
**EVALUASI KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA
INFORMASI *E-GOVERNMENT* (WEBSITE) PADA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) KABUPATEN KOLAKA**

Zaitun
Ageng Setiawan Herianto
Budi Guntoro

(Jl. Pattimura No 34 Kelurahan Watuliandu 93515, 085240133480,
zaitun_dobe@yahoo.co.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna pada layanan informasi (website) layanan e-government di sistem informasi manajemen Daerah (SIMDA) di Kabupaten Kolaka . Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan kuantitatif . Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami informasi manajemen proses BAPESIKOM / PDE . Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menyelidiki pengguna puas di website layanan informasi berdasarkan kinerja manajemen informasi. Informan yang diwawancarai dalam pendekatan kualitatif adalah 6 orang . Sampel pengguna jasa informasi yang dipilih dengan metode simple random sampling sebanyak 40 responden . Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen informasi tidak memenuhi syarat . Itu dianggap tidak ada pada strategi untuk menghasilkan kualitas yang baik dari informasi yang berkualitas . Pengguna layanan informasi Kolaka Kabupaten Daerah menyatakan tidak puas mereka dalam memanfaatkan layanan informasi berbasis website .

Kata kunci : SIMDA , evaluasi , kualitas kepuasan layanan .

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY AND E-GOVERNMENT
(WEBSITE) USERS' SATISFACTION ON THE REGIONAL
MANAGEMENT OF INFORMATION SYSTEM (SIMDA) OF KOLAKA**

ABSTRACT

This research aimed to investigate the users' satisfaction on information service e-government (website) service at Regional information management system (SIMDA) in Kolaka Regency. The methods used were qualitative and quantitative approaches. Qualitative approach used for process information management understanding by BAPESIKOM/PDE. Meanwhile, quantitative approach used to investigate the user satisfied on information service website based on the information management performance. The informants were interviewed in qualitative approach were 6 persons. The sample of users information service which chosen by simple random sampling method were 40 respondents. The result of the research shown that the information management was not qualified. It was presumed on no strategies to produce good quality of qualified information. Information service users of Kolaka Regional Regency stated their unsatisfied on the using of information service based Website.

Key words: SIMDA, evaluation, satisfaction quality service.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan teknologi pelayanan informasi, maka pemerintah juga membutuhkan teknologi informasi berbasis komputer yang mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi tanpa batasan waktu, dengan biaya murah, dan kesederhanaan pelayanan. Pemerintah mengembangkan pelayanan informasi melalui jaringan internet dengan *website* (laman) yang telah di sediakan dan kini dikenal dengan sebutan *e-government*.

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, Pemda Kabupaten Kolaka telah menerapkan keterbukaan informasi bagi masyarakat. Melalui keterbukaan informasi tersebut, diharapkan akan mampu meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik serta mewujudkan penyelenggaraan *good governance*. Kabupaten Kolaka juga mulai mengembangkan keterbukaan informasi melalui *website* pemerintah yang berpusat di kantor pemerintah daerah, sehingga diharapkan akan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 tahun 1992 tentang pokok-pokok Kebijaksanaan Sistem Informasi Manajemen Departemen Dalam Negeri (selanjutnya disebut SIMDAGRI), yang mendukung kebutuhan informasi secara cepat, tepat dan akurat, untuk menunjang proses pengambilan keputusan yang berhasil dan berdayaguna. Kabupaten Kolaka yang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara, memiliki banyak program-program pembangunan bagi masyarakatnya. Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Daerah (selanjutnya disebut SIMDA), sebagai subsistem dari SIMDAGRI dikelola oleh Bagian Pelayanan Informasi Komunikasi (selanjutnya disebut BAPESIKOM) dan Pusat Data Elektronik (PDE).

Pengamatan awal peneliti pada SIMDA yang dikelola oleh BAPESIKOM dan PDE Pemda Kabupaten Kolaka, belum berjalan sesuai dengan tugas dan tujuannya. Tugas BAPESIKOM/PDE yang mengolah informasi dan kemudian memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat melalui *website*, haruslah sadar bahwa informasi yang dipublikasikan harus berasal dari data-data terkini mengenai hasil-hasil pembangunan, akan tetapi dalam realitasnya pengelolaan informasi yang dilakukan oleh BAPESIKOM/PDE sama sekali tidak menunjukkan informasi yang layak. *Website* yang ada tidak mengalami perubahan, padahal *ke-up to date*-an informasi merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan, untuk memberikan standar pelayanan informasi berkualitas melalui layanan internet.

