pemerintahan, hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> "Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian" (Soewarno,1982:154).

Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap tujuan organisasi. Tujuan organisasi diharapkan sesuai dengan administrasi kelembagaan dan organisasi.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah*, penilaian kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai berikut:

1. Konsistensi pencapaian tujuan
   a. Tujuan akhir (*goal*); sebagai kumulasi dari kontribusi pencapaian tujuan fungsional, sehingga dapat dilihat pada waktu agak lama (biasanya 3-5 tahun).
   b. Sasaran antara atau tujuan fungsional (*purposel outcome*); merupakan hasil pencapaian suatu program yang merupakan kumulasi pencapaian hasil fisik.
   c. Hasil fisik atau keluaran (*output*); merupakan hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan. Jadi sifatnya *riil* atau nyata dan dapat dilihat bersamaan pada saat berakhirnya suatu kegiatan.
   d. Kontribusi nyata dari setiap tahap kepada tahap yang lebih tinggi.
2. Produktivitas
   a. Profil daerah (meliputi aspek fisik, ekonomi, sosial, budaya, dsb.).
   b. *Input Resources* (*man, money, methods, material, machine*).
   c. Proses (*organizing, participation, coordinating, decision making*).
   d. *Feed back* (*raw materials*).
3. Kualitas pelayanan
   a. Kecepatan (*speed*)
   b. Ketepatan (*accuracy*)
   c. Kemudahan / keterjangkauan

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

d. Murah
e. Adil
f. Transparansi

4. Responsivitas
   a. Prosedur
   b. Aturan kerja
   c. Rencana umum
   d. Pemenuhan kebutuhan masyarakat
   (Yudoyono, 2001:62-63)

Sesuai dengan definisi di atas aparatur harus mampu menciptakan produktivitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi pemerintahan. Aparatur juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Perilaku masyarakat yang berbeda-beda berdasarkan kondisi alam dan wilayahnya. Aparatur harus memiliki responsitivitas dalam mengenali kondisi-kondisi tersebut. Kegiatan organisasi publik dilaksanakan oleh aparatur. Peningkatan kegiatan organisasi publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.

Secara lebih rinci, indikator-indikator kinerjanya aparatur tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

2.1.1 Konsistensi Tujuan

Menurut situs Wikipedia, konsistensi dalam ilmu logika adalah teori konsistensi merupakan sebuah sematik dengan sematik yang lainnya tidak mengandung kontradiksi.*(http://id.wikipedia.org)*

Definisi tujuan organisasi dijelaskan oleh Sondang P. Siagian yaitu:

> ”penentuan arah yang akan ditempuh oleh organisasi, sarana dan prasarana apa yang diperlukan, produk apa yang akan dihasilkan, dan siapa yang akan jadi penggunanya, bentuk dan jenis interaksi dengan lingkungan eksternal, kultur organisasi bagaimana yang

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

akan ditumbuh kembangkan, serta teknologi yang bagaimana yang akan dimanfaatkan" (Siagian, 2005:43).

Konsistensi tujuan merupakan sematik satu dengan sematik yang lainnya tidak mengandung kontradiksi atau berbenturan. Konsistensi tujuan merupakan penentuan arah dari organisasi sesuai dengan produk yang akan dihasilkan. Sarana dan prasarana yang dipakai dalam menjalankan organisasi tidak berbenturan atau bertolak belakang dengan tujuan awal dari organisasi itu sendiri.

2.1.2 Produktifitas

Menurut J. Putra Ravianto, bahwa:

> "Produktifitas secara terpadu melibatkan semua usaha manusia dengan menggunakan keterampilan, modal, teknologi, manajemen, informasi, energi dan sumber-sumber daya lainnya, untuk perbaikan mutu kehidupan yang mantap bagi seluruh manusia, melalui pendekatan konsep produktifitas secara total. (Ravianto, 1988:12)

Berdasarkan pendapat tersebut, produktifitas merupakan usaha manusia dalam menggunakan keterampilan, modal, teknologi, manajemen, informasi, energi untuk memperbaiki mutu kehidupan menjadi lebih baik. Perbaikan mutu kehidupan untuk seluruh manusia. Perbaikan mutu ini melalui pendekatan konsep produktifitas secara total dan terkendali.

2.1.3 Kualitas Layanan

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa:

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

> “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik” (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik standar yang dijadikan acuan maka semakin baik juga mutu dari pelayanan tersebut.

2.1.4 Responsivitas

Menurut Ratminto *responsiveness* atau responsivitas merupakan:

> “Kemampuan pemberi pelayanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap pemberi pelayanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat” (Ratminto, 2006:180-181).

Menurut pendapat tersebut, responsivitas merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap pemerintah akan kebutuhan masyarakat. Responsivitas aparatur merupakan tuntutan masyarakat.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.2 Pengertian Informasi

Pengertian data menurut Wahyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem:informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, yaitu: "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya" (Wahyono,2004:2).

Keberadaan suatu data sangat menunjang terhadap informasi, karena data merupakan bahan mentah yang diperlukan oleh pengambil keputusan . Untuk lebih meyakinkan bahwa data tidak dapat terlepas dari dari informasi dapat dilihat dari definisi mengenai informasi.

