yang perlu ditingkatkan mutu dan kualitas kinerjanya berdasarkan sebelas parameter situs web adalah isi terdiri dari selang pandang, Pemerintah daerah menampilkan isi struktur organisasi Pemda Gresik, geografis tentang kondisi wilayah Gresik, Peraturan Daerah berisi tentang Kebijakan-kebijakan Pemerintah untuk masyarakat, berita kurang menyajikan informasi yang jelas dan kurang update. Konteks situs web sesuai dengan visi dan misi serta tugas dan fungsi tetapi belum bisa mewujudkan tujuan secara adil dan merata yaitu memberikan keterbukaan informasi layanan publik.

Ukuran kualitas interaksi terdiri dari kemudahan dibaca, efisiensi belum dapat diwujudkan karena masih banyak komplain dari masyarakat, memorability situs web belum mempunyai fresh lock sehingga keamanan situs web belum terjaga, eror menunjukkan kualitas yang baik, dan stratification situs web sudah diciptakan secara baik karena pengguna bisa mendownload data informasi yang dibutuhkan. Kemudahan dibaca terdiri dari target pengakses, pemilihan huruf, pemilihan warna, desain, dan navigasi. Mobilitas data situs web cukup baik karena data dinamis situs web kurang baik karena informasi jarang diupdate sehingga kurang memberikan manfaat kepada masyarakat.

Beberapa hal yang perlu dibenahi dari sebelas parameter situs web adalah ukuran kualitas interaksi, ketepatan, layanan publik dan hits karena belum memberikan hasil yang positif bagi masyarakat. Layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat melalui situs web belum difungsikan secara maksimal. Kualitas situs web Kabupaten Gresik perlu meningkatkan mutu dan kinerja

situs agar dapat memberikan dampak dan hasil yang positif bagi masyarakat. Kualitas dan kinerja situs web dapat dilihat dari sebelas parameter situs web. Apabila sebelas parameter tersebut mempunyai penilaian yang positif maka situs web mempunyai mutu dan kualitas layanan yang baik, apabila sebaliknya maka mutu dan kualitas situs web cukup baik dan memerlukan suatu pembenahan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas situs web. Mutu dan kualitas situs web yang baik dapat memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan terhadap sistem pelayanan publik. Rasa kepuasan dan kenyamanan dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat sehingga tujuan implementasi *e-government* melalui situs web dapat tercapai. Tujuan tersebut adalah menciptakan keterbukaan informasi layanan public

##### B. SARAN

Saran yang dapat diberikan tentang kondisi situs web Pemerintah Kabupaten Gresik yang merupakan media komunikasi online, adalah tentang penyajian informasi sebaiknya lebih ditingkatkan dan penyajian informasi lebih sering di update. Desain situs web sebaiknya lebih diperbanyak tampilan animasi agar memberikan rasa ketertarikan bagi pengguna.

Tampilan hits sebaiknya ditampilkan secara terpisah dari bendera-bendera dari berbagai Negara. Komunikasi dua secara online seharusnya diciptakan sehingga fungsi situs web dapat berjalan maksimal yaitu sebagai media komunikasi secara online dan tujuan dapat tercapai. Sumber daya yang telah ada lebih ditingkatkan kualitasnya sehingga menghasilkan mutu dan kualitas situs web yang lebih baik. Menambah formasi sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dalam membuat berita dan sumber daya yang mempunyai keahlian dalam membuat sistem keamanan agar situs web dapat terjaga tingkat keamanannya

## DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar

Buku Panduan Kementriaan Komunikasi dan Informasi Tahun 2002 Tenteng Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah

Buku Panduan Kementrian Komunikasi dan Informasi Tahun 2003 Tentang Penyelenggarann Situs Web Pemerintah Daerah versi 1.0

Buku Panduan Pemerintah Kabupaten Gresik Tahun 2005 Tentang Penerapan E-Government Dalam Membangun Situs Web Kabupaten Gresik

Edaran Menteri Komunikasi dan Informasi Nomer 65 Tahun 2002 Tentang Pengembangan Layanan Pemerintah secara Elektronis Pada Berbagai Instansi Pemerintah

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Governuement (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Indrajit, Richardus Eko. 2005. *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Perkembangan E-Government

Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 Tentang Penyusunan Rencana Pengembangan E-Government Lembaga

Milles, Mattew, B dan A, Michael Hubermen. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press

Mulyana, Dedy. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Moloeng, Lexi. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Nawawi, H. Hadari. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press

Poltak Sinambela, Lijan, Dkk. 2010. *Reformasi pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Raharjo, Budi. 2005. *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka

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

Subarsono, AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik. (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

[www.gresikkab.go.id](http://www.gresikkab.go.id)

UNESA  
Universitas Negeri Surabaya