Jenis informasi yang disebarkan melalui laman pemerintah daerah yang tidak pernah diperbaharui oleh pihak BAPESIKOM/PDE, dianggap dapat merugikan masyarakat karena tidak memperoleh informasi yang bermanfaat. Ketidak mampuan pemerintah daerah, dalam hal ini BAPESIKOM/PDE, untuk memperbarui informasi pembangunan yang diperlukan oleh masyarakat perlu dievaluasi faktor penyebabnya untuk perbaikan pengelolaan informasi pembangunan. Evaluasi juga diharapkan dapat menjawab mengapa informasi pembangunan tidak dapat dipublikasikan dengan memenuhi *azas up to date*.

Permasalahan utama penelitian ini apakah kepuasan pengguna layanan informasi *e-government (website)* pada SIMDA di Kabupaten Kolaka yang dikelola BAPESIKOM/PDE kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan informasi yang baik. Secara lebih spesifik, maka arahan permasalahan dalam penelitian ini sekaligus menjadi permasalahan khusus adalah sebagai berikut: 1). bagaimanakah kualitas pengelolaan informasi yang ada di BAPESIKOM/PDE sebagai bagian dari SIMDA di Pemda Kabupaten Kolaka. 2). bagaimanakah kualitas pelayanan informasi pada BAPESIKOM/PDE sebagai bagian dari SIMDA Pemda Kabupaten Kolaka. 3). bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan informasi terhadap kepuasan masyarakat yang menerima

pelayanan informasi berbasis *e-government* (*website*) di Pemda Kabupaten Kolaka. Ada lima konsep yang menjadi tinjauan pustaka dalam penelitian ini, yaitu produk *website*, karakteristik pengguna *website*, kualitas pengelolaan informasi, kualitas pelayanan informasi masyarakat, dan konsep evaluasi. *Website* yang menjadi produk SIMDA yang diharapkan mampu menciptakan penyampaian informasi secara menyeluruh kepada pengguna layanan informasi tanpa harus dibatasi dengan waktu, tempat maupun ruang tertentu.

Menurut Emmanouilides dan Hammond (2000), menggolongkan pengguna internet menjadi dua yaitu *active users* (pengguna aktif) dan *lapsed users* (bukan pengguna aktif). *Active users* adalah orang yang menggunakan internet pada kurun waktu satu bulan terakhir. *Lapsed users* adalah orang yang pernah menggunakan internet di waktu yang lalu, tapi sudah tidak menggunakan internet lagi pada kurun waktu satu bulan terakhir. Pengguna aktif berdasarkan intensitas penggunaan internet digolongkan menjadi tiga, yaitu: 1) *Low* (rendah), orang yang menggunakan internet 1 sampai 3 kali pada satu bulan terakhir. 2) *Moderate* (sedang), orang yang menggunakan internet 4 sampai 19 kali pada satu bulan terakhir. 3) *High* (tinggi), orang yang menggunakan internet 20 kali atau lebih pada satu bulan terakhir.

Golongan pengguna *website* pada penelitian ini tidak pada pengguna berdasarkan bulan, tetapi berdasarkan tahun. Adanya penggolongan berdasarkan tahun dilakukan karena dengan begitu akan lebih mudah melihat seringnya pengguna layanan mengunjungi *website* yang ada di Kabupaten Kolaka. Hal tersebut diharapkan mampu menjadi dasar pengamatan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berbasis *e-government* sebagai bagian dari SIMDA.

Dalam penelitian ini, indikator kualitas pengelolaan dilihat dari: 1) mutu data yang dikumpulkan harus tinggi. 2) relevan dengan kepentingan pemakainya. 3) penyimpanan yang baik mencakup, keamanannya terjamin, hemat biaya, penelusuran data informasi yang mudah dan pengambilan dari tempat penyimpanan dengan cepat. 4) *output*, yang perlu diperhatikan adalah pemilihan jenis *output* informasi yang sesuai dengan target pengguna. 5) *updating*/pembaharuan konten (*website*). 6) mempunyai organisasi pengelolaan tersendiri (Kristanto, 2008). Kesesuaian indikator ini digunakan untuk membuktikan tahapan proses untuk kualitas pengelolaan informasi oleh pengelola.

Hal ini dilakukan agar sistem pengolahan data yang sudah ditetapkan diikuti sepenuhnya oleh para penanggung jawabnya. Artinya, urutan langkah yang perlu diambil benar-benar diikuti, karena dengan demikian mampu menghasilkan informasi yang memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang memerlukannya.