Istilah informasi berasal dari kata benda latin purba *information* yang dalam kamus komunikasi menurut Effendy berarti keterangan, penerangan:

1. Suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang yang baginya merupakan hal yang baru diketahuinya.
2. Data yang telah diolah untuk disampaikan kepada yang memerlukan atau untuk mengambil keputusan mengenai suatu hal.
3. Kegiatan menyebarluaskan pesan disertai penjelasan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi, kepada khalayak yang baginya merupakan hal atau peristiwa yang baru. (Effendy, 1989:177)

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa informasi merupakan pesan yang disampaikan kepada orang lain. Pesan yang diberikan merupakan hal baru yang sebelumnya tidak diketahui si penerima pesan. Pesan tersebut juga merupakan data yang sudah diolah sebagai alat untuk

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

mengambil keputusan. Penyebarluasan pesan tersebut melalui suatu media.

Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono, yaitu:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan". (Wahyono,2004:3)

Berdasarkan definisi di atas, informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data. Data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian. Kejadian itu merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu. Sehingga dalam hal ini informasi dan data saling berkaitan.

Bertolak dari batasan-batasan tersebut di atas, informasi itu pada dasarnya diproduksi oleh adanya data. Data merupakan bahan dasar atau bahan mentah untuk diproses sehingga hasilnya berubah menjadi informasi. Informasi tersebut pada akhirnya disebarluaskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Mc Leod menyatakan bahwa suatu informasi berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut dianggap.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan".
   (Mc Leod,2001:61)

Informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri. *Pertama* yaitu suatu informasi harus akurat. Akuratnya informasi harus sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Keakuratannya telah melalui tahapan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. Informasi juga harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Akurat juga berarti harus mencerminkan maksudnya, harus akurat dari sumber sampai penerima informasi. *Kedua*, suatu informasi harus tepat waktu. Suatu informasi harus dapat diketahui dan dikonsumsi jika informasi tersebut diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah tidak berlaku tidak akan mempunyai nilai lagi. Informasi merupakan landasan diadakannya pengambilan keputusan. Jika keputusan terlambat maka akan berakibat fatal bagi pengguna informasi. *Ketiga,* suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. K*eempat*, suatu informasi haruslah lengkap

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

tidak boleh kurang. Jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, kriteria atau syarat-syarat informasi yang baik menurut Parker adalah:

1. Ketersediaan
2. Mudah dipahami
3. Relevan
4. Bermanfaat
5. Tepat waktu
6. Keandalan
7. Akurat
8. Konsisten
9. Jelas
10. Menyeluruh
11. Selektif
12. Fleksibel
13. Orisinil

(Parker dalam Rivers, 2003:302)

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa informasi yang baik mencakup:

1. Ketersediaan, artinya bahwa tersedianya informasi merupakan syarat yang cukup mendasar sehingga dapat diperoleh untuk dimanfaatkan
2. Mudah dipahami, artinya informasi tidak boleh berbelit-belit tetapi hendaknya mudah dipahami oleh setiap pembuat keputusan
3. Relevan, artinya informasi yang diperlukan hendaknya sesuai atau cocok dengan kebutuhan pengembangan organisasi

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4. Bermanfaat, artinya informasi harus benar-benar mempunyai kegunaan bagi organisas
5. Tepat waktu, artinya informasi hendaknya tersedia tepat pada waktunya sesuai dengan kebutuhan
6. Keandalan, artinya sumber informasi harus benar-benar dapat dipercaya keberadaannya sehingga terjamin kebenarannya
7. Akurat, artinya informasi hendaknya bersih atau bebas dari berbagai kesalahan atau kekeliruan komputasi dan transkripsi, sehingga jelas maknanya bagi kepentingan organisasi
8. Konsisten, artinya informasi tidak boleh mengundang kontradiksi di dalam penyajiannya
9. Kejelasan, artinya informasi harus bebas dari keragu-raguan dan harus jelas keberadaannya
10. Menyeluruh, artinya informasi harus lengkap dan utuh untuk kepentingan kegiatan tertentu.
11. Selektif, artinya informasi harus benar-benar teruji keunggulannya
12. Fleksibel, artinya informasi hendaknya memiliki daya adaptasi terhadap kebutuhan yang berbeda
13. Orisinil, artinya informasi harus asli dan tidak mengada-ada.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.3 Situs

Orang yang mengakses situs, sebelum menggunakan situs mereka terlebih dahulu menggunakan *internet*. Sebelum masuk pada definisi tentang situs, terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian dari *internet*, hal ini karena situs merupakan bagian dari *internet*.

Internet adalah jaringan global yang terbentuk dari jaringan komputer (Nelsen, 1996:2). Jaringan ini memungkinkan orang yang berkoneksi untuk bertukar informasi dan dalam kondisi tertentu sebagai sumber daya komputer. Dewasa ini pengguna layanan *internet* semakin meningkat karena *internet* memiliki kelebihan-kelebihan yang tidak dimiliki oleh media lain. Kelebihan tersebut mencakup: mudah diakses, cepat, lengkap dan jaringannya terhubung ke seluruh pengguna *internet* yang ada di dunia.

> "Halaman *web* merupakan bagian dari situs *web*. Halaman-halaman *web* tersebut disusun sedemikian rupa sehingga mereka saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk sebuah *situs web*" (Tim penelitian dan pengembangan wahana komputer, 2004:24).

Berdasarkan penjelasan di atas situs merupakan kumpulan dari halaman *web* yang saling berhubungan satu sama lain, sehingga antara halaman *web* yang satu dengan halaman *web* yang lain dapat di akses oleh pengguna dalam satu situs.

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Website merupakan bagian dari internet, website juga memiliki pengertian sebagai berikut:

> "*Website* adalah sebuah lokasi di Internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet dan dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui jaringan komunikasi seperti kabel telpon" (Febrian,2001:180).

created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional