

Evaluasi Web Site e-Government Instansi Pemerintah Daerah

Retno Dewi Broto¹, Ripto Wibowo², Sudanar Budy³,

I Wayan S. Wicaksana⁴, Djuharsa MD⁵

^{1,2,3}Univ. Gunadarma & Depnakertrans,

⁴Univ. Gunadarma, ⁵Depnakertrans

^{1,2,3,5}{retno_dewi, ripto, danar, djuharsa}@nakertrans.go.id,

⁴iwayan@staff.gunadarma.ac.id

Ringkasan

Perkembangan pemanfaatan website di lingkungan pemerintah untuk menunjang e-Government semakin meningkat dari tahun ke tahun. Tetapi peningkatan yang terjadi baru dalam taraf kuantitas, dalam arti jumlah website bertambah, tetapi kualitas belum terlalu mendapat perhatian. Pada paper ini akan membahas sebuah model evaluasi website, serta menampilkan hasil uji coba evaluasi terhadap beberapa website di instansi pemerintah daerah.

Kata kunci : e-Government, evaluasi website, internet

1 Pendahuluan

Selama ini pemerintah Indonesia menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, serta perlu ditanggapi

secara cepat. Oleh karena itu pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan serta mendistribusikan informasi dan pelayanan publik [7]. Untuk mewujudkan terciptanya sistem informasi nasional yang terintegrasi dan dapat menunjang pengelolaan negara diperlukan kesiapan infrastruktur aplikasi atau aplikasi e-government. Dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 disebutkan bahwa arah pengembangan e-government ditujukan untuk :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik (web presence).
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha (interaction).

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara (transaction).
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja (transformation).

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, lembaga/instansi Pemerintah Daerah (Pemda) yang memiliki situs web sebagai salah satu bentuk layanan masyarakat atau telah melaksanakan Inpres No 3 Tahun 2003 masih rendah. Hal ini terlihat dari sedikitnya jumlah lembaga/instansi Pemda yang memiliki situs web. Berdasarkan data Depkominfo dari 471 Pemda yang memiliki situs web hanya 226 Pemda atau 48%. Dari jumlah tersebut, 198 situs (42%) yang dikelola secara aktif [2]. Untuk menguji kinerja website e-government yang dikelola instansi Pemda dalam memberikan pelayanan publik, maka perlu dilakukan evaluasi website e-government di lingkungan instansi Pemda.

Penulisan paper ini diharapkan mampu menghadirkan manfaat antara lain dalam hal berikut :

1. Dapat diketahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing situs web Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota).
2. Sebagai bahan informasi kepada pengelola situs web Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota).

Penulisan ini dibagi menjadi empat bagian. Bagian yang pertama menjelaskan tentang latar belakang yang menjadi bahan pertimbangan untuk penulisan paper ini. Penjelasan mengenai website e-government

terdapat pada bagian kedua, termasuk pengertian dan representasi dari website e-government tersebut. Hasil pembahasan meliputi evaluasi dan analisis terdapat pada bagian ketiga termasuk desain dan implementasi. Bagian keempat merupakan penutup yang berisi ringkasan dari hasil pembahasan.

2 Website E-government

E-government didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan cost-effective pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (accountable) serta transparan kepada masyarakat. Bank Dunia (2002) memberikan definisi "E-Government refers to the use of information and communications technologies to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government" [3].