Kualitas pelayanan informasi, Menurut Umar (2003), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (pengguna produk jasa). Pendapat Levine (1990) produk pelayanan masyarakat (*public servise*) didalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu : 1) *responsiveness* atau responsivitas adalah tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. 2) *responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberi pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan yang telah ditetapkan. 3) *accountabilty* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Untuk penelitian ini. tiga indikator utama untuk memberikan pelayanan berkualitas dinilai dari *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountabilty* adalah panduan utama yang harus diperhatikan oleh pengelola layanan jasa publik, karena tiga indikator ini merupakan pilar utama pengembangan layanan untuk menuju arah keberhasilan pembangunan. Selanjutnya mengenai konsep kualitas pelayanan informasi. Dunn (2000), mengumumkan istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjukkan pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program, dan dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Penelitian ini akan melihat SIMDA sebagai salah satu fungsi manajemen berurusan dan berusaha untuk mempertanyakan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan dari suatu rencana sekaligus untuk mengukur subyek. Harapannya adalah hasil-hasil pelaksanaan itu dapat diterima dengan ukuran-ukuran yang dapat mendukung maupun yang tidak mendukung rencana, dalam merencanakan perencanaan dan memproyeksikan penerapannya untuk tahapan selanjutnya.

Melalui tahapan evaluasi yang dilihat dari faktor internal yaitu pengelola SIMDA dalam hal ini BAPESIKOM/PDE akan mampu memberikan kualitas pelayanan informasi yang baik, dan dari faktor eksternal yaitu bagaimana tanggapan masyarakat pada kualitas pelayanan informasi. Tanggapan masyarakat ini menjadi nilai evaluasi yang didasarkan oleh kepuasan pengguna layanan memperoleh informasi, sehingga diharapkan kedua faktor ini akan mampu menjawab permasalahan yang telah diajukan di penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini dikembangkan dari satu grand teori, yaitu teori informasi dan satu teori cabang yaitu teori kepuasan. Teori informasi, pertama kali dikembangkan dan diperkenalkan oleh Shanon dan Weaver (dalam Berger, 2006) dalam buku klasiknya *The Mathematical Theory of Communication*. Pengembangan teori yang dilakukan pada waktu itu lebih cenderung pada perspektif aplikasi sistem elektrik. Karenanya fokus perhatian teori ini bersifat linearitas. Artinya, sinyal-sinyal yang disampaikan oleh *sender* (pengirim) ke *receiver* (penerima) lewat media berjalan searah tanpa adanya *feedback* sama sekali. Model tersebut didesain untuk memudahkan efisiensi informasi.

Salah satu karakteristik pemerolehan informasi adalah proses memilih. Proses tersebut dapat saja diawali dengan melakukan identifikasi kesesuaian informasi yang dibutuhkan. Hal itu terjadi karena melimpah-ruahnya jumlah informasi yang tidak memungkinkan untuk diolah sekaligus. Pada ranah publik, informasi memiliki arti penting dan peran strategis terutama untuk menghadapi perubahan masyarakat yang serba cepat, situasi yang *uncertainty* (tidak pasti), serta mengurangi *anxiety* (kecemasan). Bagi seseorang atau organisasi, informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan diri, memberikan *added value*, serta membantu untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan masyarakat dan lingkungan. Tanpa dukungan informasi, seseorang ataupun organisasi tidak akan mungkin mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Teori selanjutnya adalah teori kepuasan, teori ini berkaitan dengan Kualitas pelayanan informasi dimana, pengukuran kepuasan bukan hanya pada sisi pembuat kebijakan, tetapi harus disesuaikan dengan pendapat masyarakat yang telah menjadi pengguna layanan informasi. Kebijakan SIMDA memberikan pelayanan informasi yang berkualitas bergantung pada kepuasan pengguna layanan informasi, penilaian ini disesuaikan dengan harapan, keinginan dan kenyataan yang dirasakan pengguna layanan informasi.

Kepuasan pengguna layanan informasi merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelayanan informasi dan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh SIMDA, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna layanan informasi mengenai kepuasan yang akan dirasakannya. Tjiptono (2001), menyatakan bahwa “Kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaian”. Pendapat ini jika dikaitkan dengan penelitian SIMDA, yaitu kepuasan masyarakat (pelanggan) akan memberikan kesuksesan bagi kelangsungan pelayanan jasa di masa akan datang. Berarti bahwa sistem pelayanan informasi yang telah ada akan bisa dipertahankan dan ditingkatkan

kemampuannya untuk lebih memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai perwujudan dari *good governance*.

Kepuasan pengguna layanan informasi dapat menjadi alat evaluasi untuk mengukur kinerja pengelolaan, dimana evaluasi pengguna terhadap kinerja produk/layanan yang sesuai atau melampaui harapan. Kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan mempunyai tiga *antecedent* yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan. Menurut Gaspersz (dalam Kotler dan Keller, 2009) menyatakan bahwa, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang meliputi pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan/ produk/ merk/ nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen, prestasi para karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing. Maka berdasarkan berbagai penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah produk, harga (biaya), dan pelayanan.

