

PENGUJIAN KUALITAS SITUS WEB PEMERINTAH

KABUPATEN SLEMAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika*



Disusun Oleh :

Nama : Mei Purweni

No.Mahasiswa : 04 523 295

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
PENGUJIAN KUALITAS SITUS WEB PEMERINTAH
KABUPATEN SLEMAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

Disusun oleh :
Nama : Mei Purweni
No. Mahasiswa : 04 523 295



Yogyakarta, Maret 2011

Telah Diterima Dan Disetujui Dengan Baik Oleh :

Dosen pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Affan Mahtarami', is written over the printed name.

(Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom.)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN HASIL TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mei Purweni

No. Mahasiswa : 04 523 295

Menyatakan bahwa seluruh komponen dan isi dalam laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ada beberapa bagian dari karya ini adalah bukan hasil karya saya sendiri, maka saya siap menanggung resiko dan konsekuensi apapun.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2011

(Mei Purweni)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGUJIAN KUALITAS SITUS WEB PEMERINTAH

KABUPATEN SLEMAN

TUGAS AKHIR

Disusun oleh:

Nama : Mei Purweni

No.Mahasiswa : 04 523 295

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Maret 2011

Tim Penguji

Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom.

Ketua

Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom

Anggota I

Hendrik, ST., M.Eng.

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Universitas Islam Indonesia

Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom

PERSEMBAHAN



Bapak dan Ibu tercinta...

Inilah satu kebanggaan yang bisa ku berikan pada kalian, dan akan selalu ada kebanggaan yang ingin kuhadiahkan untuk melihat kalian bahagia...

Septiant Erma Putra...

Terima kasih atas dukungan, do'a, motivasi dan semua bantuan selama menyelesaikan tugas akhir ini, dan sudah setia menemani hari-hariku..

Sahabat-ku : Henny, Chrisye, Dewik, Iqha, Ndol. Banyak kenangan bersama kalian yang gak mungkin bisa dilupakan...

Keluarga Besar XPLOIT...Evo, fadly, Acep, Olly, Zendri, Sexy, Apeet, Ronal, Yoyon, Tirta, Prama, Vendy, dan kalian semuanya, Kalian begitu banyak, tidak dapat ku sebutkan satu-persatu, Terima kasih atas semua bantuan dan motivasinya...

Temen-temen Backpacker Community KASKUS, Terima kasih atas semua motivasinya...

Sahabat lainnya: Teeka yang tidak pernah bosan menasehatiku dan menjadi tempat curhatku..makasih yaaaa...

*dan..
Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu – persatu
.....Terima kasih ya.*

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ; Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain ”.
(Q.S. Alam Nasyrah ayat 6 dan 7).

“... Allah akan meninggikan orang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”
(QS.Al-Mujaadilah ayat 11).

“ Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar“.
(Q.S. Al Baqarah ayat 153)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “*Studi Usability Situs Web Pemerintah di Kabupaten Sleman*” ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika pada Universitas Islam Indonesia. Dan juga sebagai sarana untuk mempraktekkan secara langsung ilmu dan teori yang telah diperoleh selama menjalani masa studi di Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Terselesainya tugas akhir ini tidak lepas dari peran dan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan moral, ide, wacana, dan bentuk apapun yang dapat menenangkan dan meneguhkan hati untuk segera menyelesaikannya. Maka di kesempatan ini saya berusaha sedikit membalas kebaikan mereka dengan menuliskan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya ini kepada:

1. Allah SWT, Tuhan bagi seluruh alam yang melimpahkan rahmat dan karuniannya sehingga penulis selalu diberi kesehatan dan kemudahan selama pembuatan tugas akhir ini.

2. Keluarga tercinta, Bapak Sofan, SP. dan Ibu Rini Pujiastuti, S.Pd, kedua orang tua yang setiap waktu selalu memberi dukungan dan do'a nya untuk menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini.
3. Prof. Dr. H. Edi Suandi Hamid, M.Ec, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Ir. Gumbolo HS,. M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia..
5. Bapak Yudi Prayudi, S.Si., M.Kom, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
6. Bapak Affan Mahtarami, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta masukan selama pelaksanaan tugas akhir dan penulisan laporan.
7. Semua pihak yang turut mendoakan dan menyemangati dalam pengerjaan Tugas Akhir.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan laporan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan. Untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf sebelumnya serta sangat diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 13 Maret 2011

Mei Purweni

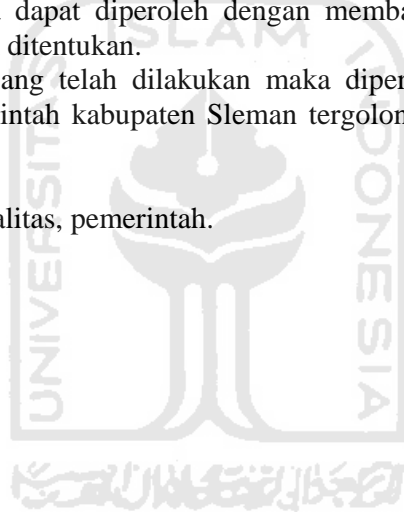
SARI

Sleman merupakan salah satu kabupaten di propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kepadatan jumlah penduduk di Kabupaten Sleman mengharuskan pihak pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut mutlak dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dari pemerintahan kabupaten. Sebagai usaha untuk mengevaluasi website pemerintahan kabupaten Sleman, maka perlu adanya pengujian kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman, agar dapat secara optimal digunakan oleh pengguna.

Metode yang digunakan adalah pengujian kualitas website. Setiap variabel diberi skor berdasarkan tingkat kualitasnya, dan diberi *range* untuk menentukan hasilnya. Maka hasilnya dapat diperoleh dengan membandingkan jumlah skor dengan range yang sudah ditentukan.

Dari pengujian yang telah dilakukan maka diperoleh suatu kesimpulan bahwa situs web pemerintah kabupaten Sleman tergolong dalam kategori baik, dengan jumlah skor 73.

Kata kunci : Sleman, kualitas, pemerintah.



TAKARIR

<i>Agencies</i>	: Agensi
<i>Authentication</i>	: Pengecekan user
<i>Audience</i>	: Pemakai
<i>Basic Informasi</i>	: informasi dasar
<i>Chat areas</i>	: Area chatting
<i>Communication with officials</i>	: komunikasi dengan pegawai
<i>Contact information</i>	: kontak informasi
<i>Customizable</i>	: kostumisasi
<i>Database</i>	: kumpulan file atau tabel yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronik
<i>Document</i>	: Dokumen
<i>Disclaimer statements</i>	: Statement pengaduan
<i>Edit</i>	: mengubah data
<i>e-Commerce</i>	: Jual beli berbantuan elektronik
<i>e-Government</i>	: Pemerintahan berbasis elektronik
<i>Email</i>	: Surat Elektronik
<i>Feedback</i>	: Umpan balik
<i>Index</i>	: Halaman muka
<i>Legitimacy</i>	: Sah secara hukum

<i>Navigation</i>	:	Navigasi
<i>Search</i>	:	Pencarian
<i>Security policy</i>	:	Kebijakan keamanan
<i>Stakeholder</i>	:	Orang yang berkepentingan
<i>Usability</i>	:	Kegunaan



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN HASIL TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI.....	ix
TAKARIR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	2
1.6 Metodologi Penelitian	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi E-Government	5
2.2 Manfaat E-Government	9
2.3 Website E-Government	11
2.4 E-Government di Indonesia.....	17
2.5 E-Government di Kabupaten Sleman.....	22
BAB III METODOLOGI.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27

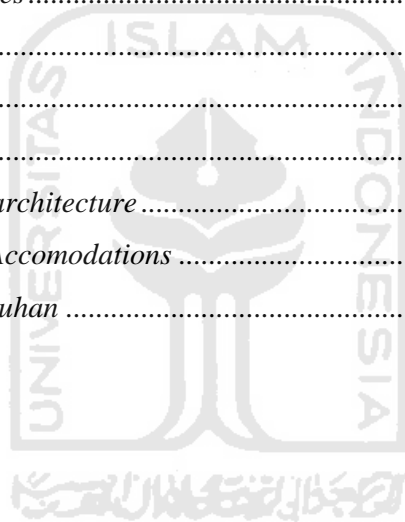
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Lokasi Penelitian	28
3.5 Populasi dan Sampel	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel	28
3.6 Definisi Operasional Variabel	29
3.7 Metode Analisis Data	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Analisis Situs Web Pemerintah Kabupaten Sleman.....	37
4.1.1 <i>Online Services</i>	38
4.1.1.1 <i>Basic Information</i>	38
4.1.1.2 <i>Interactive forms</i>	39
4.1.1.3 <i>Interactive databases</i>	39
4.1.1.4 <i>Multimedia applications</i>	40
4.1.1.5 <i>Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv</i>	40
4.1.1.6 <i>E-mail updates/listserv</i>	41
4.1.1.7 <i>Communication with officials</i>	41
4.1.1.8 <i>Documents/publications</i>	42
4.1.1.9 <i>Downloadable forms</i>	42
4.1.1.10 <i>E-commerce applications</i>	43
4.1.1.11 <i>Employment information</i>	44
4.1.2 <i>User Help</i>	44
4.1.2.1 <i>About the site</i>	44
4.1.2.2 <i>E-mail us</i>	45
4.1.2.3 <i>Personal digital assistant/wireless</i>	45
4.1.2.4 <i>Index</i>	46
4.1.2.5 <i>Feedback</i>	46
4.1.2.6 <i>Foreign language</i>	47
4.1.2.7 <i>Search</i>	47
4.1.3 <i>Navigation</i>	48

