

Penerimaan Masyarakat terhadap *Website* P3M.Sidoarjokab.go.id

Dyah Ary Setya Ningrum
Ainur Rochmaniah

(Program Studi Ilmu Komunikasi - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
email: Ary.ningroem@gmail.com, ainur@umsida.ac.id)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan penerimaan masyarakat terhadap *website* P3M.Sidoarjokab.go.id. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam. Fokus penelitian ini membahas persepsi, pemikiran, preferensi, interpretasi, *ease of use*, *easy of finding information*, *design of page*, *web traffic and search* dalam *website* Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif, dengan lima informan sebagai narasumber. Teknik penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menemukan bahwa *website* P3M telah mengaplikasikan dimensi *ease of use* dan *web traffic and search* dengan baik. *Website* P3M telah memudahkan pengguna pada saat akan melapor dengan kemudahan fitur serta akses, dan memudahkan pengguna pada saat akan mencari *website* di mesin pencari. *Website* P3M masih kurang dalam mengaplikasikan dimensi *easy of finding information* dan *design of page*. Gambar dalam *website* masih sangat kurang sehingga belum bisa menunjang informasi dan desain *website* P3M masih sangat monoton serta tidak menarik.

Kata kunci: penerimaan masyarakat, *website* P3M, kualitas

Abstract

This study aimed to describe community reception of website P3M.sidoarjokab.go.id. This research used descriptive qualitative method with in-depth interview technique. The focus of this research discussed perception, thinking, preference, interpretation, ease of use, easy of finding information, design of page, web traffic and search in website of Complaint Service Center (P3M). Data analysis technique in this research used interactive analysis, with five informant. The research found that P3M website had applied ease of use dimension and web traffic and search well. P3M website had facilitated the user at the time that would report with the ease of features and access, and facilitate

the user at the time that would search the website in search engines. P3M websites were still lack in applying the easy of finding information and design of page dimensions. Images in the website was still very poor so could not support information and website design P3M was still very monotonous and not interesting.

Keywords: community reception, P3M website, quality

Pendahuluan

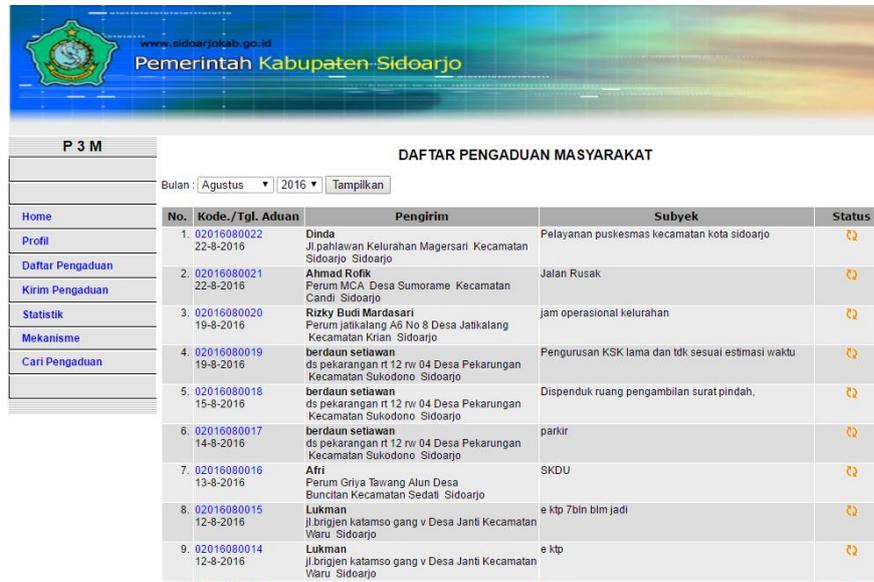
Internet bagi sebuah organisasi (baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah, profit dan non-profit) saat ini telah menjadi media yang sangat vital untuk mendukung kemajuan/perkembangan serta sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas serta menjadi alat komunikasi yang paling cepat, tepat, efektif dan efisien. Searah dengan kondisi tersebut, pemerintah telah menggalakkan pemanfaatan teknologi informasi (internet) dalam menunjang aktivitas kegiatan pemerintahannya, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mewujudkan interaksi dan komunikasi baru antara pemerintah daerah yang satu dengan yang lainnya, antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat dan antara pemerintah dengan masyarakat.