Relevansi teori kepuasan di atas dengan kepuasan masyarakat menerima pelayanan informasi pada penelitian ini adalah pemda Kabupaten Kolaka merupakan perusahaan yang melaksanakan SIMDA, memberikan jasa berupa produk pelayanan informasi publik dan pelayanan informasi berbasis *e-government* melalui *website* diberikan kepada konsumen, nasabah atau pengguna jasa yaitu masyarakat. Kesesuaian teori tersebut menjadi dasar memunculkan rasa puas dengan cara pengiriman yang bisa dikatakan suatu pertransferan jasa (informasi) kepada masyarakat pengguna informasi berbasis *e-government* (*website*).

Konotasi evaluasi sering diartikan sebagai mencari dan memeriksa kekurangan dan kesalahan subyek tertentu. Evaluasi terhadap setiap kegiatan adalah penting, karena dalam evaluasi orang berusaha menentukan nilai atau manfaat dari kegiatan dengan menggunakan informasi yang tersedia, melalui evaluasi atau penilaian dalam penentuan nilai. Menurut kamus istilah manajemen, evaluasi adalah “proses sistem dan obyektif yang menganalisa sifat dan ciri pekerjaan didalam perusahaan atau organisasi” (Aji dan Sirait, 1990). Perlunya evaluasi dilakukan pada SIMDA yang dikembangkan di Kabupaten Kolaka, diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran kearah perbaikan layanan informasi yang berkelanjutan, karena penerapan kebijakan diharapkan tidak berhenti ketika tujuan kebijakan tercapai.

METODE PENELITIAN

Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode evaluasi kualitatif, dimana peneliti mempelajari isu-isu, kasus-kasus atau kejadian-kejadian terpilih secara mendalam dan rinci (Patton, 2009). Metode analisis penelitian yang digunakan adalah *mixed method*. Penentuan 6 informan dengan *purposive*

sampling karena dianggap representatif, mereka memiliki kedudukan dan tanggungjawab langsung tentang seluk-beluk penyelenggaraan pelatihan SIMDA, pengolahan dan pemutakhiran data serta kerjasama dengan media elektronik (*website*) dalam penyebaran informasi kepada masyarakat, sedangkan *cluster random sampling* digunakan untuk menentukan sampel secara acak, tanpa memperhatikan strata (tingkatan) responden pengguna layanan informasi yang aktif mengakses *website* Pemda Kabupaten Kolaka sebanyak 40 dari populasi pengguna 200. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan informasi oleh BAPESIKOM/PDE. Analisis kuantitatif menggunakan uji regresi dan pengukuran melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari Menpan, regresi digunakan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan informasi pada kepuasan masyarakat, uji IKM untuk memberikan nilai kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan informasi oleh BAPESIKOM/PDE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pengelolaan informasi melalui indikator yang telah ditentukan untuk penelitian ini dilakukan oleh pengelola layanan informasi (BAPESIKOM/PDE), proses tersebut yaitu : 1) Mutu data, Seperti yang dikutip dari hasil wawancara, sebagai berikut:

“..Kalau mereka tidak memiliki kesempatan untuk memberikan hasil perolehan data dan informasi dari hasil kegiatan pembangunan maka kita sendiri yang pergi tagih data dan informasi itu untuk bisa di olah, tapi..sebelum itu saya sudah melayangkan surat pada dinas tersebut.” (Hasil wawancara, Kepala Badan BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 19 Agustus 2011).

Komunikasi personal dilakukan oleh pihak pengelola dalam pengumpulan data dan informasi, masih saja terdapat hambatan, yaitu terkadang pihak-pihak yang terkait masih belum sadar akan pentingnya pengumpulan data dan informasi tersebut. Menyiasati hal tersebut, pihak pengelola melakukan komunikasi melalui media surat yang disampaikan kepada dinas terkait yang ada di jajaran Pemda Kabupaten Kolaka. 2) Relevansi informasi, berkaitan dengan segmentasi untuk menentukan target, sehingga mampu dilihat sasaran informasi yang tepat. Hasil wawancara dengan informan :

“..Jadi ini kelemahannya kita sendiri, belum memikirkan itu(segmentasi),..karena kedepannya dinas terkait yang ada juga mengembangkan pelayanan informasi juga..” (Hasil Wawancara, Kepala Badan BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 19 Agustus 2011).

Penjelasan informan yang tertuang, mengindikasikan bahwa pengelolaan pelayanan melalui *website* belum dipikirkan terlalu mendalam. Hal ini terjadi, karena kedepannya setiap instansi dalam jajaran Pemda Kabupaten Kolaka akan mengembangkan pelayanan informasi melalui *website* mereka sendiri.

3) Penyimpanan data yang baik, hasil wawancara dengan informan berkaitan dengan hal ini :

“..Kalau penyimpanan data itu sebenarnya ada beberapa macam itu, pertama yaitu secara manual melalui berkas-berkas yang dicatat dan dibukukan, di semacam bundel lah begitu..jadi nanti kalau kita butuhkan bisa dilihat secara langsung,..kemudian..penyusunan melalui barang elektronik seperti komputer,..” (Hasil wawancara, Kepala Sub Bagian Pengolahan dan Penataan Arsip BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 24 Agustus 2011).

Pada proses penyajian data ini akan menentukan *output* data dan informasi tersebut, dimana hasil *output* tersebut akan menentukan cara data dan informasi tersebut akan disebar kepada masyarakat pengguna. Kesuaian proses penyusunan data yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan informasi dengan melakukan pengolahan data yang berkualitas, tidak terlepas dari perhatian dukungan pemerintah daerah juga. 4) *Output* yang sesuai dengan target (pengguna), *output* informasi merupakan pandangan tersendiri apakah informasi itu berguna atau tidak, bergantung pada cara mengkomunikasikannya pada pengguna informasi.

“..Tidak semua data yang sudah dikumpulkan itu kita masukkan untuk diberikan kepada khalayak, karena karena ada juga data yang sifatnya prinsipil, itu tidak bisa kita masukkan semua, untuk menjaga jangan sampai mampu memberikan pengaruh yang tidak baik kepada penerimanya..”. (Hasil wawancara, Kepala Badan BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 19 Agustus 2011).

Hasil wawancara dan observasi dengan pihak informan menunjukkan bahwa informasi *output* data belum keseluruhan mencakup tujuan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk memberikan *output* data informasi bagi pengguna, maka pemerintah perlu berbenah diri, yaitu kembali pada tujuan dari pelayanan publik dan kaitannya dengan pelayanan informasi masyarakat adalah mewujudkan *good governance* yaitu transparansi informasi, dengan nilai-nilai seperti efisien, non-diskriminatif dan keadilan, berdaya tanggap tinggi dan memiliki akuntabilitas tinggi. Hasil wawancara terhadap informan terindikasikan ada data dan informasi yang bersifat prinsipil yang tidak disebar. Informasi yang tidak transparan telah melenceng jauh dari asas sesungguhnya tentang pelayanan informasi. 5) *Updating* (pembaruan konten) *website*, berkaitan dengan penyajian informasi informan menjelaskan dalam hasil wawancara berikut ini :

“..Up date informasi itu per 3 (tiga) bulan,..ada juga informasi perhari, informasi yang dari keHumasan itu saya ambil per hari-hari mengenai berita-berita daerah yang terjadi sehari-hari..” (Hasil Wawancara, Kepala Badan BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 19 Agustus 2011).

Proses ini dilakukan mengingat penyebaran data informasi yang banyak, berkaitan dengan menghindarkan pengguna tidak akan menggunakan keseluruhan informasi yang selalu ditampilkan, akan tetapi pengguna membutuhkan kebergaman informasi yang selalu disesuaikan dari waktu-kewaktu. Harapannya tentu saja dengan *up date* informasi akan memberikan pengguna tambahan pengetahuan. 6) Organisasi pengelolaan sendiri, hasil wawancara dengan informan :

“..awalnya teman-teman ada banyak yang membantu mengelola website, belakangan sudah berkurang, tadinya kita itu berdelapan yang juga didalamnya dibantu teman-teman dari honorer,sekarang sisa bertiga..”. (Hasil Wawancara, Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi BAPESIKOM/PDE Pemda Kabupaten Kolaka. Tanggal 8 September 2011).

Telaah peneliti dalam hasil wawancara dengan informan mengenai organisasi pengelolaan informasi ini adalah adanya hambatan dari segi SDM, yang pada awalnya cukup memadai tetapi pada proses berjalannya kegiatan kerja terjadi pengurangan. Fenomena ini terjadi akibat penerapan kebijakan yang setengah-setengah dan terkesan tidak tepat.

Kepuasan masyarakat pengguna layanan informasi berbasis *e-government* (*website*) Tabel 1 menunjukkan bahwa presentase pendapat pengguna layanan informasi *website* sebesar 84 % berada pada indikator tampilan situs merupakan indikator yang menunjukkan adanya warna atau gambar yang menarik. Kemudian presentase terendah berada pada ketepatan dan keakuratan informasi menunjukkan muatan informasi dan berita tidak puas sebesar 68 %, hal ini terjadi karena informasi yang disajikan/ditampilkan pada *website* tidak sesuai dengan fakta dan data yang diperoleh. Sebaran pernyataan pendapat kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan informasi berbasis *e-government* (*website*) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Sebaran Pernyataan Pengguna Mengenai Kualitas Layanan Informasi Pemda Kabupaten Kolaka Tahun 2011 (N=40)

| No | Indikator kualitas layanan informasi | Kualitas Layanan | |
|----|--------------------------------------|------------------|-----------------------|
| | | Berkualitas (%) | Tidak berkualitas (%) |
| 1 | Kemudahan memperoleh informasi | 53 | 47 |
| 2 | Kesesuaian informasi | 35 | 65 |
| 3 | Akurat dan teruji kebenarannya | 38 | 62 |
| 4 | Informasi Jelas dan pasti | 9 | 91 |
| 5 | Kedisiplinan petugas | 33 | 67 |
| 6 | Tanggung jawab petugas | 45 | 55 |
| 7 | Kemampuan/keandalan petugas | 14 | 86 |
| 8 | Kecepatan layanan informasi | 28 | 72 |
| 9 | Keadilan mendapatkan layanan | 52 | 48 |
| 10 | Kenyamanan layanan informasi | 38 | 62 |

