BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah perlu menemukan dan memahami cara yang profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik dapat berupa dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Bangsa Indonesia saat ini sedang mengalami proses transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam *volume* yang besar secara cepat dan akurat. Kurangnya penyesuaian diri terhadap kecenderungan global akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Penataan yang tengah kita laksanakan harus diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Era globalisasi memberikan bukti dengan kemajuan di negara Indonesia, terutama di bidang teknologi informasi yang terjadi sedemikian pesatnya. Teknologi informasi merupakan suatu acuan bagi negara Indonesia dalam menghadapi era globalisasi. Perkembangan teknologi informasi menjadikan data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat disebarkan kepada masyarakat umum. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan. Teknologi komputer yang dimanfaatkan oleh setiap instansi memberikan kemudahan untuk mendapatkan teknologi informasi yang diperlukan dalam menyampaikan atau mengirim data dalam bentuk informasi kepada unit kerja maupun masyarakat luas.

Perkembangan teknologi informasi baik secara disadari maupun tidak disadari telah membawa manusia kedalam sebuah cara hidup yang lebih baru. Kehidupan pada zaman modern seperti ini dikenal dengan *e-Life*, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Pengembangan aplikasi sistem informasi di lingkungan pemerintahan dikenal dengan sebutan *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas layanan pemerintah. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

e-Government bermaksud untuk memberikan kemudahan pada manusia, organisasi pemerintahan maupun *non* pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan teknologi informasi, penyajian teknologi informasi serta pendisribusian teknologi informasi kepada *user* selaku penerima dan pemanfaat informasi.

Indonesia adalah negara republik yang memiliki banyak Instansi, Lembaga, Dinas, Departemen baik yang bersifat pemerintahan maupun *non* pemerintahan, dimana kesemuanya itu membutuhkan wadah penyaluran aspirasi untuk kepentingan mendistribusikan dan mendapatkan informasi yang *up to date*, bermanfaat dan berguna untuk kelangsungan hidup masyarakat secara khusus serta kelangsungan perjalanan roda pemerintahan maupun *non* pemerintahan yang ada di negara Indonesia secara umum.

Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor: 03/M/PER/VI/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset dan Teknologi, secara signifikan telah merubah ruang lingkup dan tata kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Salah satu upaya untuk mengimplementasikan kebijakan *e-Government* adalah dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*.

Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia adalah unsur pelaksana, penyelenggaraan hubungan masyarakat, pengkoordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum, serta pengelola data dan penyajian teknologi informasi. Tugas pokok Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia adalah merencanakan dan menyusun rancangan peraturan dan perundang-

undangan, pengembangan dan pemeliharaan jaringan dan sarana serta penyajian informasi secara elektronik.

Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia adalah kantor pemerintah yang dipimpin oleh Menteri Riset dan Teknologi berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden. Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia adalah unsur pelaksana pemerintah dalam rangka penajaman, koordinasi, sinkronisasi program pemerintah. Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia mempunyai tugas membantu Presiden dalam merumuskan kebijakan dan koordinasi di bidang riset, ilmu pengetahuan dan teknologi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor: 03/M/PER/VI/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset dan Teknologi.

Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui Biro Hukum dan Humas bekerjasama dengan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian (LPNK) dalam memberikan pengabdian yang maksimal kepada masyarakat membuat *website* tentang kegiatan dan program yang akan dan telah dilakukan oleh Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang disajikan secara *online* dan *up date*. *Website* resmi Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia berisi tentang kegiatan dan program yang meliputi; Visi Misi IPTEK 2025, Warintek (Warung Informasi Teknologi), informasi mengenai berita kegiatan ristek, informasi mengenai artikel ristek serta info iptek, informasi mengenai kegiatan Hari Teknologi Nasional yang diselenggarakan setiap setahun sekali, informasi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun

2010-2014, Rencana Strategis, informasi mengenai kegiatan Program Insentif Riset Tahun 2011 yang diperuntukkan bagi LPNK (Lembaga Pemerintah Non Departemen) untuk mendanai penelitiannya, Pustaka Ristek berisi kumpulan jurnal ilmiah nasional maupun internasional yang disediakan oleh Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia kepada para peneliti untuk mencari referensi dalam menyusun penelitian, Iptek Kebencanaan, informasi program yang dibuat oleh Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, GCOS, IGOS, Peta Riptek Daerah dan sebagainya.

Penerapan *website* yang masih menghadapi berbagai kendala diantaranya disebabkan oleh pelayanan publik yang bersifat tertutup. Pelayanan publik yang tertutup akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada masyarakat selain itu pelayanan teknologi informasi yang bersifat tertutup akan menimbulkan penilaian yang kurang baik dari masyarakat kepada unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk menciptakan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai teknologi melalui *website* *http://ristek.go.id.* Pelayanan publik yang tidak transparan akan menciptakan pelayanan yang tidak prima serta tidak akan tercipta interaksi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Kurangnya keterampilan yang memadai dalam mengelola data dan menyajikan informasi kepada masyarakat merupakan kendala kedua yang dihadapi oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Keterampilan merupakan cerminan profesionalitas yang

harus dimiliki oleh setiap unit kerja di lingkungan Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan publik. Unit kerja merupakan alat penggerak yang sangat menentukan keberhasilan suatu instansi apabila unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tidak memiliki kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya maka pelayanan publik tidak dapat terlaksana dengan baik.

Kurangnya sumber daya manusia yang tersedia untuk mengendalikan, mengontrol serta menjalankan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi merupakan kendala ketiga. Sumber daya manusia merupakan roda penggerak serta penentu keberhasilan suatu instansi/kantor, apabila sumber daya manusia yang tersedia tidak mencukupi maka akan mengurangi tingkat pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* yang maksimal kepada masyarakat.

Hal tersebut menjadi kendala bagi Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia sebagai Kantor pelaksana pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* harus bisa bertindak dengan benar serta mengetahui bagaimana usaha-usaha yang harus dilakukan dalam pemberian pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id*.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengambil judul "Pelayanan Publik Melalui *Website http://ristek.go.id* Di Biro Hukum dan

Humas Pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana transparansi yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?
2. Bagaimana akuntabilitas yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?
3. Bagaimana kondisional yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?
4. Bagaimana partisipasif yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?
5. Bagaimana kesamaan hak yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?
6. Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas

pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui transparansi dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
3. Untuk mengetahui kondisional dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
4. Untuk mengetahui partisipatif dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi kepentingan peneliti, penelitian ini merupakan kesempatan untuk mempraktekan teori-teori yang telah dipelajari, menambah daya nalar dan kesempatan menganalisis masalah-masalah yang dihadapi aparatur Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id.*

2. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta dapat menjadi bahan tambahan pengembangan wawasan di bidang Ilmu Pemerintahan secara umum dan secara khusus dalam menerapkan *e-Government* melalui *website* *http://ristek.go.id* dalam pelayanan teknologi informasi.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan informasi dan masukan yang berguna dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sesuai dengan fokus penelitian, maka pada bagian ini peneliti akan menjelaskan berbagai kerangka teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Teori-teori yang akan di ungkapkan adalah teori-teori mengenai pelayanan

pengungkapan teori ini dibuat untuk pedoman dalam menganalisa masalah yang akan diteliti. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sampara Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan* berpendapat, pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan". (Lukman, 2000:8). Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum* antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korps pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para pelaksana, masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat

menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Sinambela berpendapat istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Pengertian publik menurut Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar *Public Relations* adalah mereka-mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini:

> ”Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung” (Abdurrahman, 1995:28).

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi.

Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis. Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi,
2. Akuntabilitas,
3. Kondisional,
4. Partisipatif,
5. Kesamaan hak, dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

(Sinambela, 2006 : 6)

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisien dan efektif.

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban unit kerja dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Pelayanan publik didefinisikan secara teoritis menurut Mahmudi adalah:

> ”Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005:213).