Pengembangan e-government dilakukan melalui penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas [7] yang berkaitan yaitu :

1. pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat

diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan [7], yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan semakin banyaknya instansi pemerintah mengembangkan website dengan berbagai macam teknologi dan dukungan lainnya. Maka perlu dilakukan sistem evaluasi dan monitoring dari tingkat pemanfaatan website yang diutamakan sebagai langkah pelayanan masyarakat. Ada berbagai langkah persiapan untuk mengevaluasi

web site di lingkungan instansi pemerintah. Adapun langkah tersebut sebagai berikut [6] :

1. Menginventarisasi instansi pemerintah daerah yang sudah mengimplementasikan e-government (Inpres Nomor 3 Tahun 2003) dimana instansi pemerintah ini harus memiliki situs resmi.
2. Menentukan instansi pemerintah daerah yang akan diukur kinerja situs website-nya dalam memberikan pelayanan publik dengan metode random sampling secara acak sebanyak 8 (delapan) situs.
3. Melakukan pengumpulan data terhadap situs web instansi pemerintah daerah yang telah ditentukan sebagai sample.
4. Mengukur kinerja website e-government dalam memberikan pelayanan publik.
5. Membandingkan hasil pengujian kinerja website e-government berdasarkan ranking prosentase.

3 Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengukuran

Untuk mengukur dan mengetahui kinerja website e-government di lingkungan Pemda (Kabupaten/Kota), ditentukan sampelnya sebanyak 8 situs web yang terdiri dari 6 situs web Pemerintah Kota (Pemkot) dan 2 situs web Pemerintah Kabupaten (Pemkab) yaitu masing-masing Kota Medan, Kota Padang, Kota Palembang, Kota Bandung serta Kota Depok, Kabupaten Sleman

dan Kabupaten Kebumen. Desain (perancangan) dalam mengukur kinerja situs web pemerintah kabupaten/kota dalam penyajian (visualisasi) meliputi desain penampilan situs web dan isi (content) [4, 5], dengan rincian sebagai berikut :

1. Desain penampilan

- Nama domain mudah diingat
- Tampilan keseluruhan
- Aktivitas domain

2. Isi [1]

- Fasilitas e-mail, forum, dialog form, pencari, link dan transaksi
- Layanan publik/eksternal meliputi informasi publik, forum, pengaduan dan e-mail.
- Layanan pemerintah/internal meliputi e-mail internal, data pegawai, link ke lembaga pemerintah lain.
- Kesesuaian isi dengan visi dan misi lembaga
- Up dating data dan informasi atau berita

3.2 Evaluasi

Pengukuran kinerja website e-government pada instansi Pemerintah Kota Medan, Padang, Palembang, Bandung, Bogor dan Depok serta Pemerintah Kabupaten Sleman dan Kebumen ini telah dilakukan pada periode Oktober 2006 - April 2007. Adapun hasil pengukuran kinerja masing-masing situs web pemerintah kabupaten/kota tersebut di atas dapat dilihat pada tabel 1.

Sedangkan hasil evaluasi website e-government pada instansi Pemerintah Kota Medan, Padang, Palembang, Bandung, Bogor dan Depok serta Kabupaten Sleman dan Yogyakarta dapat diperiksa pada tabel 2.

3.3 Analisis

Berdasarkan tabel 1, dapat diperoleh gambaran bahwa nama domain dari masing-masing situs web pemerintah kabupaten/kota ternyata mudah untuk diingat dan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Permenkominfo Nomor 28 Tahun 2006) serta merupakan domain yang aktif. Dari ke delapan situs web yang diukur kinerjanya, paling tinggi total nilainya (735) adalah website www.bogor.go.id milik pemerintah kota Bogor. Sedangkan yang paling rendah total nilai kinerjanya (630) adalah website www.padang.go.id milik pemerintah kota Padang. Berdasarkan tabel 2, dapat diperoleh gambaran bahwa masing-masing situs web pemerintah kabupaten/kota memiliki kelebihan dan kekurangan yang hampir sama antara lain yaitu :

1. Kelebihan :

- Layanan informasi pemerintah cukup lengkap
- Informasi perijinan lengkap

2. Kekurangan :

- Fasilitas interaksi belum dimanfaatkan secara maksimal
- Layanan informasi masyarakat masih minim.

Catatan, karena keterbatasan halaman maka penulisan tabel 1 dan 2 tidak dapat disajikan secara lengkap. Tabel selengkapnya dapat menghubungi penulis.