Sumber : Analisis data primer, 2011

Tabel 1 menunjukkan bahwa pendapat pengguna layanan informasi mengenai kualitas pelayanan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan pada kejelasan dan kepastian informasi pengguna layanan menyatakan tidak berkualitas ditunjukkan oleh presentase 91 %. Presentase tidak berkualitasnya layanan informasi pada indikator kemampuan dan keandalan petugas juga dinyatakan oleh pengguna sebesar 86 %.

Selanjutnya akan diamati mengenai sebaran pendapat pengguna tentang kualitas layanan informasi yang telah mereka terima. Sebaran pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Sebaran Pendapat Pengguna Pemda Kabupaten Kolaka Mengenai Kualitas layanan Informasi Tahun 2011 (N=40)

| No | Kategori indikator kualitas Layanan informasi publik | Interval Skor | Persen (%) |
|-------|--|---------------|------------|
| 1 | Tinggi | 20 – 25 | 13 |
| 2 | Sedang | 13 – 19 | 72 |
| 3 | Rendah | 5 – 12 | 15 |
| Total | | | 100 % |

Sumber: Analisis Data Primer, 2011

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa pendapat pengguna kualitas layanan informasi berada pada kategori sedang (72 %). Penggambaran yang selanjutnya mengenai kepuasan pengguna layanan informasi *e-gov (website)* sebagai berikut:

Tabel 3. Sebaran Pernyataan Pendapat Kepuasan Pengguna Layanan Informasi Pada Indikator Kategori Layanan Berbasis *E-Government (website)* Pemda Kabupaten Kolaka Tahun 2011 (N=40)

| No | Indikator kepuasan layanan informasi <i>website</i> | Kepuasan pengguna | |
|----|---|-------------------|----------------|
| | | Puas (%) | Tidak puas (%) |
| 1 | Tampilan situs | 84 | 16 |
| 2 | Ketepatan dan keakuratan isi informasi | 31 | 69 |
| 3 | Pembaruan informasi | 37 | 63 |
| 4 | Keandalan jaringan/link | 46 | 54 |
| 5 | Kecepatan tampilan dan respon | 48 | 52 |
| 6 | Kemudahan untuk dibaca | 53 | 47 |
| 7 | Kepastian respon pengaduan | 33 | 67 |
| 8 | Kelengkapan isi informasi | 50 | 50 |
| 9 | Kesesuaian informasi dengan pengguna | 53 | 47 |
| 10 | Tanggung jawab | 52 | 48 |

Sumber : Analisis data primer, 2011

Untuk keseluruhan indikator yang ada, kepuasan masyarakat pengguna layanan informasi yang tertinggi hanya pada indikator tampilan situs sebesar 84 % ini berarti tidak menunjukkan kepuasan, karena ukuran kepuasan berdasarkan keseluruhan indikator. Tidak puasnya masyarakat pengguna karena tidak merasakan keterikatan keinginan, dan tidak ada kaitan kepercayaan (*belief*) antara pengguna dengan pihak BAPESIKOm/PDE untuk memberikan dan menyediakan pelayanan sesuai harapan pengguna.

Tabel 2. Sebaran Pendapat Pengguna Layanan Informasi Mengenai Kualitas Pelayanan Informasi Berbasis *e-government (website)* Pemda Kabupaten Kolaka (N=40)

| No | Kategori indikator kualitas layanan informasi berbasis <i>e-gov (website)</i> | Interval skor | Persen (%) |
|-------|---|---------------|------------|
| 1 | Tinggi | 22 – 32 | 17,5 |
| 2 | Sedang | 12 – 21 | 55,0 |
| 3 | Rendah | 1 – 11 | 27,5 |
| Total | | | 100 % |

Sumber : Analisis data primer, 2011

Presentase berada pada kategori sedang karena berkaitan dengan pengelola informasi, **pertama**, informasi yang tersedia dilayanan informasi melalui *website*, sama sekali tidak *ter up to date*, **kedua** informasi pembangunan hanya satu jenis, **ketiga**, terkadang *website* Pemda Kabupaten Kolaka sangat sulit di akses karena pihak pengelola ternyata tidak mampu menaggulangi dana penyediaan pembayaran bagi *provider* yang menyediakan jaringan internet.