Berdasarkan pendapat di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Menggunakan komputer atau teknologi informasi dalam proses pemerintahan bukan berarti konsep *e-government* telah diterapkan. Teknologi hanyalah instrumen untuk terciptanya sebuah transformasi peran pemerintah, dari yang bersifat birokrasi menjadi sebuah lembaga yang berorientasi kepada proses melayani masyarakat dan para *stakeholder*. Usaha pemerintah dalam menerapkan

e-Government adalah dengan dibangunnya portal-portal *website* kepemerintahan, yang dapat diakses langsung oleh masyarakat luas. Pada intinya *website* merupakan alat komunikasi yang memberikan informasi kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi internet. Terciptanya *website* diharapkan unit kerja dan masyarakat bisa berkomunikasi dengan pemerintah.

Website merupakan sebuah wadah untuk menampilkan informasi diri, informasi bisnis dan informasi lainnya dengan memanfaatkan media *internet* sebagai tempat untuk menempatkan *website* yang telah dibuat dengn maksud lain untuk melakukan sebuah interaksi didalam media eletronik sehingga hasil dari interaksi tersebut dapat memberikan anda masukan baik berupa ilmu pengetahuan yang membangun. Definisi mengenai *website* dikemukakan oleh sebuah situs dengan alamat(http://my.indostudio.com/knowledgebase/43/DefinisiWebsite.html) yaitu:

> "*Website* adalah sebuah cara untuk menampilkan diri Anda di *Internet*. *Website* Anda adalah sebuah tempat di Internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang diri Anda, memberi pertanyaan kepada Anda,memberikan anda masukan atau bahkan mengetahui dan membeli produk Anda".(http://my.indostudio.com/knowledgebase/43/Definisi-Website.html).

Berdasarkan definisi *website* di atas maka *website* itu sendiri dapat diartikan sebagai sebuah wadah yang terdiri dari kumpulan *file* yang terletak pada sebuah media komputer yang terhubung ke internet. Ketika seseorang mengunjungi website tersebut, mereka hanya akan terhubung ke dalam sebuah komputer yang kemudian disebut sebagai *Server.* Kemudian *server* tersebut akan memberikan *file* yang ingin *user* lihat. *Website* itu sendiri dalam kenyataan dapat

berfungsi sebagai:

1. Membuat pengumuman atau pemberitahuan, dengan demikian *website* merupakan sebuah wadah atau media yang bertujuan untuk mempermudah setiap orang untuk mendistribusiakan apa yang dimiliki oleh orang tersebut baik berupa informasi maupun penjualan produk.
2. Memberikan kemudahan untuk melaksanakan sebuah prose pelayanan terhadap *Customer* Anda. Penggunaan media *website* dalam melakukan transaksi bisnis pun dapat dilakukan melalui media ini dengan maksud untuk menciptakan efektifitas dan efisien dalam melakukan sebuah proses jual-beli kepada orang lain.
3. Penerima sebuah masukan dari pengunjung atau *customer* anda dengan adanya *website* ini kita dapat melakukan pertukaran informasi kepada pihak lain dengan cepat tanpa harus ada pertemuan fisik diantara keduanya.
4. Membagi dan mendistribusi *file* dan foto kepada teman, sahabat dan rekan kerja atas sebuah moment yang telah berlalu dimana kerabat atau kolegan kita tidak hadir dalam *moment* tertentu.
5. Berkomunikasi langsung dengan *customer* anda yang berada dibelahan dunia manapun dengan maksud untuk memberikan kita kemudahan dalam melaksanakan komunikasi dengan orang yang keberadaannya jauh dari kita, dengan demikian tali persilaturahmian akan tetap terjaling dengan baik.

(http://my.indostudio.com/knowledgebase/43/Definisi-Website.html).

Website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web (www)* di *Internet* (http://id.wikipedia.org/wiki/situs_web). Website merupakan kumpulan dari halaman situs yang terangkum dalam *world wide web (www)* yang memudahkan pengguna jasa mencari data yang dibutuhkan.

Website dalam penerapannya harus memiliki elemen-elemen yang wajib dimiliki oleh sebuah *website e-Government* adalah sebagai berikut :

1. Sistem pengorganisasian *content* atau isi *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan tersektruktur secara logis
2. Navigasi yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah cara pengoperasiannya
3. Isinya harus *up-to-date* dalam arti kata selalu diperbaharui sehinga

relevan dengan kebutuhan

4. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangakan ukuran memori total dari sebuah desain *website*
5. Tampilan *website* haruslah menarik dalam arti kata memiliki desain grafis yang disesuaikan dengan *audiencenya*
6. *Website* haruslah dapat dinikmati oleh semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa, maupun hal-hal lain yang terdapat didalam masyarakat
7. Unsur privasi harus pula diperhatikan dalam arti kata para penggunaan *website* merasa yakin bahwa tidak ada hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah.