4.1.3.1 <i>E-Government services</i>	48
4.1.3.2 <i>Link to contact information</i>	49
4.1.3.3 <i>Chat areas/message boards</i>	49
4.1.3.4 <i>Link to other agencies</i>	50
4.1.3.4 <i>Volume of aids</i>	50
4.1.4 <i>Legitimacy</i>	51
4.1.4.1 <i>Contact information</i>	51
4.1.4.2 <i>Disclaimer statements</i>	51
4.1.4.3 <i>Security policy</i>	52
4.1.4.4 <i>Authentication</i>	52
4.1.4.5 <i>Privacy policy</i>	53
4.1.4.6 <i>Webmaster contact</i>	53
4.1.5 <i>Information Architecture</i>	54
4.1.5.1 <i>Agencies/departments</i>	54
4.1.5.2 <i>Services</i>	55
4.1.5.3 <i>Branch of government</i>	55
4.1.5.4 <i>Branding/structure/metaphor</i>	56
4.1.5.5 <i>Audience/market</i>	56
4.1.5.6 <i>Personalized/customizable</i>	57
4.1.6 <i>Accessibility Accomodations</i>	57
4.1.6.1 <i>Text telephone</i>	58
4.1.6.1 <i>Bobby compliance</i>	58
4.2 Hasil Analisis Situs Web Pemerintah Kabupaten Sleman	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 <i>Basic Information</i>	38
Tabel 4. 2 <i>Interactive forms</i>	39
Tabel 4. 3 <i>Interactive databases</i>	39
Tabel 4. 4 <i>Multimedia application</i>	40
Tabel 4. 5 <i>Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv</i>	41
Tabel 4. 6 <i>E-mail updates/listserv</i>	41
Tabel 4. 7 <i>Communication with officials</i>	42
Tabel 4. 8 <i>Documents/publications</i>	42
Tabel 4. 9 <i>Downloadable forms</i>	43
Tabel 4. 10 <i>E-commerce applications</i>	43
Tabel 4. 11 <i>Employment information</i>	44
Tabel 4. 12 <i>About the site</i>	45
Tabel 4. 13 <i>E-mail us</i>	45
Tabel 4. 14 <i>Personal digital assistant/wireless</i>	46
Tabel 4. 15 <i>Index</i>	46
Tabel 4. 16 <i>Feedback</i>	47
Tabel 4. 17 <i>Foreign language</i>	47
Tabel 4. 18 <i>Search</i>	48
Tabel 4. 19 <i>E-Government services</i>	48
Tabel 4. 20 <i>Link to contact information</i>	49
Tabel 4. 21 <i>Chat areas/message boards</i>	49
Tabel 4. 22 <i>Link to other agencies</i>	50
Tabel 4. 23 <i>Volume of aids</i>	50
Tabel 4. 24 <i>Contact information</i>	51
Tabel 4. 25 <i>Disclaimer statements</i>	52
Tabel 4. 26 <i>Security policy</i>	52
Tabel 4. 27 <i>Authentication</i>	53
Tabel 4. 28 <i>Privacy policy</i>	53

Tabel 4. 29 <i>Webmaster contact</i>	54
Tabel 4. 30 <i>Agencies/departments</i>	55
Tabel 4. 31 <i>Services</i>	55
Tabel 4. 32 <i>Branch of government</i>	56
Tabel 4. 33 <i>Branding/structure/metaphor</i>	56
Tabel 4. 34 <i>Audience/market</i>	57
Tabel 4. 35 <i>Personalized/customizable</i>	57
Tabel 4. 36 <i>Text telephone</i>	58
Tabel 4. 37 <i>Bobby compliance</i>	58
Tabel 4. 38 <i>Online services</i>	58
Tabel 4. 39 <i>User help</i>	60
Tabel 4. 40 <i>Navigation</i>	60
Tabel 4. 41 <i>Legitimacy</i>	61
Tabel 4. 42 <i>Information architecture</i>	62
Tabel 4. 43 <i>Accesibility Accomodations</i>	62
Tabel 4. 44 <i>Hasil keseluruhan</i>	62



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kabupaten Sleman merupakan salah satu kabupaten di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan kepadatan jumlah penduduk nya mengharuskan pihak pemerintah Kabupaten Sleman untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut mutlak di lakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dari pemerintahan kabupaten Sleman.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan manfaat yang besar bagi kehidupan sehari-hari, salah satunya yaitu untuk menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, yang digunakan sebagai alat pendukung kerja pemerintah untuk memberikan tingkat efektifitas kerja yang lebih baik. Penyampaian informasi dari pemerintah yang lebih cepat dan mempermudah interaksi tanpa harus bertemu secara langsung. Pemangkasan jarak dan waktu yang dibutuhkan bisa didapatkan dengan diterapkannya teknologi informasi secara tepat.

Sebagai usaha untuk mengevaluasi website pemerintahan Kabupaten Sleman maka perlu adanya pengujian terhadap kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman agar dapat secara optimal digunakan oleh user.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman.

1.3 Batasan Masalah

Pengujian kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Pengujian kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman menggunakan 37 item.
2. Situs E-government yang diteliti adalah <http://www.slemankab.go.id>.
3. Skor yang digunakan 0 sampai 3.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dari Pengujian Kualitas Situs web Pemerintah Kabupaten Sleman yaitu:

1. Melakukan pengujian kualitas terhadap situs web pemerintah di Kabupaten Sleman.
2. Menyajikan hasil pengujian kualitas website pemerintah Kabupaten Sleman.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tentang Pengujian Kualitas Situs web pemerintah di Kabupaten Sleman yaitu:

1. Bagi pihak pemerintah secara umum dan pemerintah daerah khususnya, dapat dijadikan referensi dalam menilai seberapa bergunakah situs web pemerintah Kabupaten Sleman yang telah dibuat, guna untuk meningkatkan layanan ke masyarakat.
2. Bagi pihak pengguna situs, dapat mengetahui seberapa berkualitasnya website E-Government Kabupaten Sleman, sehingga informasi yang disampaikan bisa diterima dengan baik.

1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam Pengujian Kualitas Situs web pemerintah Kabupaten Sleman yaitu:

1. Penelitian ini melakukan pengujian kualitas situs web kabupaten Sleman, dengan memberikan skor dan *range*.
2. Item penelitian yang digunakan untuk menganalisa website diambil dari metode *usability*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan terdiri dari lima bab yang garis besar isinya yaitu :

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini memuat dasar teori yang berfungsi sebagai sumber dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan konsep dasar *e-government*, pengertian *e-government*, manfaat *e-government*, website *e-government*, *e-government* di Indonesia, *e-government* Kabupaten Sleman

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan data, jenis sumber data, lokasi penelitian, populasi dan sampel, dan definisi operasional variable, metode analisis data.

BAB IV Analisis data dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil penelitian pengujian kualitas serta pembahasan terhadap hasil yang didapatkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini membahas kesimpulan dari tugas akhir serta memberikan saran dari peneliti terhadap objek yang dijadikan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Definisi E-Government

Deskripsi *E-Government* dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal (Dharma, 2007) :

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep, *E-Government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal. Namun karena setiap Negara memiliki scenario implementasi atau menerapkan yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *E-Government* menjadi beragam.
- b. Spectrum implementasi aplikasi *E-Government* sangatlah lebar mengingat demikian tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah Negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi.
- c. Pengertian dan penerapan *E-Government* disebuah Negara tidak bisa dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun secara mikro baik Negara yang bersangkutan

- d. Visi misi dan strategi pembangunan sebuah Negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses
- e. pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pembangunan bangsa.

Berikut ini adalah bagaimana lembaga-lembaga non pemerintah memandang ruang lingkup dan domain dari *E-Government* (Dharma, 2007) :

- a. Bank dunia (*World Bank*) mendefinisikan E-government sebagai berikut:
E-government refers to use E-Government Agencies of information technologies (such as wide area network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses and another arms of government.
- b. UNDP (*United Nation Development programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikan secara sederhana, yaitu : *E-government the application of information and communication technology (ICT) by government agencies.*
- c. Sementara itu vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik yaitu: *E-government is global reform movement to promote internet use by government agencies and everyone who deals with them.*

- d. Janet caldow, direktur dari Institute for Electronic Government (IBM) corporation. Dari hasil kajiannya bersama Kennedy School of Government, Harvard University memberikan sebuah definisi yang menarik yaitu: *Electronic gov is nothing short of Ifundamental transformation of government and governance at scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.*
- e. Jim Flyzik (*US department Of Treasuri*) ketika diwawancarai oleh Price Waterhouse Coopers mendefinisikan : *E- Government is about bringing the government into the world of the internet and work on internet home.*

Setelah melihat bagaimana lembaga-lembaga atau institusi-institusi mendefinisikan *E-Government*, ada baiknya dikaji pula bagaimana sebuah pemerintahan menggambarannya (Dharma, 2007).