Kualitas pelayanan informasi pemda Kabupaten Kolaka berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari MENPAN, ditunjukkan pada tabel 3 :

Tabel 3. Kualitas Layanan Informasi Pemda Kabupaten Kolaka Berdasarkan Hasil Perhitungan IKM Tahun 2011 Tahun (N=40)

| No | Unsur Layanan | Jumlah total jawaban per unsur | NRR unsur layanan (\sum jawaban/unsur: \sum yang terisi) | Indeks per unsur layanan (NRRx0,01) |
|----|---|--------------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Kemudahan layanan informasi | 98 | 2,45 | 0,245 |
| 2 | Kesesuaian informasi dengan realitas | 20 | 0,05 | 0,005 |
| 3 | Keakuratan layanan informasi | 90 | 2,25 | 0,225 |
| 4 | Kejelasan informasi | 85 | 2,125 | 0,2125 |
| 5 | Kedisiplinan petugas | 70 | 1,75 | 0,175 |
| 6 | Tanggung jawab petugas | 92 | 2,3 | 0,23 |
| 7 | Kemampuan petugas | 91 | 2,275 | 0,2275 |
| 8 | Kecepatan layanan informasi | 82 | 2,125 | 0,2125 |
| 9 | Keadilan memperoleh informasi | 69 | 1,725 | 0,1725 |
| 10 | Kenyamanan layanan informasi | 95 | 2,375 | 0,2375 |
| | Total | | | 1,737 |
| | Nilai IKM setelah dikonversi Nilai indeks x nilai dasar | 1,737 x 25 | | 43,424 |
| | Nilai persepsi pengguna Kualitas layanan | | | D Tidak baik |

Sumber : Analisis data primer, 2011

Tabel 4. Kepuasan Pengguna Layanan Informasi E-Gov (website) Pemda Kabupaten Kolaka Berdasarkan Hasil Perhitungan IKM Tahun 2011 Tahun 2011 (N=40)

| No | Unsur Layanan | Jumlah total jawaban per unsur | NRR unsur layanan (\sum jawaban/unsur: \sum yang terisi) | Indeks per unsur layanan (NRRx0,1) |
|----|---|--------------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Tampilan situs | 104 | 2,6 | 0,26 |
| 2 | Ketepatan dan keakuratan Informasi tidak berulang | 70 | 1,75 | 0,175 |
| 3 | Keandalan jaringan link | 25 | 0,6 | 0,6 |
| 4 | Kecepatan tampilan situs | 37 | 0,925 | 0,0925 |
| 5 | Kemudahan dibaca | 60 | 1,5 | 0,15 |
| 6 | Kepastian respon pengaduan | 80 | 2 | 0,02 |
| 7 | Kelengkapan isi informasi | 65 | 1,625 | 0,1625 |
| 8 | Kesesuaian informasi | 42 | 1,05 | 0,105 |
| 9 | Kesadaran petugas | 38 | 0,95 | 0,095 |
| 10 | | 20 | 0,5 | 0,05 |
| | Total | | | 1,69 |
| | Nilai IKM setelah dikonversi Nilai indeks x nilai dasar | 1,69 x 25 | | 42,25 |
| | Nilai persepsi pengguna Kepuasan pengguna | | | D Kurang puas |

Sumber: Analisis data primer, 2011

Hasil nilai unsur yang tertera pada Tabel 3 setelah dihitung dan dikonversi berdasarkan cara perhitungan IKM, yaitu dengan rumus nilai indeks x nilai dasar memiliki nilai 43,42 menunjukkan bahwa mutu layanan D, yang berarti kualitas layanan informasi yang telah dikelola oleh BAPESIKOM/PDE tidak baik.

Adanya data yang ditunjukkan oleh tabel 4 di atas setelah dilakukan penjumlahan nilai indeks x nilai dasar, didapatkan nilai sebesar 42,25. Hasil perhitungan dengan IKM ini menunjukkan kepuasan pengguna layanan informasi yang berbasis *e-government (website)* berada pada nilai D, yang berarti masyarakat kurang puas terhadap kualitas layanan informasi yang ada di Kabupaten Kolaka.

Pelayanan informasi yang kurang baik, menandakan tidak berkualitas, hasilnya masyarakat kurang puas. Terjadinya hal ini karena sumber daya manusia tidak mendukung, karena proses mutasi yang terlalu sering dilakukan oleh Pemda setempat, karakter individu yang tidak sadar pada tupoksi masing-masing, pengembangan sistem informasi manajemen untuk layanan informasi tidak berdasarkan pada keinginan dan harapan pengguna dan kebijaksanaan pemerintah dalam menciptakan lingkungan politik yang kondusif untuk masyarakat dan jajaran pemerintahan daerah.

Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna layanan informasi memang tidak hanya dapat digambarkan secara kualitatif atau hanya penjabaran semata, karena jika menyangkut pengaruh kualitas pelayanan untuk menentukan kepuasan adalah hal yang memang tidak mudah diukur hanya melalui penggambaran kata-kata saja. Maka diadakan uji regresi sederhana dengan menggunakan SPSS 16 *for Windows*.

Tabel 5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Pemda Kabupaten Kolaka Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menerima Pelayanan Informasi Berbasis *E-government (website)* di Pemda Kabupaten Kolaka (N=40).

| Variabel | Koefisien Regresi | Nilai t | Probabilitas |
|----------------------------------|-------------------|---------|--------------|
| Kualitas pelayanan informasi (X) | 0,678 | 5,685 | 0,000 |
| Konstanta | = -5,369 | | |
| Adjusted R ² | = 0,445 | | |
| F _{hitung} | = 32,318 | | |
| F _{tabel} | = 3,251 | | |
| t _{tabel} | = 0,312 | | |
| Sig | = 0,328 | | |
| α | = 0,05 | | |

Sumber : Analisis data primer, 2011

Tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien determinasi besarnya adjusted R^2 adalah 0,445, hal ini berarti 44,5 % kepuasan pengguna layanan informasi *website* dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 55,5 % dijelaskan oleh variabel yang lain di luar model. Dari penjelasan yang telah ada, persamaan matematisnya dapat di tuliskan seperti berikut :

$$Y = 5,369 + 0,678 X + e$$

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan masyarakat mempunyai nilai positif 0,678 dengan taraf signifikansi yang dilihat dari nilai probabilitas $\alpha = 0,000$ dan juga hal ini dapat dibuktikan dengan adanya nilai f_{hitung} sebesar 32,318 lebih besar dari nilai probabilitas (0,000), dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan informasi *website*. Dibuktikan oleh adanya nilai probabilitas (0,000) yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, dengan demikian apabila kualitas pelayanan terhadap masyarakat tinggi maka kepuasan pengguna layanan informasi *website* akan semakin besar pula.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan informasi oleh pihak BAPESIKOM/PDE tidak berkualitas dimana informasi tidak sesuai dengan indikator layanan informasi yang telah ditetapkan. Melalui Indikator menunjukkan pihak pengelola tidak melakukan langkah-langkah yang sesuai dengan teori kualitas pengelolaan informasi yang telah ditetapkan pada penelitian ini. Sumberdaya manusia yang tidak sesuai dengan bidang kerja, proses mutasi yang sering terjadi, pengelola yang tidak menyadari tanggung jawab, serta kondisi politis daerah yang tidak kondusif menyebabkan kualitas pengelolaan rendah.
2. Layanan informasi tidak berkualitas, setelah konversi dengan indeks kepuasan masyarakat diperoleh nilai 42,25. Pengguna layanan informasi berbasis *e-government website* berada pada nilai D (kurang puas). Pengguna merasakan tidak ada ketertarikan keinginan dari adanya informasi yang diberikan, karena tidak jelas dan tidak sesuai dengan fakta, serta informasi yang tidak di *up date*.
3. Kualitas layanan masyarakat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan informasi *website*, dilihat dari nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan masyarakat mempunyai nilai positif 0,678 dengan taraf signifikansi yang dilihat dari nilai probabilitas $\alpha =$

0,000 dan adanya nilai f_{hitung} sebesar 32,318 lebih besar dari nilai probabilitas (0,000). Nilai probabilitas (0,000) yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, dengan demikian apabila kualitas layanan terhadap masyarakat tinggi maka kepuasan pengguna layanan informasi *website* akan semakin besar pula. Pengguna tidak merasakan keinginannya terpenuhi dengan layanan yang tidak berkualitas berakibat pada nilai kepuasan pengguna yang kurang baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Aji, F.B. dan M.Sirait., 1990, **Perencanaan Evaluasi**, Jakarta: Bumi Aksara.
- Berger, C., 2006, **Uncertainty Reduction Theory**, Boston : Mc Graw Hill International Edition.
- Dunn, T.F., 2000, **Tess difficulty, Validity, and Reliability as Function of Selected Multiple Choice Item Construction Principle**, Educational and Psychological Measurement.
- Emmanouilides, C dan K. Hammond., 2000. Internet Usage: **Predictors Of Active Users and Frequency of Use**. J Of Interactive Marketing.
- Kotler, P. dan Keller., 2001, **Manajemen Pemasaran** Edisi 12 Jild 1. Indone PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Levine, C.H., 1990, **Publik Administration: Chalenges, Choices, Consequences**, Illinois: Scott Fareman.
- Patton,Q. M., 2009, **Metode Evaluasi Kualitatif**, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Umar, H., 2002, **Metode Riset Komunikasi Organisasi**, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., 2001. **Strategi Pemasaran** (Edisi II), Yogyakarta: Andi Offset.