Tujuan pembangunan *website* pemerintah daerah adalah untuk mewujudkan sistem jaringan informasi yang terpadu bagi pemerintahan daerah dengan aplikasi berbasis teknologi informasi internet. Hal tersebut untuk menunjang peningkatan pembangunan daerah dalam menjalankan fungsinya demi kemajuan dan kesejahteraan masyarakat daerah (Prayitno, 2010).

Perancangan media telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2003 dengan membuat sebuah *website* yang dapat menampung aspirasi masyarakat tentang infrastruktur, pelayanan dan fasilitas di Sidoarjo, yaitu *website* P3M.Sidoarjokab.go.id. Media ini adalah layanan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam upaya membangun komunikasi dengan masyarakat Sidoarjo dimanapun mereka berada secara langsung. Masyarakat dapat mengadakan segala permasalahannya kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui media ini. Tidak saja permasalahan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan masyarakat, tetapi juga semua aspek pembangunan di Kabupaten Sidoarjo. Di samping mengadakan permasalahan, masyarakat juga diharapkan memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun baik secara terpisah maupun menyeluruh (Faizun, 2009).

Gambar 1

Halaman depan *website* P3M



No.	Kode./Tgl. Aduan	Pengirim	Subyek	Status
1.	02016080022 22-8-2016	Dinda Jl.pahlawan Kelurahan Magersari Kecamatan Sidoarjo Sidoarjo	Pelayanan puskesmas kecamatan kota sidoarjo	🔔
2.	02016080021 22-8-2016	Ahmad Rofik Perum MCA Desa Sumorame Kecamatan Candi Sidoarjo	Jalan Rusak	🔔
3.	02016080020 19-8-2016	Rizky Budi Mardasari Perum jatikalang A6 No 8 Desa Jatikalang Kecamatan Kran Sidoarjo	jam operasional kelurahan	🔔
4.	02016080019 19-8-2016	berdaun setiawan ds pekarangan rt 12 rw 04 Desa Pekarungan Kecamatan Sukodono Sidoarjo	Pengurusan KSK lama dan tdk sesuai estimasi waktu	🔔
5.	02016080018 15-8-2016	berdaun setiawan ds pekarangan rt 12 rw 04 Desa Pekarungan Kecamatan Sukodono Sidoarjo	Dispenduk ruang pengambilan surat pindah,	🔔
6.	02016080017 14-8-2016	berdaun setiawan ds pekarangan rt 12 rw 04 Desa Pekarungan Kecamatan Sukodono Sidoarjo	parkir	🔔
7.	02016080016 13-8-2016	Afri Perum Griya Tawang Alun Desa Buncitan Kecamatan Sedati Sidoarjo	SKDU	🔔
8.	02016080015 12-8-2016	Lukman Jl brigjen katamso gang v Desa Janti Kecamatan Waru Sidoarjo	e ktp 7bin blm jadi	🔔
9.	02016080014 12-8-2016	Lukman Jl brigjen katamso gang v Desa Janti Kecamatan Waru Sidoarjo	e ktp	🔔

Sumber: www.p3m.sidoarjokab.go.id

Hasil penelitian Khasanah (2012), dalam aplikasi tersebut masih ditemui beberapa permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya yang menangani Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Rendahnya respon Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terhadap pengaduan masyarakat, kurangnya sosialisasi P3M, dan ketiadaan ide-ide kreatif dan inovatif untuk mengembangkan P3M, merupakan bentuk dari rendahnya kualitas sumber daya manusia dari pemimpin dan anggota proyek *e-government*. Dari hasil penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia kurang terampil dalam Teknologi Informasi (TI), untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang penerimaan masyarakat terhadap *website* P3M.Sidoarjokab.go.id karena di dalam sebuah *website* terdapat dimensi-dimensi yang dapat memudahkan pengguna *website* dalam menggunakan *website*. Dimensi-dimensi tersebut yaitu *ease of use, easy of finding information, design of page, web traffic and search*.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerimaan masyarakat terhadap *website* P3M.Sidoarjokab.go.id.

Landasan Teoretis

Analisis Resepsi

Analisis resepsi (*reception analysis*) adalah dimana khalayak dilihat sebagai bagian dari *interpretative communities* yang selalu aktif dalam mempersepsi pesan dan memproduksi makna, tidak hanya sekedar menjadi individu pasif yang menerima begitu saja makna yang diproduksi oleh media massa (McQuail, 1997). Analisis resepsi merupakan studi yang mendalam terhadap proses aktual melalui wacana dalam media yang diasimilasikan ke dalam wacana dan praktik-praktik budaya khalayak. Menurut Denis McQuail (1997) analisis resepsi menekankan pada penggunaan media sebagai refleksi dari konteks sosial budaya dan sebagai proses dari pemberian makna terhadap sebuah pengalaman dan produksi kultural. Hasil dari riset khalayak ini merupakan representasi suara khalayak atau berbicara atas nama khalayak.

Teori ini berdiri pada asumsi bahwa setiap khalayak mempunyai kemampuan untuk menginterpretasi berbagai hal yang mereka baca atau lihat di media massa. Makna dari suatu pesan tidak tetap dan dikonstruksikan oleh anggota-anggota khalayak. Konstruksi terjadi melalui tindakan rutin interpretasi terhadap teks. Tujuan utama *cultural studies* adalah mengekspos cara ideologi dari kelompok yang berkuasa secara sengaja diulangi dan juga bagaimana cara ideologi tersebut dapat ditolak (Little John, 2002: 216-218). Resepsi atau penerimaan masyarakat terhadap *website* P3M berdasarkan pada persepsi, pemikiran, preferensi dan interpretasi.

Persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli indrawi (Rahmat, 2002: 51). Pemikiran didefinisikan sebagai perbuatan individu dalam menimbang-nimbang, menguraikan, menghubungkan-hubungkan sampai akhirnya mengambil keputusan. Pemikiran juga merupakan akal budi, ingatan, angan-angan dari sekarang (Tim Pusat Bahasa, 2005: 767). *Preference* mempunyai makna pilihan atau memilih. Istilah preferensi digunakan untuk mengganti kata *preference* dengan arti yang sama atau minat terhadap sesuatu. Preferensi merupakan suatu sifat atau keinginan untuk memilih (Journal Planit: 2001). Preferensi juga semua ungkapan emosi individu yang menyertai pemikiran persepsi kita dalam menerima pesan. Interpretasi merupakan proses aktif yang teratur dalam pikiran, kegiatan aktif dalam mencari makna-makna yang memungkinkan. Little Jhon (1999: 199) menyatakan bahwa "*interpretation is an active diciplined process the mind, a creative act of searching for possible meaning*"

Website dan Kualitas

Website adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak halaman *web* yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lain disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* (Saputro, 2007).

Menurut Arief (2011: 7) “*Web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*”

Fungsi dalam *website* antara lain:

1. *User friendly* dalam bernavigasi.
2. Proteksi konten bagi *user* tertentu.
3. Interaksi dua arah.
4. Kompatibilitas halaman *website* memberikan tampilan yang sama dan sesuai dengan fungsinya.
5. Fungsi *Search* pada *website* untuk memudahkan pencarian konten yang disajikan pada banyak kriteria yang dibuat.

Kualitas Website

Adapun beberapa kriteria yang dipakai untuk mengukur kualitas *website* dalam penelitian ini mengacu pada beberapa sumber. Kriteria-kriteria tersebut adalah *ease of use*, *easy of finding information*, *design/layout of page*, *web traffic and search*.

1. *Ease of use* adalah bagaimana secara keseluruhan *website* sangat memudahkan *user* atau pengguna, maksudnya tidak ada fitur yang menyulitkan *user website*, meskipun ada teknologi baru didalam *website* tersebut namun antarmukanya diharapkan dapat diterima oleh semua *user website* tersebut (Liu & Arnett, 2000).
2. *Easy of finding information/services* (Bailin & Pullinger, 2010) adalah kemudahan dalam mencari informasi dan servis yang terdapat dalam *website* perusahaan. Dalam hal ini, *user* tidak didapati kesulitan dalam mencari kebutuhannya, sehingga *user* akan merasa puas akan informasi yang didapatkannya.
3. *Design/layout of page* (Mazelis, 2005). Perancangan *design* atau *layout* halaman *website* yang dikerjakan harus memperhatikan estetika dan