- a. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *E-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, yaitu:
- E-Government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.*
- b. Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *E-Government* sebagai:
- *Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintah.*

- *Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.*

c. Pemerintah Selendia Baru melihat *E-Government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut:

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 demokrasi

d. Italia mungkin termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan *E-Government*, yaitu:

Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communicat-ion Technology -ICT) yang moderen pada pengadministrasian kita, dapat dibandingkan menurut kelas aksi dibawah ini:

1. *Desain komputerisasi untuk tambahan efisiensi operasional dengan inividu tiap departemen dan divisi.*

2. *Pelayanan komputerisasi untuk masyarakat dan perusahaan, sering kali mengimplementasi integrasi pelayanan pada departemen dan divisi yang berbeda.*
 3. *Ketetapan akses ICT untuk pengguna akhir dari layanan informasi pemerintahan.*
- e. Ketika mempelajari penerapan *E-Government* di Asia Pasifik, Clay G. Wescott (Pejabat Senior *Asian Development Bank*), mencoba mendefinisikannya sebagai berikut:

E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat

2.2 Manfaat E-Government

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
- Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).

- Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *E-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

- Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *E-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara selain tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang pada akhirnya akan memberikan atau mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

2.3 Website E-Government

E-Government memiliki 5 (lima) aspek penting yang harus diperhatikan oleh mereka yang ingin membangun website *E-Government*, yakni : *audience*, *content*, *interactivity*, *usability*, dan *innovation* (Indrajit, 2006).

Audience

Pada hakikatnya, website adalah alat berkomunikasi. Komunikasi menjadi efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa audience-nya, sehingga isi website benar-bener dapat diarahkan untuk melayani komunitas tersebut. Sekilas tampaknya ini mudah dilaksanakan. Namun kenyataannya, banyak yang gagal melakukannya karena lupa pada sejumlah hal yang bersifat esensial.

Website bukanlah medium broadcast, seperti televisi atau radio, tetapi lebih merupakan medium pelayanan. Berbeda dengan medium broadcast yang bekerja berdasarkan asas “satu pesan untuk seluruh kalangan”, pada medium pelayanan sebuah website harus dapat melayani sejumlah kebutuhan spesifik dari beragam kalangan. Tentu ini tidak mudah, mengingat pemerintah “tidak memiliki kekuatan” untuk menentukan siapa saja yang berhak mengakses website-nya.

Secara garis besar, ada dua tipe *audience*, yakni *seekers* dan *recruits*. *Seekers* merupakan orang-orang yang berkunjung ke website yang semuanya bermuara pada pemenuhan terhadap kebutuhan akan informasi dan pelayanan tertentu. Sementara itu, *recruits* adalah kumpulan dari orang-orang yang menjadi target komunikasi pemerintah. Secara prinsip, *seekers* merupakan *audience* utama dari website *E-Government*, dimana biasanya pemerintah bersifat “reaktif” dalam melayani kebutuhan mereka. Pada *seekers* memiliki sejumlah kebutuhan, pertanyaan, harapan, dan masalah yang diharapkan dapat menemukan jawaban dalam website terkait.

Pemerintah harus jeli dalam menentukan apa aja yang dibutuhkan oleh beragam tipe *seekers* yang berkunjung ke website-nya. Misalnya, *audience* yang mewakili sejumlah kepentingan, seperti konstituen, pers, lembaga swadaya masyarakat, forum atau organisasi, para mahasiswa dan peneliti, lembaga internasional dan sebagainya. Sementara itu, secara bersamaan pemerintah juga mencoba bersifat “proaktif” dalam arti mendekati dan membangun relasi baik dengan sejumlah *recruits* atau “atau orang yang baru” yang dirasakan dapat

merasakan manfaat kehadiran website pemerintah terkait. Sehubungan dengan itu, pemerintah harus dapat menjelaskan siapa saja yang *seekers* dan *recruits* dari website-nya.

Content

Setelah berhasil mendefinisikan audience-nya, barulah dibangun “jantung” sebuah website, yaitu *content* yang akan dikomunikasikannya. Jelas bahwa content harus sesuai dengan target *audience*-nya. Maksudnya, *content* yang tersedia harus dapat:

1. Membantu *audience* dan *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhan, terkait dengan pelayanan yang ditawarkan melalui website.
2. Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan dan objektif dari pemerintah terkait.
3. Menggalang hubungan atau relasi yang akurat dengan para pengunjung website.
4. Menarik perhatian calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses website.
5. Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*.
6. Menghemat waktu dan biaya *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya.

7. Memperkuat dalam keterlibatan publik dalam proses pemerintahan, dan
8. Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

Contoh-contoh *content* yang dianggap relevan ditampilkan dalam website adalah informasi terkait dengan proses legislative, isu-isu hangat, hal-hal terkait dengan aspek akuntabilitas, referensi untuk pendidikan politik, pelayanan kepada konstituen, press release, informasi mengenai anggota legislative, dan bagaimana cara menghubunginya, link ke alamat sejumlah website yang berhubungan, dan sebagainya.

Interactivity

Mengingat adanya kebutuhan komunikasi dua arah, para pembuat website harus memperhatikan aspek *interactivity*. Banyak teknologi internet yang dapat membantu pemerintah dalam menjalin relasi dengan para konstituennya di dunia maya. Sejumlah fasilitas dan fitur yang dapat dikembangkan oleh website *E-Government*, misalnya email, dan milis, survey online dan jajak pendapat secara online, bulletin board, chat rooms, newsletter atau newsgroups, feedback dan comment forms, dan sebagainya.

Aspek *interactivity* tidak saja terkait dengan asas fungsional. Namun, lebih jauh berpengaruh pula pada psikologi publik dalam hal terjadinya proses timbal balik antara pemerintah dan rakyat yang bermuara pada terselenggaranya good

governance dan meningkatnya partisipasi publik pada kegiatan politik dan pemerintahan, disamping tetap terpeliharanya proses demokratisasi.

Usability

Audience yang jelas, *content* yang berkualitas, dan *interactivity* yang baik tak ada artinya jika website sangat sulit digunakan (tidak *user friendly*). Hasil riset memperlihatkan, banyak pengunjung yang tidak berminat mengakses kembali sebuah website karena lambatnya akses (karena terlalu banyak gambar dan animasi) atau buruk sistem navigasinya (struktur menu yang berbelit-belit). Pembuat website harus sadar bahwa teknologi yang dimiliki oleh *audience* sangat beragam, dari yang paling sederhana sampai ke yang paling canggih. Maka, agar mereka mudah mengakses website, kita perlu cari “*common denominator*” (unsur-unsur yang sama dan serupa) dari teknologi yang digunakan oleh seluruh *audience* pemerintah. Elemen-elemen yang harus dimiliki sebuah website *E-Government* agar tingkat *usability*-nya tinggi adalah sebagai berikut :

1. Sistem organisasi *content* harus memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur.
2. Navigasinya mudah dioperasikan.
3. *Conten*-nya “ mudah dibaca” dan “enak dilihat”.
4. isinya harus *up-to-date* dan selalu relevan.
5. waktu untuk menampilkan satu halaman penuh website tak lebih dari 10 detik.

6. Tampilan harus menarik dan sesuai dengan karakteristik *audience*.
7. Harus dapat dinikmati semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama dan bahasa. Tak boleh ada unsur diskriminasi.
8. Ada unsure *privacy*. Pengguna website harus yakin bahwa tak ada hal-hal yang akan merugikan dirinya ketika mengakses website pemerintah.

Innovation

Innovation bukan sekadar aspek tambahan. Banyak ide kreatif dari para pembuat website yang dapat meningkatkan penggunaan website bagi pengunjungnya. Lihatlah bagaimana fasilitas *search engine* dapat membantu pengunjung untuk secara cepat menemukan apa yang dicarinya, atau penggunaan *video camera* dapat memberikan keleluasaan kepada konstituen untuk jarak jauh (*teleconference*) dengan wakilnya di legislative, atau jajak pendapat secara *online* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat secara cepat, dan sebagainya. Intinya, sejalan dengan kemajuan teknologi, pemerintah harus secara kreatif berinovasi mengembangkan website-nya agar makin menarik dan bermanfaat (*valuable*), sehingga masyarakat selalu setia mengakses website tersebut.

Proses transformasi dari pemerintahan tradisional ke *E-Government* makan waktu yang panjang dan melibatkan banyak pihak sebagai *stakeholder* karena itu penting membuat perencanaan strategis. Ada dua jenis perencanaan: *top-down* berupa *roadmap* dan *bottom-up* berupa rancangan arsitektur TI.