4 Penutup

Dari hasil penilaian yang dilakukan kepada masing-masing website pemerintah kabupaten/kota dengan dengan kriteria yang sama, dapat diambil kesimpulan bahwa website e-government pemerintah kabupaten/kota yang menjadi peringkat pertama adalah website www.bogor.go.id yang memiliki nilai total 735. Sedangkan untuk peringkat kedua adalah website www.kebumen.go.id yang memiliki nilai total 730. Dan untuk yang menempati peringkat ketiga adalah website www.bandung.go.id yang memiliki nilai total 710. Namun demikian ke tiga website tersebut masing-masing masih memiliki kekurangan yaitu fasilitas interaksi dengan masyarakat belum dimanfaatkan secara maksimal (www.bogor.go.id dan www.bandung.go.id) dan pengelompokan menu layanan informasi masyarakat belum sesuai kebutuhan (www.kebumen.go.id).

Dengan hasil penilaian tersebut maka direkomendasikan bahwa website milik Pemerintah Kota Bogor (www.bogor.go.id) masih perlu dibenahi dan ditingkatkan khususnya fasilitas interaksi dengan masyarakat lebih dioptimalkan demikian pula dengan website milik Pemerintah Kota Bandung (www.bandung.go.id). Sedangkan website milik Pemerintah Kabupaten Kebumen (www.kebumen.go.id) masih perlu dibenahi dan ditingkatkan khususnya pengelompokan menu layanan informasi masyarakat

Tabel 1: Sebagian Hasil Evaluasi Kekuatan dan Kelemahan

No	Lokasi	Kelebihan	Kekurangan
1	Kota Medan, www.pemko.medan.go.id	- Info layanan mudah dipahami dan dilengkapi skema. - Buku tamu sering dikunjungi.	- Tidak memberikan info/kontak pejabat teknis daerah secara lengkap.
2	Kota Padang, www.padang.go.id	- Menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.	- Minim kanal interaksi pengunjung/penggunaan. - Tidak ada profil dan kontak pengelola teknis lembaga. - Minimnya info layanan masyarakat. - Kurang kontras dan dominan warna merah.

Tabel 2: Hasil Evaluasi Kuantitatif

No	Uraian	Mdn	Pdg
1	EMail, Forum, Form, Pencari, Link, Transaksi	70	65
2	Kanal layanan masyarakat	80	65
3	Kanal pemerintah	80	70
4	Data diperbaharui	70	70
5	Kesesuaikan isi dengan visi misi lembaga	85	70
6	Tampilan keseluruhan	85	70
7	Merupakan domain yang aktif	70	70
8	Nama domain mudah diingat	90	80
	Total Nilai :	710 (78,89 %)	630 (70,00 %)

disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung.

Pustaka

- [1] Back Susan. Evaluation Criteria, The Good, The Bad & The Ugly: or, Why It is a Good Idea to Evaluate Web Sources. <http://lib.nmsu.edu/instruction/evalcrit.html>, 1997. accessed Oct 30,2007.
- [2] Depkominfo. Penerapan e-government masih rendah. *Bisnis Indonesia*, 15/06/2005, 2005.
- [3] Eddy Satriya. Electronic Government. *Buletin Perencanaan*, (30), March 2003.
- [4] Karen McLachlan. Web Cyberguide Ratings for Content Evaluation. <http://www.cyberbee.com/content.pdf>, 2002. accessed Oct 30, 2007.
- [5] Karen McLachlan. Web Cyberguide Ratings for Website Design. <http://www.cyberbee.com/content.pdf>, 2002. accessed Oct 30, 2007.
- [6] Mark Glaser. The Problem with Web Measurement. http://www.pbs.org/mediashift/2007/08/digging_deeperthe_problem_with_1.html, 1 August 2007. accessed Oct 18, 2007.
- [7] none. Instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, 2003.