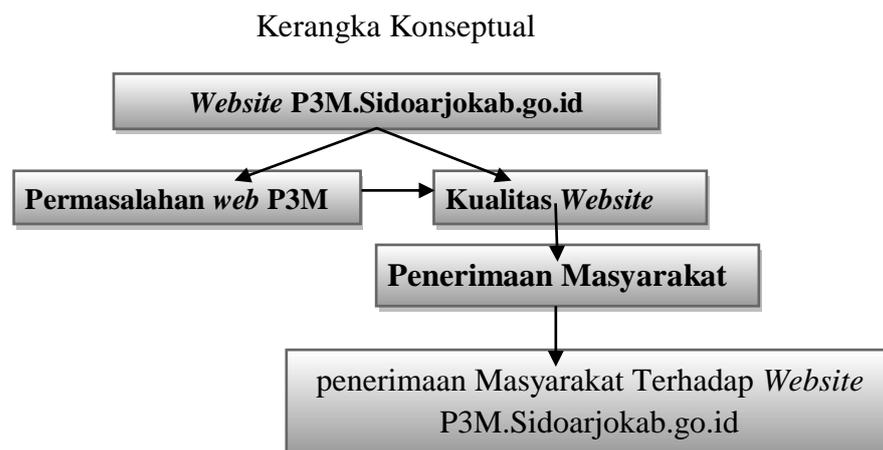
fungsionalitas suatu *website* seperti terlihat sangat atraktif, tersusun dengan baik, memilih *font* yang tepat, perpaduan warna dengan tepat sehingga pengunjung lebih fokus pada informasi yang diinginkan dan tidak merusak mata, dan menambahkan animasi gambar pada halaman *website* yang berubah pada periode tertentu akan menarik pengunjung untuk mengunjungi kembali.

4. *Web traffic and search* (Booth & Jansen, 2009) adalah tingkat frekuensi *website* diakses oleh pengunjung sedangkan *web search* merupakan hasil pencarian *website* dengan menggunakan kata kunci (*keyword*) yang diinginkan pada mesin pencarian seperti Google, Bing, dan Yahoo.

Kualitas sistem *website* tergantung pada kebutuhan *user* seperti didefinisikan selama pengembangan dan analisis sistem, faktor penting kepuasan *user* dengan *website* antara lain penampilan *website*, navigasi, *delay*, kerahasiaan, dan keamanan (Ahn, 2007), maka perlu mempertimbangkan dan menginvestigasi faktor-faktor internal atau pengaturan lingkungannya (Galletta & Henry, 2002) seperti infrastruktur, desain *website* (*user interface*), dan kecepatan *page loading*.

Kerangka Konseptual

Gambar 2.



Sumber: Olahan Peneliti

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan penerimaan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap *website* P3M. Subyek dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna *website* yang pernah melaporkan permasalahan di Sidoarjo ke *website* P3M. *Key informan*

dalam penelitian ini adalah pengelola *website* P3M karena pengelola lebih mengerti serta mengetahui seluk-beluk dari *website* P3M.Sidoarjokab.go.id dan lima informan yang berasal dari pengguna *website* P3M Sidoarjo. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara *indepth interview* yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan data atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti tentang analisis resepsi masyarakat terhadap *website* P3M.Sidoarjokab.go.id, ditemukan hasil bahwa kelima informan berpendapat dimensi *ease of use* telah diterapkan dengan baik oleh *website* tersebut karena fitur dan akses yang memudahkan pengguna *website* telah tercapai. Dalam dimensi *easy of finding information* hal yang belum dicapai oleh *website* tersebut adalah pengguna masih susah untuk menemukan informasi dan ketiadaan gambar dalam *website* tersebut, informasi akan sangat penting bagi pengguna apabila juga diberikan gambar pendukung untuk menunjang keakuratannya lalu informan juga menyatakan bahwa respon yang didapat juga masih belum memuaskan dan perlu ditingkatkan. Selanjutnya dalam dimensi *design of page* indikator yang belum dicapai adalah perpaduan warna dalam *website* yang masih terlalu sederhana dan monoton. Menurut informan warna *website* seharusnya diganti dengan warna yang lebih menarik lagi. Di dimensi *traffic and search* indikator telah tercapai dengan informan yang sering mengunjungi *website* tersebut dan tidak kesulitan saat akan mencarinya di situs pencari. Dengan mudahnya *website* saat akan dicari di situs pencari maka akan semakin meningkatkan peluang *website* untuk dikunjungi.