Dalam *roadmap* terdapat hasil analisis dari berbagai metodologi yang sesuai untuk menghasilkan portfolio aplikasi TI yang dibutuhkan. Bagaimana aplikasi itu dibangun kemudian dirancang dalam sebuah arsitektur TI. Arsitektur TI ini hanyalah salah satu dari lima faktor penting kesuksesan penyelenggaraan *E-Government* yang antara lain:

1. Visi, objektif, strategi
2. Hukum dan Peraturan
3. Struktur organisasi
4. Proses Bisnis
5. Teknologi Informasi

Kelima faktor diatas menunjukkan betapa luas dan besarnya ruang lingkup *E-Government* ini sehingga perencanaan yang dilakukan harus sangat hati hati untuk menghindari kegagalan yang akan membuang banyak biaya. Catatan dari PBB mengatakan bahwa 35% penyelenggaraan *E-Government* gagal total, 50% gagal sebagian dan hanya 15% yang berhasil. Untuk mengatasi hal ini PBB hingga membentuk akademi pelatihan untuk mensukseskan penyelenggarakan *E-Government* di Negara-negara dunia ketiga (Dharma,2007)

2.4 E-Government di Indonesia

Perubahan iklim demokrasi di Indonesia terjadi pada pertengahan tahun 1998. Situasi yang tidak menentu dan pergantian tampuk kepemimpinan membuat

mata masyarakat Indonesia lebih terbuka. Rakyat Indonesia setelah itu menginginkan sebuah pemerintahan yang serba transparan dan terbuka. Pola pemikiran yang berubah tersebut memicu pihak pemerintah untuk bekerja lebih baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut diatas, maka pada tahun 2000 muncul kebijakan baru dari pemerintah mengenai otonomi daerah. Kebijakan tersebut memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah untuk mengatur pemerintahannya sendiri, tetapi tetap bertanggung jawab kepada pemerintahan pusat. Kewenangan tersebut meliputi hak untuk mengelola, mengatur, mendistribusikan segala aspek yang ada di dalam daerah . dengan adanya otonomi daerah, maka diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat akan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, bersih dan dapat memberikan layanan yang baik terhadap masyarakatnya.

Penerapan *E-Government* di Indonesia merupakan solusi yang ditawarkan untuk memenuhi keinginan masyarakat dan pemerintah akan sistem yang transparan dan bersih. Apabila di lakukan sesuai dengan kaidah yang benar, maka *E-Government* dapat menjadi jalan keluar untuk masalah diatas.

Pemerintah melalui instuksi presiden no 3 tahun 2003, membuat kerangka acuan yang dapat digunakan untuk membuat atau mengimplementasikan *E-Government*. Dalam lampiran inpres *E-Government* diatas, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *E-Government*.

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. *Strategi kedua* adalah menata system dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. *Strategi ketiga* adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. *Strategi keempat* adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industry telekomunikasi dan teknologi informasi. *Strategi kelima* adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan *E-literacy* masyarakat. *Strategi keenam* adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistik dan terukur.

Pemerintah menunjuk kementrian komunikasi dan informasi sebagai koordinator penerapan *E-Government* di Indonesia. Menteri komunikasi dan informasi saat itu Syamsul Muarif mengatakan bahwa masing-masing lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah akan membuat titik-titik sistem informasi secara mandiri.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka penerapan *E-Government* melalui beberapa tahapan dalam proses implementasinya. Sebagian besar penerapan *E-Government* di Indonesia berupa situ web. Sebuah pemerintahan menganggap bahwa website adalah sebuah implementasi dari *E-Government*. pernyataan tersebut tidak salah, website termasuk salah satu implementasi *E-Government*, tetapi *E-Government* bukanlah semata-mata berupa website.

Menurut data departemen komunikasi dan informatika, sampai saat ini jumlah situs pmda telah mencapai 472 situs.

Beberapa daerah yang telah mencoba mengimplementasikan *E-Government* dapat dijadikan acuan bagi daerah-daerah lain yang ingin menerapkan. Kita dapat berkiblat pada daerah-daerah seperti Malang, Sragen, Kutai, Riau, Jogja dan daerah-daerah lain yang telah sukses dalam penerapan *E-Government*.

Perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang ada saat ini ke suatu bentuk sistem organisasi jaringan dengan teknologi informasi komunikasi tidaklah semudah yang diharapkan, karena adanya sejumlah hambatan pada operasionalnya, antara lain :

- Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia pada instansi pemerintah yang sangat terbatas (belum siap menerima perubahan kultur ke teknologi informasi komunikasi).
- Kurang tersedianya sarana dan prasarana yang memadai (tidak adanya IT master plan dan grand strategy *E-Government*)
- Struktur organisasi pengelolaan *E-Government* yang belum memadai.
- Kurang tersedianya anggaran operasional yang memadai (akibat kurangnya pemahaman tentang pentingnya pembangunan teknologi informasi dan komunikasi).

- Kurang adanya perhatian dan kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* (diperlukan manajemen perubahan).

Selain lima faktor diatas, terdapat juga tiga mitos yang menyebabkan penerapan *E-Government* di lembaga pemerintahan tidak berkembang (saragih, 2006). Yaitu:

a. E-government = Anggaran Besar

Mitos ini tidak sepenuhnya salah. Lembaga pemerintahan banyak yang menganggap bahwa penerapan *E-Government* membutuhkan dana yang sangat besar. Pandangan ini muncul karena penerapan *E-Government* biasanya sarat akan teknologi. Pandangan ini menimbulkan dampak negative terhadap *E-Government*. Pemikiran ini seharusnya tidak terjadi, apalagi dibandingkan dengan besar manfaat yang dapat diperoleh. Sebaiknya penerapan *E-Government* dibuat sesuai kebutuhan dan dilakukan secara bertahap.

b. E-government = ICT

Terkadang keberhasilan *E-Government* disuatu daerah dinilai dari seberapa canggihnya infrastruktur ICT yang digunakan. Pernyataan itu tidak sepenuhnya benar, seharusnya keberhasilan *E-Government* dinilai berdasarkan tingkat efektivitas pembangunan sistem yang dibangun. Apalagi esensi dari penerapan *E-Government* adalah pemberian layanan kepada masyarakat. Banyak lembaga pemerintah yang terjebak bahwa *E-Government* hanyalah penggunaan TI dan komputerisasi, tetapi belum menyentuh kepentingan public. Oleh karena sasarannya adalah pelayanan masyarakat, maka secanggih apapun system ICT

yang dibangun, maka tidak ada artinya jika tidak dibarengi dengan pemingkatan pelayanan kepada masyarakat.

c. E-government = Membangun website

Penerapan *E-Government* sebenarnya memiliki empat fase, yakni fase informasi atau publikasi, interaksi, transaksi, dan transformasi. Idelanya, memang lembaga-lembaga pemerintah mampu menjalankan seluruh tahapan tersebut. Namun, tak jarang pula masih banyak lembaga pemerintah, khususnya di daerah, yang mengimplementasikan *E-Government* hanya sampai tahap informasi. Hanya dengan membangun website, mereka menganggap implementasi *E-Government* sudah cukup. Boleh dibilang, kini hampir semua lembaga pemerintah di tanah air telah memiliki website sendiri. Fungsi utamanya jelas sebagai corong informasi bagi lembaga itu. Hanya sayangnya, kerap kali informasi yang disajikan di dalamnya belum memberikan gambaran detail tentang profile lembaga atau daerah tersebut. Salah satu penyebabnya adalah minimnya database yang mereka miliki. Bahkan di beberapa daerah, data mengenai jumlah penduduk, potensi ekonomi, atau peluang usaha merupakan data beberapa tahun silam yang sempat diperbaharui.

2.5 E-Government di Kabupaten Sleman

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh

setiap bangsa, jika tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Untuk itu perlu perubahan paradigma manajemen pemerintahan (reposisi peranan) dari yang bersifat internal dan kepentingan birokrasi, menjadi untuk kepentingan eksternal atau masyarakat. Jika dahulu di dalam sebuah Pemerintahan lebih berpusat pada sisi birokrasi (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi.

Pembangunan e-government di Pemkab Sleman selama ini sebagian besar masih terfokus pada pengembangan untuk kebutuhan *back office*, hal ini bukan tanpa alasan kesiapan sumber daya manusia merupakan alasan yang utama. Saat ini setelah beberapa sistem *back office* sudah dapat beroperasi dengan lancar, maka Pemkab Sleman akan mulai lebih fokus pada sistem *front office* walaupun tetap dilakukan secara bertahap.

Sesuai target dalam dokumen Rencana Induk pengembangan *Electronic Government* Pemerintah Kabupaten Sleman bahwa mulai tahun 2008 direncanakan implementasi ICT untuk layanan masyarakat akan lebih fokus pada layanan perijinan dan layanan pengaduan. Target-target yang dirancang seperti diatas memang tidak banyak tiap tahunnya, tetapi setiap tahun akan diusahakan bahwa target tersebut dapat terpenuhi dan beroperasi dengan lancar. Penentuan kebutuhan layanan tersebut didasarkan atas faktor kebutuhan, strategis, kehandalan, biaya dan organisasi. Setiap target tersebut membutuhkan dukungan

dari berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, saranaprasarana, infrastruktur, perangkat lunak dan berbagai kebijakan.

Dan diharapkan mulai tahun 2008 Pemkab Sleman sudah mampu melayani masyarakatnya secara digital (secara terbatas), yaitu dengan memanfaatkan perangkat teknologi informasi secara optimal oleh pemerintah dan masyarakat dalam rangka untuk memudahkan saling berinteraksi. Dalam pemanfaatan teknologi informasi tersebut pemerintah perlu memperhatikan beberapa hal, antara lain :

- Masyarakat (*Stakeholder*) selalu mempunyai tuntutan, yang biasanya bermuara kepada adanya fleksibilitas bagi mereka selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.
- Masyarakat ingin leluasa berinteraksi dengan pemerintah dari lokasi yang disukainya, seperti dari rumah, kantor, pusat-pusat bisnis maupun dari kendaraan transportasi (motor, mobil, pesawat dan sebagainya).
- Masyarakat selalu berharap bahwa kanal akses yang dipergunakan dapat beragam, tergantung dari alat yang mereka miliki. Masyarakat yang konvensional biasanya menginginkan bahwa produk dan jasa pemerintah dapat diakses melalui fasilitas seperti telepon rumah, faksimile dan televisi, sedang yang lebih modern akan menghendaki adanya fasilitas ATM, PDA(Personal Digital Assistance), komputer dan sebagainya.

Untuk pemerintah kabupaten Sleman mulai pengembangan e-government sudah mengarah ke integrasi, jadi diharapkan layanan digital yang dapat berjalan.

Salah satu yang harus diintegrasikan adalah infrastruktur dengan konsep sebagai berikut :

- Infrastruktur teknologi informasi terdiri dari intranet, ekstranet dan internet dengan keamanan yang memadai.
- Rancangan, pengembangan dan pengelolaan infrastruktur dilaksanakan secara terpusat.
- Hak akses dikendalikan dan di maintenance secara terpusat.
- Infrastruktur disesuaikan dengan dinamika kebutuhan, karakteristik sistem aplikasi dan kebutuhan masa depan.

Pemkab Sleman juga merencanakan mengembangkan suatu layanan pengaduan (*government help desk*) terintegrasi dengan berbagai kanal akses dan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan demikian masyarakat dapat memilih berbagai kanal akses (media) yang cocok untuk menyampaikan informasi, pertanyaan, pengaduan, keluhan, kritik dan saran kepada Pemerintah Kabupaten Sleman yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjamin operasional layanan ini antara lain :

- Perlunya mengubah mind-set aparatur, untuk mempercepat proses transformasi pemerintahan.
- Adanya koordinasi yang efektif dan efisien secara lintas sektoral.
- Adanya suatu tim pengelola yang benar-benar mampu dan handal dalam mengelola fasilitas ini.

- Adanya *standard operasional procedure* (SOP) baku, yang harus diikuti semua anggota tim pengelola. (Sutrisno & Suryo, 2006)



BAB III

METODOLOGI

3.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan adalah pengujian kualitas situs web kabupaten Sleman, dengan memberikan penilaian terhadap variable-variabel yang digunakan, dan hasil berdasarkan *range* yang sudah ditentukan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dengan langkah-langkah:

- a. Survey pendahuluan, penelitian dan peninjauan secara umum guna mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian.
- b. Pengujian dilakukan langsung oleh peneliti, hasilnya juga di tentukan oleh peneliti tetapi berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data mengenai keadaan situs web *E-government* kabupaten Sleman, yang bersifat faktual saat ini. Data ini dipergunakan sebagai acuan untuk membuat pertanyaan yang terkait dengan permasalahan situs web.

- b. Data penunjang, yaitu data yang bersifat membantu proses penelitian. Yang termasuk dalam kategori ini adalah data-data yang berkaitan dengan variable-variabel yang digunakan dalam penelitian.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan sendiri oleh peneliti, lokasi berada di wilayah kabupaten Sleman,

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011).

Dalam penelitian ini, populasi adalah pengguna situs web *E-government* kabupaten kabupaten Sleman dan pengguna layanan publik di kabupaten kabupaten Sleman.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk

populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2011).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Untuk memudahkan pemahaman dan lebih memperjelas variabel-variabel dalam penelitian ini, maka perlu definisi operasional yaitu, tingkat kegunaan situs web E-government di kabupaten Sleman, Beberapa item yang akan dinilai dalam menguji kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman (Baker, 2008), yang meliputi:

1. *Online Services*

Disebut juga Layanan online, adalah layanan yang bersifat online, yang hanya bisa diakses melalui internet.

- *Basic information*

Adalah informasi yang mencakup elemen-elemen dasar dari suatu kabupaten.

Contohnya : Informasi seputar kabupaten tentang sejarah, budaya, geografis, social, dan ekonomi Kabupaten Sleman.

- *Interactive forms*

Merupakan suatu formulir yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

Contoh: buku tamu, surat warga.

- *Interactive databases*
Merupakan database yang bisa diakses langsung oleh pengguna dan dapat berubah ketika pengguna menambahkan data.
Contoh: Polling dan survey, bukutamu.
- *Multimedia applications*
Merupakan Aplikasi yang menggunakan beberapa media yang berbeda untuk menggabungkan dan menyampaikan informasi dalam bentuk text, audio, grafix, animasi dan video.
- *Chat areas/message boards*
Merupakan sarana untuk melakukan obrolan atau pembicaraan serta untuk mengirim pesan.
- *E-mail updates/listserv*
Merupakan email pemberitahuan ke pengguna setiap ada event atau layanan terbaru pada suatu website.
- *Communication with officials*
Merupakan komunikasi dengan jajaran pemerintah kabupaten Sleman.
- *Documents/publications*
Merupakan data-data yang berisi pemberitahuan atau surat dalam bentuk PDF dan Microsoft word.
- *Downloadable forms*
Merupakan formulir untuk mengunduh sesuatu pada website.

- *E-commerce applications*

Merupakan aplikasi untuk melakukan jual beli atau perdagangan pada suatu website.

Contoh : Lelang, iklan.

- *Employment information*

Merupakan informasi lowongan pekerjaan yang berada pada website e-government Sleman.

2. *User Help*

Merupakan bantuan untuk pengguna ketika menggunakan mengalami kesulitan dalam mengakses website e-government Sleman.

- *About the site*

Merupakan menjelaskan apa saja yang terdapat dalam situs tersebut. Contoh, peta situs, about.

- *E-mail us*

Merupakan fitur untuk pengguna mengirim email ke website tersebut.

- *Personal digital assistant/wireless*

Merupakan sebuah bentuk pendampingan dalam mengoperasikan website e-government Sleman.

- *Index*

Merupakan halaman muka dari sebuah website, dimana halaman mukanya harus sesuai dengan tema dari website tersebut.

- *Feedback*

Merupakan timbal balik dari penggunaan website tersebut, jika pengguna melakukan suatu aksi, maka website tersebut akan memberikan reaksi.

- *Foreign language*

Merupakan fitur untuk mengubah bahasa, dari bahasa Indonesia ke bahasa asing.

- *Search*

Merupakan suatu fitur untuk melakukan pencarian pada suatu website.

3. *Navigation*

Merupakan suatu sistem kendali pada sebuah website, agar website tersebut mudah dioperasikan oleh pengguna.

Contoh : link hypertext, tombol, dan lainnya.

- *E-Government services*

Merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat serta untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan suatu layanan.

- *Link to contact information*

Merupakan informasi yang berisis email, nomor telepon, dan alamat.

- *Chat areas/message boards*

Merupakan link ke area chat atau ke area untuk mengirim pesan.

- *Link to other agencies*

Merupakan link ke cabang-cabang dinas kabupaten Sleman, sehingga dapat memudahkan untuk mengaksesnya.

- *Volume of aids*

merupakan ruang bantuan untuk pengguna pada saat mengakses website e-government Sleman.

4. *Legitimacy*

Merupakan pengesahan secara hukum, untuk meyakinkan pengguna bahwa situs web tersebut dirancang untuk kegiatan resmi pemerintah.

- *Contact information*

Merupakan informasi berupa kontak-kontak jajaran pemerintahan pemkab Sleman, kontak meliputi email, nomer telepon, alamat.

- *Disclaimer statements*

Merupakan statement pengaduan, *Disclaimer statements* sebagai ajang warga untuk melapor jika terjadi sesuatu.

Contoh : Surat warga

- *Security policy*

Merupakan kebijakan keamanan website.

- *Authentication*

Merupakan Pengecekan user biasa dilakukan ketika login

- *Privacy policy*

Merupakan dimana seorang pengguna merasa privasi nya aman atau terjaga dengan baik.

- *Webmaster contact*

Merupakan kontak ke bagian yang mengurus atau menangani web tersebut.