Penerimaan Masyarakat Terhadap *Website* P3M

Ease of use dalam penelitian ini adalah bagaimana secara keseluruhan *website* sangat memudahkan *user* atau pengguna, maksudnya tidak ada fitur yang menyulitkan *user website* P3M. Seperti yang dinyatakan oleh salah satu informan yaitu Ibu Febriani selaku pengguna *website* P3M menyatakan pernyataan bahwa menu-menu yang terdapat di *website* P3M dapat dengan mudah dimengerti oleh berbagai kalangan, oleh karena itu pengunjung yang baru pertama kali masuk *website* P3M akan mudah mencari menu yang diinginkan. Selain fitur yang mudah akses untuk masuk *web* P3M juga lancar dan tidak ada kesulitan. Seperti yang dinyatakan oleh salah satu informan yaitu Ibu Febriani selaku pengguna *website* P3M kepada peneliti sebagai berikut:

“Mudah sekali tidak terlalu banyak menu, sehingga semua kalangan bisa dengan mudah menggunakan web tersebut lalu tidak ada kesulitan akses, mudah sekali mbak” (Wawancara tgl 30-07-2016)

Persepsi informan dalam *ease of use* dapat dikatakan positif, karena dimensi *ease of use* telah diterapkan dengan sangat baik kedalam *website* P3M. Mayoritas pemikiran informan adalah informan berasumsi bahwa informan mudah menggunakan *website* tersebut. Informan juga memutuskan bahwa semua kalangan dapat dengan mudah menggunakan *website* tersebut karena menu sederhana dan kemudahan akses dalam *website* P3M. Informan dominan memilih *website* P3M sebagai pengaduan karena menyajikan kemudahan fitur dan akses sehingga mudah digunakan oleh semua kalangan. Interpretasi informan sangat baik karena dilihat dari persepsi informan yang menyatakan bahwa informan tidak menemukan kesulitan saat menggunakan fitur ataupun saat mengakses *website*.

Easy of finding information/services adalah kemudahan dalam mencari informasi dan servis yang terdapat dalam *website* P3M. Dalam hal ini, *user* masih mendapati kesulitan dalam mencari kebutuhannya. Seperti kebutuhan informasi, gambar, kontak servis serta respon dari pemerintah terkait pengaduan yang dilakukan oleh pengguna *website*. Hal ini disampaikan oleh salah satu informan yaitu Bapak Adi Kurniawan selaku pengguna *website* P3M bahwa gambar dalam *website* P3M masih sangat kurang dan pengaduan dari pengguna belum direspon dengan serius.

“Kurang gambarnya, hanya ada satu atau beberapa kalau ga salah dan gambarnya tidak menarik, belum bisa ya menjadi pelengkap mbak gambarnya, karena kan gambarnya hanya sekedar jalannya proses. Terus kalau yang saya ketahui ya belum direspon dengan serius ya pengaduannya. Kalau untuk kontak servis Iya ada mbak, saya lihat ada nomer telfon dan email di profilnya.”

Menurut persepsi mayoritas informan menyatakan bahwa, *website* P3M kurang memuaskan. Hal ini dirasakan karena kurangnya respon yang diberikan oleh pihak P3M bahkan terkesan tidak solutif. Selain itu masih terdapat gambar-gambar yang kurang jelas. Dalam pemikiran informan berasumsi bahwa penyebaran informasi belum dilakukan secara tepat. Hal ini terbukti dengan kurangnya akses informasi dan akses pendukung informasi seperti gambar, video dan respon yang masih kurang baik. Kelima informan memiliki preferensi bahwa penggunaan *website* P3M sudah sesuai namun masih terdapat berbagai kendala yang membuat masyarakat merasa tidak puas. Respon yang tidak tanggap serta kelengkapan informasi belum terlaksana dengan baik. Informan dominan menginterpretasikan bahwa berdasarkan fungsinya *website* P3M memang sesuai dan fitur yang tersedia sudah sangat membantu masyarakat hanya saja tampilan

yang kurang menarik serta kurang seriusnya respon dari pihak pemerintah menyebabkan kurang baiknya dimensi *easy of finding information*.

Dalam *website* P3M *Design/layout of page* yang ditampilkan belum memperhatikan estetika agar terlihat sangat atraktif. Desain yang baik harus tersusun dengan baik, memilih *font* yang tepat, dan memilih perpaduan warna dengan tepat, sehingga pengunjung lebih fokus pada informasi dan tampilan *website* yang tersaji. Menambahkan foto atau gambar yang sering di *update* pada halaman *website* akan menarik pengunjung untuk mengunjungi kembali. Seperti yang dinyatakan oleh Bapak Rachmad selaku pengguna *website* P3M yaitu *website* cukup tersusun dengan baik, akan tetapi tidak terlalu menarik, menurut informan font dalam *website* lebih baik diganti *times new roman* lalu menurut informan perpaduan warna dalam *website* P3M masih monoton, lebih baik diganti dengan warna yang lebih menarik.

“Webnya cukup tersusun dengan baik, tapi tidak terlalu menarik, menurut saya fontnya lebih baik diganti, Times New Roman mungkin dan menurut saya perpaduan warnanya norak mbak, seharusnya diganti dengan warna yang lebih menarik”

Persepsi informan terhadap *design of page* adalah *website* P3M sudah cukup tersusun dengan baik, akan tetapi tidak terlalu menarik. Perpaduan warna dalam *website* juga norak dan harus diganti dengan warna yang lebih menarik. Dalam pemikiran kelima informan memutuskan bahwa *design of page* pada *website* P3M masih belum bagus dalam perpaduan warna yang ada pada *website* karena warna masih monoton dan belum menarik. Kelima informan memiliki preferensi lebih menyukai desain *website* yang memiliki perpaduan warna yang menarik karena *website* P3M masih kurang dalam perpaduan warna dan hanya bagus dalam desain susunan menu dan pemakaian *font*. Menurut interpretasi informan desain dalam *website* P3M sudah cukup baik untuk *website* pengaduan, akan tetapi perlu adanya perbaikan dari segi perpaduan warna yang masih kurang menarik.

Web traffic and search adalah tingkat frekuensi *website* diakses oleh pengunjung, dalam penelitian ini *web traffic* adalah seberapa sering *user* mengunjungi *website* P3M setelah memberikan aduan mengenai permasalahan kota Sidoarjo, sedangkan *web search* merupakan hasil pencarian *website* dengan menggunakan kata kunci (*keyword*) yang diinginkan pada mesin pencarian seperti google, bing, dan yahoo. Informan mengatakan bahwa pernah mengakses *website* P3M beberapa kali untuk mengetahui respon dari aduan yang telah dilaporkan. Lalu informan juga sangat mudah ketika mencari *website* P3M dalam mesin pencari karena *website* P3M akan muncul pada halaman pertama pencarian. Hal ini disampaikan oleh salah satu informan yaitu Bapak Hafiq selaku pengguna *website* P3M

“Saya berkunjung beberapa kali untuk mengetahui bagaimana respon dari aduan saya waktu itu, dan respon yang saya dapat tidak solutif karena hanya csnya hanya mengatakan akan disampaikan ke pdam tanpa solusi yang jelas, kayak kejelasan waktu kapan ditangani seperti itu. saya juga membaca respon dari aduan masyarakat lain tentang kerusakan jalan itu dan csnya bilang kalau alamat pengadu tidak jelas padahal kan pemkot bisa menyuruh orang untuk mengecek jalan dikecamatan yang tertera di alamat pengadu. Jadi menurut saya tidak solutif mbak responnya. Karena saya 2 kali mengadu responnya tidak memuaskan. Waktu saya cari di google situsnya muncul dihalaman pertama atas sendiri”

Kelima informan memiliki persepsi bahwa informan sering mengunjungi *website* P3M untuk memastikan ada tidaknya respon berdasarkan pengaduan yang telah ditulis sebelumnya. Selain itu menurut beliau pencarian tentang P3M tergolong mudah hal ini terbukti dengan munculnya *website* P3M pada halaman awal pencarian di Google. Dalam pemikiran kelima informan, intensitas mengunjungi *website* P3M dipengaruhi oleh rasa ingin tahu pengguna terhadap hasil respon yang diberikan pemerintah. Sedangkan preferensi informan, *web traffic and search* selama ini digunakan oleh pengguna *website* hanya sebatas mencari informasi terkait beberapa keluhan yang dilaporkan dengan harapan mendapatkan balasan yang sesuai dengan perihal yang ditanyakan. Interpretasi kelima informan yaitu *website* P3M akan sering dikunjungi untuk memastikan pertanggungjawaban dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo atas pengaduan masyarakat.

Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerimaan masyarakat terhadap *website* P3M dianalisis menggunakan dimensi kualitas *website* yaitu *ease of use*, *easy of finding information*, *design of page* dan *web traffic and search* maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari empat dimensi kualitas yaitu *ease of use*, *easy of finding information*, *design of page* dan *web traffic and search* penerimaan masyarakat pengguna *website* P3M dapat dikatakan positif pada *ease of use* dan *web traffic and search*.
- b. Dalam dimensi *easy of finding information* indikator kualitas *website* yang belum terpenuhi adalah sulitnya menemukan informasi, tidak terdapat gambar sebagai informasi pendukung, respon yang belum memuaskan pengguna *website*.

- c. Dalam dimensi *design of page* indikator yang belum terpenuhi adalah perpaduan warna. Perpaduan warna *website* P3M bisa dikatakan kurang menarik karena terlalu sederhana dan monoton.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada masyarakat terkait penerimaan terhadap *website* P3M, peneliti memberi saran yang berguna bagi pengembangan dan peningkatan kualitas *website* P3M yaitu:

- a. Pengelola *website* P3M lebih meningkatkan sumber daya manusia terkait dengan inovasi dan kreatifitas dalam meningkatkan kualitas *website* dengan memilih SDM yang benar-benar ahli dalam bidang IT, diantaranya: untuk *easy of finding information website* p3m sebaiknya menambah menu yang lebih fokus terhadap permasalahan di masyarakat misalnya menambah menu tentang E-KTP, infrastruktur dan lain-lain, menambahkan gambar/foto dan video sehingga menunjang informasi yang diberikan Pemerintah serta lebih memperhatikan perpaduan warna desain isi *website*.
- b. Selain itu pengelola *website* P3M harus lebih gencar dalam menangani respon masyarakat tentang permasalahan di Sidoarjo dengan terus menghubungi pihak SKPD yang terkait dengan permasalahan yang diadukan masyarakat

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji *website* pemerintah daerah yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Baran, S. J. & Davis, D. K. (2014). *Teori komunikasi massa: Dasar, pergolakan, dan masa depan*. Jakarta: Salemba Humanika
- Bailin, A., & Pullinger, D. (2010). *Measuring website quality*. Retrieved 0212, 2012, from Central Office of Information: Diakses pada tanggal 25 Juli 2016 <http://coi.gov.uk/documents/guidance/measuring-website-quality-v1-2.pdf>
- Booth, D., & Jansen, B. J. (2009). A review of methodologies for analyzing *websites*. In *Handbook of Research on Web Log Analysis* (pp. 145-162). New York: IGI Global Snippet.
- Faizun. (2009). *Satu langkah menuju implementasi e-government bagi pemerintah daerah di Indonesia*. (online). <http://www.goechi.com/web/pemda.html>

www.p3m.sidoarjokab.go.id. Diakses pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 09.55 WIB).

Galletta, D. F., & Henry, R. (2002). *Website delays: How tolerant are users? AIS: University of Pittsburgh*.

Khasanah, U. (2012). *Penerapan electronic government melalui Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di pemerintah Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. Diakses pada tanggal 31 Juli 2016. ejournal.unesa.ac.id/article/1945/42/article.pdf

Littlejohn, S. W. (2002). *Theories of human communication: Seventh edition*. California: Wadsworth Group, Belmont.

Littlejohn. (1999). *Theories of human communication*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

Liu, C. & Arnett, K. P. (2000). *Exploring the factors associated with website success*. Information & Management.

Mazelis, J. P. (2005). *CPSC website customer satisfaction survey. U.S. consumer product safety commission office of planning and evaluation*. Retrieved 02 12, 2012, from U.S. Consumer Product Safety Commission. (online). www.cpsc.gov/survey05.pdf. Diakses pada tanggal 25 Juli 2016.

McQuail, D. (1996). *Teori komunikasi massa suatu pengantar (edisi kedua, terjemahan)*. Jakarta.

McQuail, D. (1997). *Audience analysis*. California: SAGE Publications.

Prayitno. (2010). *Bulan ini empat puluh dua pengadu terlantar*. (online). <http://www.pusaka-community.org/2009/10/bulan-ini-empat-puluh-dua-pengadu.html>. Diakses pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 10.05 WIB.

Rakhmat, J. (1986). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Karya Nusantara.

Saputro, H. W. (2007). *Pengertian website dan unsur-unsurnya*. (online). (<http://www.balebengong.net/topik/teknologi/2007/08/01/pengertian-website-dan-unsur-unsurnya.html>). Diakses pada tanggal 27 Juni 2016.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Tony Ahn, S. R. (2007). *The impact of web quality and playfulness on user acceptance of online retailing*. Science Direct , 44: 263-275.