5. *Information Architecture*

Merupakan bagaimana sebuah informasi disampaikan secara berurutan dalam sebuah website.

- *Agencies/departments*

Merupakan departemen-departemen yang ada di Kabupaten Sleman.

- *Services*

Merupakan informasi tentang layanan online apa saja yang terdapat di e-government Sleman

Contoh : perijinan, bantuan hukum.

- *Branch of government*

Merupakan cabang-cabang pemerintahan atau pejabat eksekutif yang ada di kabupaten Sleman.

- *Branding/structure/metaphor*

Merupakan usaha pemerintah Sleman untuk memperkenalkan kabupaten Sleman melalui website e-government.

- *Audience/market*

Merupakan pengguna atau pemakai dari website e-government Sleman.

- *Personalized/customizable*

Merupakan informasi untuk memodifikasi sebuah halaman website, dimana seorang pengguna mendapat wewenang untuk mengubah tampilan website.

6. *Accessibility Accomodations*

Merupakan alat bantu untuk memudahkan para penyandang cacat untuk mengakses website.

- *Text telephone*

Merupakan telepon yang berupa teks, yang digunakan sebagai alat bantu tambahan untuk pengguna yang mengalami gangguan pendengaran.

- *Bobby compliance*

Merupakan perangkat lunak yang dibuat oleh Watchfire Incorporated untuk menilai *disabledaccessibility*, berupa software bobby compliance yang digunakan untuk orang-orang cacat agar bisa tetap mengakses website e-government.

3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kualitas dari situs web pemerintah kabupaten Sleman. Metode yang digunakan yaitu memberikan skor terhadap setiap variable, kemudian jumlah skor di bandingkan dengan range yang sudah ditentukan, dan hasil bisa dilihat dimana jumlah skor masuk dalam kategori yang ada.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis pengukuran kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman sangat diperlukan baik yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kemajuan layanan publik.

4.1 Analisis Situs Web Pemerintah Kabupaten Sleman

Pada bagian ini, akan dianalisis bagaimana kualitas situs web E-government kabupaten Sleman. Penilaian akan mengacu pada 37 item, yaitu *Online Services (Basic information, Interactive forms, Interactive databases, Multimedia applications, Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv, Communication with officials, Documents/publications, Downloadable forms, E-commerce applications, Employment information), User Help (About the site, E-mail us, Personal digital assistant/wireless, Index, Feedback, Foreign language, Search), Navigation, E-Government services, Link to contact information, Chat areas/message boards, Link to other agencies, Volume of aids), Legitimacy (Contact information, Disclaimer statements, Security policy, Authentication, Privacy policy, Webmaster contact), Information Architecture (Agencies/departments, Services, Branch of government, Branding/structure/metaphor, Audience/market, Personalized/customizable), Accessibility Accommodations, Text telephone, Bobby compliance) (Baker, 2008).*

4.1.1 *Online Services*

Pada bagian pertama adalah Online services, terdiri dari 11 item yaitu *Basic information, Interactive forms, Interactive databases, Multimedia applications, Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv, Communication with officials, Documents/publications, Downloadable forms, E-commerce applications, Employment information*. Di bagian pertama ini, peneliti dapat melihat layanan online apa saja yang terdapat pada website e-government Sleman.

4.1.1.1 *Basic Information*

Pada item ini akan dilihat bagaimanakah situs web <http://www.Slemankab.go.id> dari segi informasi yang ditampilkan. Pada pertanyaan pembuka penulis ingin mengetahui apakah di website e-government Sleman terdapat informasi dasar seperti sejarah, kebudayaan, letak geografis, sosial, dan ekonomi. Pada bagian ini hasil analisisnya adalah profil daerah, dengan skor 3. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4. 1 *Basic Information*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>Basic Information</i>	0
Artikel daerah	1
Berita daerah	2
Profil daerah	3

4.1.1.2 *Interactive forms*

Item berikutnya yang dianalisa pada bagian *Online Services* adalah *Interactive Form*. Peneliti mau mengetahui apakah pada website e-government Sleman terdapat *Interctive Form* yang dapat diisi oleh masyarakat. Hasil analisisnya adalah bukutamu, dengan skor 2. Seperti yang terdapat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4. 2 *Interactive forms*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>interactive forms</i>	0
Surat warga	1
Buku tamu	2
Form pendaftaran	3

4.1.1.3 *Interactive databases*

Pada *Interactive databases*, pengguna bisa mengubah data, baik menambahkan atau pun mengurangi data. Dari hasil analisis yang termasuk dalam *Interactive databases* adalah komentar warga, dengan skor 2. Dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4. 3 *Interactive databases*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>interactive database</i>	0
Statistik	1
Komentar warga	2
<i>Polling</i>	3

4.1.1.4 *Multimedia applications*

Item selanjutnya yang diteliti adalah *Multimedia applications*, Multimedia berarti penggunaan beberapa media yang berbeda untuk menggabungkan dan menyampaikan informasi dalam bentuk text, audio, grafix, animasi dan video. Dari hasil analisisnya adalah peta, dengan skor 2. Dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4. 4 *Multimedia application*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>multimedia applications</i>	0
<i>Slide text</i>	1
Peta	2
Animasi	3

4.1.1.5 *Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv*

Pada item *Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv* ini, peneliti mau mengetahui apakah pada website e-government Sleman terdapat forum diskusi atau fitur chat dan sarana untuk mengirim pesan. Dari hasil analisis didapatkan Yahoo messenger, dengan skor 2. Dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini.

Tabel 4. 5 *Chat areas/message boards, E-mail updates/listserv*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>chat areas</i>	0
<i>SMS centre</i>	1
<i>Yahoo messenger</i>	2
<i>Chat box</i>	3

4.1.1.6 *E-mail updates/listserv*

Item selanjutnya adalah *E-mail updates/listserv*. Peneliti ingin mengetahui bagaimanakah email update pada website pemerintah Kabupaten Sleman. Dari hasil analisis tidak ada email update, dan skornya adalah 0. Berikut ini dijelaskan pada paa tabel 4.6 dibawah ini.

Tabel 4. 6 *E-mail updates/listserv*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>email update</i>	0
Pemberitahuan agenda daerah melalui email	1
Tanggapan keluhan melalui email	2
<i>Notification</i>	3

4.1.1.7 *Communication with officials*

Berikutnya adalah item *Communication with officials*, dimana pengguna dapat berkomunikasi dengan pegawai yang ada di kabupaten Sleman. Di website e-government Sleman terdapat link ke yahoo messenger, disana pengguna bisa

berkomunikasi langsung. Dari analisis hasilnya adalah link ke yahoo messenger, dengan skor 3. Dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4. 7 *Communication with officials*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>communication with officials</i>	0
<i>Call centre</i>	1
<i>Email</i>	2
Link ke <i>yahoo messenger</i>	3

4.1.1.8 *Documents/publications*

Item berikut ini adalah *Documents/publications*, Dokumen dapat berupa format PDF atau Microsoft word. Hasil analisisnya adalah file dokumen, dengan skor 3. Dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4. 8 *Documents/publications*

Atribut	Skor
Tidak ada document	0
Foto	1
Peta	2
File dokumen	3

4.1.1.9 *Downloadable forms*

Item selanjutnya adalah *Downloadable forms*, dimana pengguna dapat mendownload dokumen yang disediakan pada website e-government Sleman.

Hasil dari analisisnya adalah dokumen, dengan skor 3. Berikut ini dijelaskan pada tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Downloadable forms

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Foto	1
Peta	2
Dokumen	3

4.1.1.10 *E-commerce applications*

Item selanjutnya adalah *E-commerce applications* atau aplikasi e-commerce, yaitu aplikasi untuk jual beli, baik itu berupa iklan produk atau lelang barang dan jasa. Hasil analisisnya adalah lelang, dengan skor 2. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

Tabel 4. 10 *E-commerce applications*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>E-commerce application</i>	0
UKM sleman	1
Lelang	2
Iklan	3

4.1.1.11 *Employment information*

Item selanjutnya adalah *Employment information* atau informasi lowongan pekerjaan. Lowongan pekerjaan yang disediakan oleh kabupaten Sleman untuk warga Sleman. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak ada lowongan pekerjaan, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.11 di bawah ini.

Tabel 4. 11 *Employment information*

Atribut	Skor
Tidak ada lowongan pekerjaan	0
Magang	1
Pelatihan	2
Lowongan pekerjaan	3

4.1.2 *User Help*

Pada bagian kedua adalah *User Help*, terdiri dari 7 item yaitu *About the site*, *E-mail us*, *Personal digital assistant/wireless*, *Index*, *Feedback*, *Foreign language*, *Search*. Di bagian kedua ini, peneliti dapat melihat bantuan online apa saja yang terdapat pada website e-government Sleman.

4.1.2.1 *About the site*

Pada item pertama ini adalah *About the site* atau tentang situs, yang menjelaskan apa saja yang terdapat dalam situs tersebut. Berdasarkan analisis

yang dilakukan, hasilnya adalah tidak ada about the site dan skor nya adalah 0.

Dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini.

Tabel 4. 12 About the site

Atribut	Skor
Tidak ada <i>about the site</i>	0
<i>FAQ</i>	1
Peta situs	2
<i>about</i>	3

4.1.2.2 E-mail us

Pada item kedua ini adalah *E-mail us*, yaitu layanan untuk mengirim email. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah Yahoo messenger, dengan skor 1. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini.

Tabel 4. 13 E-mail us

Atribut	Skor
Tidak ada <i>email us</i>	0
<i>Yahoo messenger</i>	1
<i>Messege board</i>	2
Layanan untuk mengirim email	3

4.1.2.3 Personal digital assistant/wireless

Item berikutnya adalah *Personal digital assistant/wireless*, yaitu akses dengan menggunakan *mobile*. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya

adalah diakses menggunakan WIFI, dengan skor 2. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini.

Tabel 4. 14 *Personal digital assistant/wireless*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>personal digital assistant</i>	0
Diakses menggunakan <i>dial up</i>	1
Diakses menggunakan WIFI	2
Diakses menggunakan <i>mobile</i>	3

4.1.2.4 *Index*

Item selanjutnya adalah *Index* atau halaman muka dari sebuah website. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah halaman muka website, dengan skor 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini.

Tabel 4. 15 *Index*

Atribut	Skor
Tidak ada index	0
Galery foto	1
Profil bupati sleman	2
Halaman muka website	3

4.1.2.5 *Feedback*

Item selanjut adalah *Feedback* atau timbal balik, *Feedback* terjadi ketika seorang pengguna melakukan aktifitas pada website, kemudian website memberikan timbal balik ke pengguna. Berdasarkan analisis yang dilakukan,

hasilnya adalah tidak ada, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini.

Tabel 4. 16 *Feedback*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>feedback</i>	0
Layanan dari admin	1
<i>Email update</i>	2
Notifikasi	3

4.1.2.6 *Foreign language*

Item selanjutnya adalah *Foreign language*, yaitu fitur untuk mengubah bahasa. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah pilih bahasa, dengan skor 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini.

Tabel 4. 17 *Foreign language*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>Foreign language</i>	0
<i>FAQ</i>	1
<i>Help</i>	2
Pilih bahasa	3

4.1.2.7 *Search*

Item berikut ini adalah *Search* atau pencarian. *Search* membantu pengguna mencari sesuatu pada sebuah website. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah search box, dengan skor 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini.

Tabel 4. 18 Search

Atribut	Skor
Tidak ada <i>search</i>	0
Peta situs	1
<i>Help</i>	2
<i>Search box</i>	3

4.1.3 Navigation

Pada bagian ketiga adalah Navigation, terdiri dari 5 item yaitu *E-Government services*, *Link to contact information*, *Chat areas/message boards*, *Link to other agencies*, *Volume of aids*. Di bagian ketiga ini, peneliti dapat melihat navigasi apa saja yang terdapat pada website e-government Sleman.

4.1.3.1 E-Government services

Item pertama pada bagian tiga adalah *E-Government services* atau disebut juga layanan pemerintah. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah layanan publik online, dengan skor 3. Dapat dilihat pada tabel 4.19 di bawah ini.

Tabel 4. 19 E-Government services

Atribut	Skor
Tidak ada <i>E-government services</i>	0
Surat warga	1
Publikasi	2
Layanan publik <i>online</i>	3

4.1.3.2 *Link to contact information*

Item berikut ini adalah *Link to contact information*, yaitu link ke kontak informasi, kontak informasi dapat berupa email, nomor telepon, dan alamat. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah email, dan skornya adalah 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.20 dibawah ini.

Tabel 4. 20 *Link to contact information*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>link to contact information</i>	0
<i>Call centre</i>	1
<i>Yahoo messenger</i>	2
<i>Email</i>	3

4.1.3.3 *Chat areas/message boards*

Item selanjutnya adalah *Chat areas/message boards*, berupa fitur chat atau message pada sebuah website. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah sms centre, dan skornya adalah 2. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.21 dibawah ini.

Tabel 4. 21 *Chat areas/message boards*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>chat areas</i>	0
Surat warga	1
<i>Sms centre</i>	2
<i>Chat box</i>	3

4.1.3.4 *Link to other agencies*

Item berikut ini adalah *Link to other agencies* yaitu link ke cabang-cabang dinas kabupaten Sleman, sehingga dapat memudahkan untuk mengaksesnya. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah Link banner, dan skornya 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah ini.

Tabel 4. 22 *Link to other agencies*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Layanan public <i>online</i>	1
Sub domain	2
<i>Link banner</i>	3

4.1.3.4 *Volume of aids*

Item terakhir adalah *Volume of aids*, merupakan ruang bantuan untuk pengguna pada saat mengakses website e-government Sleman. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah call centre, dan skornya adalah 1. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.23 di bawah ini.

Tabel 4. 23 *Volume of aids*

Atribut	Skor
Tidak ada <i>volume of aids</i>	0
<i>Call centre</i>	1
<i>FAQ</i>	2
<i>Help</i>	3

4.1.4 *Legitimacy*

Pada bagian keempat adalah *Legitimacy*, terdiri dari 6 item yaitu *Contact information*, *Disclaimer statements*, *Security policy*, *Authentication*, *Privacy policy*, *Webmaster contact*. Di bagian keempat ini ini, peneliti dapat melihat *legitimacy* apa saja yang terdapat pada website e-government Sleman.

4.1.4.1 *Contact information*

Item pertama adalah *Contact information*, yaitu informasi berupa kontak-kontak jajaran pemerintahan pemkab Sleman, kontak meliputi email, nomer telepon, alamat. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah Alamat dan no.telpon pemda Sleman, dan skornya 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 2.24 dibawah ini.

Tabel 4. 24 *Contact information*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
<i>Yahoo messenger</i>	1
Email	2
Alamat dan no.telpon pemda sleman	3

4.1.4.2 *Disclaimer statements*

Item berikut ini adalah *Disclaimer statements* yaitu statement pengaduan, *Disclaimer statements* sebagai ajang warga untuk melapor jika terjadi sesuatu.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah surat warga, dengan skor 3.

Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.25 dibawah ini.

Tabel 4. 25 Disclaimer statements

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Komentar warga	1
<i>Sms centre</i>	2
Surat warga	3

4.1.4.3 Security policy

Item selanjutnya adalah *Security policy* atau disebut juga kebijakan keamanan, Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak menampilkan email, dan skornya adalah 1. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.26 dibawah ini.

Tabel 4. 26 Security policy

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Tidak menampilkan email	1
<i>Verifikasi code</i>	2
Login	3

4.1.4.4 Authentication

Item berikut ini adalah *Authentication*, yaitu pengecekan user. Pengecekan user biasa dilakukan ketika login. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya

adalah tidak ada, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.27 di bawah ini.

Tabel 4. 27 Authentication

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Lupa password	1
<i>Verifikasi code</i>	2
Login	3

4.1.4.5 Privacy policy

Item berikut ini adalah *Privacy policy*, dimana seorang pengguna merasa privasi nya aman atau terjaga dengan baik. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak menampilkan email, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.28 di bawah ini.

Tabel 4. 28 Privacy policy

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Tidak menampilkan email	1
<i>Verifikasi code</i>	2
Login	3

4.1.4.6 Webmaster contact

Item selanjutnya adalah *Webmaster contact* atau kontak ke webmaster, yaitu kontak ke yang mengurus atau menangani web tersebut. Berdasarkan

analisis yang dilakukan, hasilnya adalah email, dan skornya adalah 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.29 dibawah ini.

Tabel 4. 29 Webmaster contact

Atribut	Skor
Tidak ada	0
<i>Call centre</i>	1
<i>Yahoo messenger</i>	2
<i>Email</i>	3

4.1.5 Information Architecture

Pada bagian kelima adalah *Information Architecture*, terdiri dari 6 item yaitu *Agencies/departments, Services, Branch of government, Branding/structure/metaphor, Audience/market, Personalized/customizable*. Di bagian kelima ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana *Information Architecture* pada website e-government Sleman.

4.1.5.1 Agencies/departments

Item pertama dari *Information Architecture* adalah *Agencies/departments*, yaitu departemen-departemen yang berada di Pemkab Sleman. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah Link banner, dan skornya adalah 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.30 dibawah ini.

Tabel 4. 30 Agencies/departments

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Sub domain	1
Layanan public <i>online</i>	2
<i>Link banner</i>	3

4.1.5.2 Services

Item kedua adalah *Services*, yaitu berisi tentang informasi layanan masyarakat. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah layanan publik online, dan skornya adalah 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.31 dibawah ini.

Tabel 4. 31 Services

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Surat warga	1
Pemerintah	2
Layanan publik <i>online</i>	3

4.1.5.3 Branch of government

Item selanjutnya adalah *Branch of government*, yaitu cabang-cabang pemerintahan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah link banner, dengan skor 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.32 dibawah ini.

Tabel 4. 32 *Branch of government*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Pemerintah	1
Sub domain	2
<i>Link banner</i>	3

4.1.5.4 *Branding/structure/metaphor*

Item berikut ini adalah *Branding/structure/metaphor* yaitu berisi informasi yang memperkenalkan kabupaten Sleman. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah publikasi, dengan skor 2. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.33 dibawah ini.

Tabel 4. 33 *Branding/structure/metaphor*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Artikel	1
Publikasi	2
Iklan ke layanan masyarakat	3

4.1.5.5 *Audience/market*

Item selanjutnya adalah *Audience/market* atau bisa disebut juga pengguna. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah masyarakat dan pemerintah sleman, dengan skor 3. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.34 dibawah ini.

Tabel 4. 34 Audience/market

Atribut	Skor
Tidak ada	0
Mahasiswa	1
Turis	2
Masyarakat dan pemerintah sleman yang mengakses internet	3

4.1.5.6 Personalized/customizable

Item berikut ini adalah *Personalized/customizable*, yaitu untuk memodifikasi sebuah halaman website. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak customizable, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.35 dibawah ini.

Tabel 4. 35 Personalized/customizable

Atribut	Skor
Tidak ada	0
<i>Upload</i>	1
Menambahkan berita	2
Mengubah tampilan	3

4.1.6 Accessibility Accomodations

Pada bagian keenam adalah *Accessibility Accomodations*, terdiri dari 2 item yaitu *Text telephone*, *Bobby compliance* Di bagian keenam ini, peneliti dapat mengetahui apakah terdapat *Accessibility Accomodations* pada website e-government Sleman.

4.1.6.1 *Text telephone*

Item pertama adalah *Text telephone*, yaitu telepon yang berupa teks, yang digunakan sebagai alat bantu tambahan untuk pengguna yang mengalami gangguan pendengaran. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak ada, dan skornya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.36 dibawah ini.

Tabel 4. 36 *Text telephone*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
<i>Keyboard braille</i>	1
<i>Text telephone</i>	2
<i>Bobby compliance</i>	3

4.1.6.1 *Bobby compliance*

Item selanjutnya adalah *Bobby compliance*, yaitu berupa software bobby compliance yang digunakan untuk orang-orang cacat agar bisa tetep mengakses website e-government. Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya adalah tidak ada, dan hasilnya adalah 0. Berikut ini dapat dilihat pada tabel 4.37 dibawah ini.

Tabel 4. 37 *Bobby compliance*

Atribut	Skor
Tidak ada	0
<i>Keyboard braille</i>	1
<i>Text telephone</i>	2
<i>Bobby compliances</i>	3

4.2 Hasil Analisis Situs Web Pemerintah Kabupaten Sleman

Setelah meneliti setiap komponennya, selanjutnya adalah menggabungkan dengan setiap bagiannya :

4.2.1 *Online services*

Berikut ini pada tabel 4.38 adalah index komponen dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 38 *Online services*

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>Basic Information</i>	3	16, 67
<i>Interactive forms</i>	2	
<i>Interactive databases</i>	2	
<i>Multimedia applications</i>	2	
<i>Chat areas/message boards</i>	2	
<i>E-mail updates/listserv</i>	0	
<i>Communication with officials</i>	3	
<i>Documents/publications</i>	3	
<i>Downloadable forms</i>	3	
<i>E-commerce applications</i>	2	
<i>Employment information</i>	0	
Subtotal	22	

4.2.2 User Help

Berikut ini pada tabel 4.39 adalah index komponen dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 39 User Help

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>About the site</i>	0	16,67
<i>E-mail us</i>	1	
<i>Personal digital assistant /wireless</i>	2	
<i>Index</i>	3	
<i>Feedback</i>	0	
<i>Foreign language</i>	3	
<i>Search</i>	3	
Subtotal	12	

4.2.3 Navigation

Berikut ini pada tabel 4.40 adalah index komponen dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 40 Navigation

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>E-Government services</i>	3	16,67
<i>Link to contact information</i>	3	
<i>Chat areas/message boards</i>	2	
<i>Link to other agencies</i>	3	
<i>Volume of aids</i>	1	
Subtotal	12	

4.2.4 Legitimacy

Berikut ini pada tabel 4.41 adalah index komponen legitimacy dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 41 Legitimacy

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>Contact information</i>	3	16,67
<i>Disclaimer statements</i>	3	
<i>Security policy</i>	1	
<i>Authentication</i>	0	
<i>Privacy policy</i>	1	
<i>Webmaster contact</i>	3	
Subtotal	13	

4.2.5 Information Architecture

Berikut ini pada tabel 4.42 adalah index komponen Information Architecture dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 42 Information Architecture

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>Agencies/departments</i>	3	16,66
<i>Services</i>	3	
<i>Branch of government</i>	3	
<i>Branding/structure/metaphor</i>	2	
<i>Audience/market</i>	3	
<i>Personalized/customizable</i>	0	
Subtotal	14	

4.2.6 Accessibility Accomodations

Berikut ini pada tabel 4.43 adalah index komponen *Accessibility Accomodations* dari setiap variabelnya.

Tabel 4. 43 Accessibility Accomodations

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>Text telephone</i>	0	16,66
<i>Bobby compliances</i>	0	
Subtotal	0	

4.2.3 Hasil keseluruhan index komponen

Berikut ini adalah jumlah keseluruhan hasil index komponen pada pengujian kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman. Berikut ini dijelaskan pada tabel 4.44 di bawah ini.

Tabel 4. 44 Hasil keseluruhan

Variabel	Skor	Bobot skor
<i>Online services</i>	22	16,67
<i>User Help</i>	12	16,67
<i>Navigation</i>	12	16,67
<i>Legitimacy</i>	13	16,67
<i>Information Architecture</i>	14	16,66
<i>Accessibility Accomodations</i>	0	16,66
Total	73	100,00

Adapun *range* untuk pengujian diatas adalah :

0 – 25 = Kurang

26 – 50 = Cukup

51 – 75 = Baik

76 – 100 = Sangat baik

Maka dari hasil analisis di atas, dapat dilihat jumlah total dari penilaian adalah 73 dan Skor 73 tersebut termasuk dalam kategori BAIK. Jadi, kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman adalah baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penerapan *e-Government* pada pelayanan publik di Kabupaten Sleman sangat membantu masyarakat dan aparat pemerintah dalam semua bidang pemerintahan, hal ini dapat dibuktikan melalui hasil analisis pengujian kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman.

1. Kualitas situs web pemerintah kabupaten Sleman adalah baik, dapat dilihat dari jumlah skor yaitu 73, yang tergolong dalam kategori baik.
2. Masyarakat pada umumnya berkait dengan situs web <http://www.Slemankab.go.id> menginginkan sebuah layanan yang berguna, bukan hanya sekedar media presentasi informasi. situs web e-government adalah mesin yang digunakan untuk menjembatani antara masyarakat dengan pemerintah. Keinginan pengguna dalam hal ini masyarakat harus ditampung dan ditindak lanjuti dari sebuah situs web tersebut.

5.2 Saran

Setelah melihat hasil kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran yang mungkin berguna dan dapat dipakai oleh pengelola situs maupun pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Sleman.

Terkait dengan kualitas situs web pemerintah Kabupaten Sleman yang beralamatkan di <http://www.Slemankab.go.id>, maka penulis akan memberikan

sedikit saran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pembuatan situs pemerintah. *Yang Pertama*, perlu ditambah interaksi antar *user*, supaya para *user* dapat saling berkomunikasi. *Yang kedua*, letak dari fitur-fiturnya harus konsisten, jika sering berubah-ubah bisa membuat pengguna menjadi bingung ketika menggunakannya.



DAFTAR PUSTAKA

- [Bak08] Baker, David L. Advancing E-Government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. Department of Public Administration, California State University, 3243 W. Meyers Road, San Bernardino, California 92407, USA, 2008
- [BAS03] Bastian. Perkembangan "e-government" di Indonesia. Sinar harapan, 2003
- [DRA07] Dharma, Erwin. Evaluasi kualitas website e-government Yogyakarta. Yogyakarta : Teknik Informatika, UII, 2007
- [IND06] Indrajit, Eko. E-Government in action. Yogyakarta : ANDI, 2006
- [RUS10] Rusidi. Evaluasi website e-government instansi pemerintah daerah kabupaten Ogan Komering Ulu dan Ogan Komering Ulu Timur. Available at <http://blog.binadarma.ac.id/akbar/?p=225>
- [SUG11] Sugiyono. Statistik untuk Penelitian. Jakarta : Alfabeta, 2011
- [SUT06] Sutrisno & Suryo, eka prihantara. SLEMAN MENUJU LAYANAN BERBASIS DIGITAL DI TAHUN 2008. Bandung,2006
- [WAH08] Wahid, Fathul. Evaluating Focus And Quality Of Indonesian E government Websites. Yogyakarta : Center for e-Government Studies, Department of Informatics, Faculty of Industrial Technology, Islamic University of Indonesia, 2008