(Indrajit,2005:56).

Penerapan *website* merupakan salah satu upaya Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi dalam memudahkan masyarakat mengakses data yang dibutuhkan. Pembuatan *website* http://ristek.go.id mempunyai tujuan, memberikan informasi mengenai kegiatan dan program di lingkungan Kementerian Riset dan Teknologi. *Website* ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pembahasan teori *website* berkaitan erat dengan sistem, data dan informasi, untuk melengkapi pembahasan tersebut peneliti akan menguraikan mengenai pengertian sistem, data dan informasi, M. Khoirul Anwar dalam buku *SIMDA:Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, yaitu seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4).

Sedangkan pengertian data menurut Wahyono:

> "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya 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).

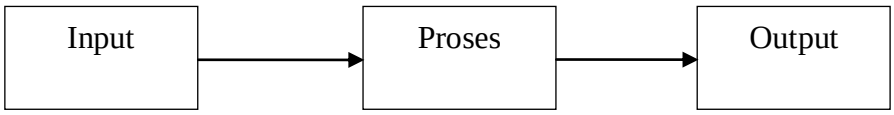
Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Sondang, 2006:76). Jadi sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa. Begitu juga dengan pelayanan teknologi informasi berbasis *website* yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan pelayanan

Sistem harus memiliki *input*, proses dan *output*. Sesuai yang dikemukakan Sutanta bahwa: Sistem merupakan sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tujuan. (Sutanta, 2003:4). Jadi suatu sistem harus mempunyai tujuan dalam proses pelaksanaanya. Dalam hal ini, sistem tesebut dijalankan oleh pegawai melalui pembangunan *website*. Model umum suatu sistem terdiri atas masukan *input*,

pengolah *procces*, dan keluaran *output*. Seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut:

Gambar 1.1
Keterkaitan antara *input,* proses dan *output*



(Sumber: Sutanta, 2003:4).

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang tersedia bagi instansi pemerintah dan memiliki nilai sama dengan sumber daya lainnya seperti manusia, peralatan dan uang. Informasi sangatlah berharga karena informasi dapat menunjukkan sumber daya lainnya seperti segala sesuatu yang dapat kita lihat dan kita sentuh. Kemampuan informasi dalam menunjukkan sumber daya lainnya dan yang terjadi dengan sumber daya tersebut sangatlah penting bagi instansi pemerintah, karena dengan adanya informasi yang dipaparkan maka instansi pemerintah dapat mengetahui bagaimana perkembangan kegiatan yang terjadi instansi pemerintah.

Menurut Azhar Susanto dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen (Konsep dan Pengembangannya)* mendefinisikan informasi sebagai berikut ”Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat” (Susanto, 2007:40). Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah informasi bagi orang tersebut.

Instansi pemerintah untuk dapat mencapai tujuan melayani publik dengan baik, maka telah di buat suatu sistem informasi. Sistem informasi ini akan mempermudah dalam memasukan data-data yang ada, agar prosesnya menjadi lebih cepat dan akurat. Adanya penerapan sistem informasi ini akan mendukung terciptanya penggunaan *e-Governmen*t di dalam instansi pemerintah.

Penggunaan sarana teknologi saat ini menjadi sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari. Instansi pemerintah tanpa memiliki fasilitas teknologi akan mengalami kesulitan dalam mengirimkan data dari satu lokasi ke lokasi lain. Kesulitan dalam mengirimkan data akan mengakibatkan kesulitan dalam mengolah data menjadi informasi.

Situs (*http://id.wikipedia.org/wiki/situs_teknologi)* mengartikan teknologi sebagai:

> ”hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya”. (*http://id.wikipedia.org/wiki/situs_teknologi)*

Kemajuan informasi tidak akan berguna apabila tidak diikuti dengan kemajuan teknologi karena dengan adanya teknologi maka penyampaian informasi akan jauh lebih mudah, lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan adalah melayani atau membantu menyiapkan apa yang diperlukan pelanggan. Unit kerja Kementerian Riset dan Teknologi

Republik Indonesia pada Biro Hukum dan Humas melayani pengguna dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

2. Publik adalah sekumpulan orang yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.
3. *Website* adalah sebagai sebuah sarana yang terdiri dari kumpulan *file* yang terletak pada sebuah media komputer yang terhubung ke internet.
4. Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia adalah unsur pelaksana, penyelenggara masyarakat, pengkoordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum, serta pengelola data dan penyajian teknologi informasi. Berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
5. Pelayanan publik adalah suatu produk layanan yang diperlihatkan oleh layanan tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Pelayanan publik dapat dilihat dari indikator:
   5.1) Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang mudah dan dapat diakses

oleh masyarakat. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut:

a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah penilaian terhadap tingkat keterbukaan pelayanan yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia kepada masyarakat.

b) Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami adalah penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan dalam pelayanan publik di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

5.2) Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan teknologi informasi yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas meliputi:

a) Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian, profesionalitas unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelayanan publik melalui w*ebsite http://ristek.go.id.*

b) Biaya pelayanan publik adalah biaya pelayanan dalam pelayanan publik melalui *website http://ristek.go.id* di Biro

Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang dipungut sesuai dengan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan.

c) Produk pelayanan publik adalah produk pelayanan yang diberikan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* kepada masyarakat diterima dengan benar dan sah.

5.3) Kondisional adalah kondisi dan kemampuan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam melayani masyarakat. Kondisional dapat dilihat dari:

a) Efisien adalah pelayanan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dengan menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat.

b) Efektif adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

5.4) Partisipatif adalah pelayanan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Partisipatif meliputi:

a) Identifikasi peran masyarakat adalah proses penyediaan layanan publik dimana masyarakat sebagai pengguna utama. Masyarakat harus diperlakukan sebagai *customer* yang berharga oleh unit kerja di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

b) Identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi adalah proses penyediaan layanan publik yang dilakukan oleh unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia melalui berbagai cara dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda-beda.

c) Mencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik adalah pemilihan berbagai instrumen partisipasi yang dilakukan oleh aparatur Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia untuk disesuaikan dengan masing-masing peran yang dilakukan oleh

masyarakat sebagai pengguna jasa.

d) Memilih instrumen partisipasi yang akan digunakan adalah pemilihan satu atau beberapa instrumen yang sekiranya memang dibutuhkan dan dapat membantu upaya perbaikan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

e) Implementasi strategi yang dipilih adalah tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang dimiliki oleh Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia, sumber daya keuangan, teknologi, dan strategi yang dipilih untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan publik.

5.5) Kesamaan hak yaitu pelayanan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial kepada masyarakat.

a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip-prinsip suatu organisasi. Keteguhan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi dengan berpegang pada aturan yang ada selama melayani kebutuhan masyarakat.

b) Ketegasan adalah sifat, watak dan tindakan yang jelas dan tidak ragu-ragu agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tindakan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam pelayanan kepada masyarakat guna menghindari terjadinya penyimpangan.

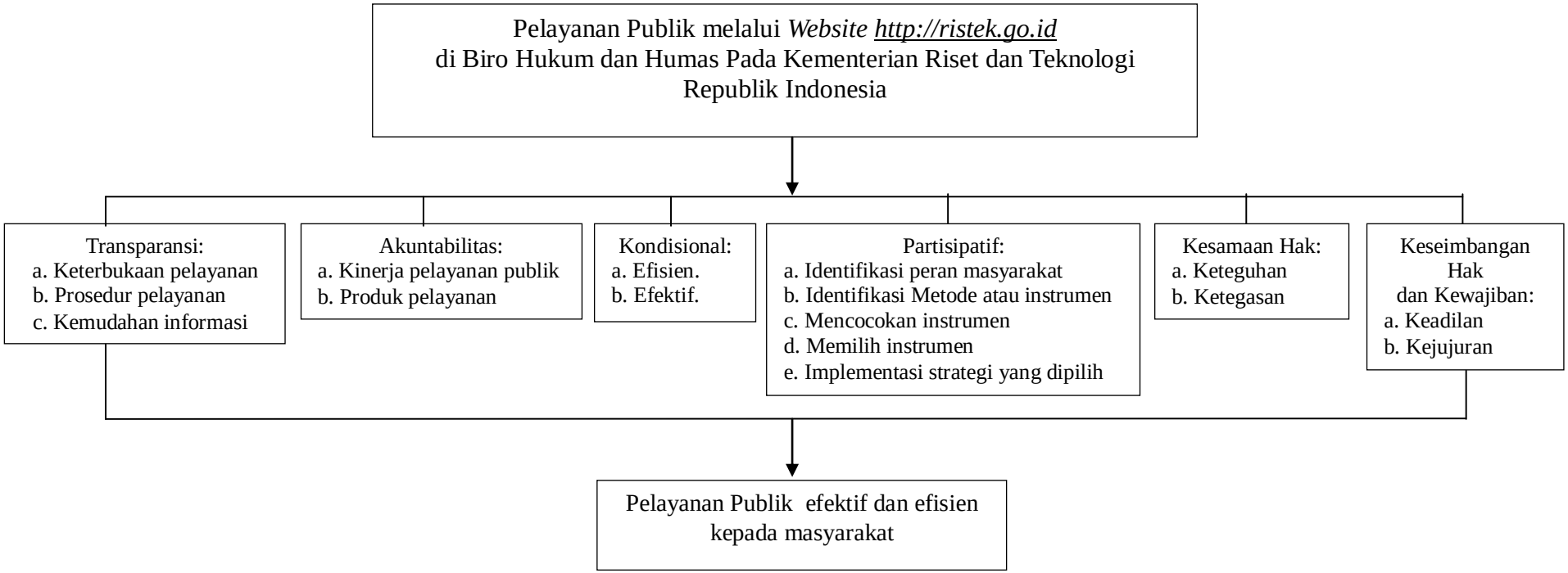
5.6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan teknologi informasi.

a) Keadilan adalah sikap dan tindakan unit kerja yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggung jawab. Sikap unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam melayani masyarakat maupun sesama unit kerja sesuai dengan fungsi, peran dan tanggung jawab.

b) Kejujuran adalah komponen rohani yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Sikap unit kerja Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan maupun menerima pendapat masyarakat.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat model kerangka pemikiran. Adapun model kerangka pemikiran tersebut adalah:

Bagan 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif. Dikutip dari buku *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Metode penelitian deskriptif adalah:

> "Prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat, pabrik dan lain-lain) sebagaimana adanya, berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang" (Nawawi dan Hadari, 2006:67).

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang situasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Peneliti menggunakan metode deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

> "Pendekatan yang berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, tidak berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, cenderung digunakan untuk gejala yang berhubungan dengan perilaku sosial atau manusia dengan berbagai argumentasi" (Subana, 2001:17).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan berdasarkan hasil penelitian

di lapangan dengan fakta-fakta yang ada dan berhubungan dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi ini adalah:

a. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi serta dokumenter, yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi.
b. Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Studi lapangan ini terdiri dari:
    1. Observasi non partisipan, yaitu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan oleh peneliti dalam pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Berdasarkan cara penelitian di atas peneliti ingin

mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

2. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Metode wawancara ini dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan serta informasi yang diperoleh melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya, karena salah tafsiran dapat diperbaiki sewaktu wawancara dilakukan. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang diselidikinya.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive,* yaitu dipilih dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini,

misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2009:216)

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Adapun informan yang berkaitan dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi yaitu:

1. Dr. Ir. Anny Sulaswatty, M.Eng sebagai Kepala Biro Hukum dan Humas. Beliau adalah orang yang saat ini mengetahui tentang pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.
2. Ir. Haryanto Sahar sebagai Kepala Bagian Data dan Informasi. Beliau adalah orang yang mengolah data, mengelola jaringan dan sarana, dan menyajikan informasi pada *website* *http://ristek.go.id*.
3. Djaswadin, SH, MH sebagai Kepala Bagian Hukum. Beliau adalah orang yang mengelola dokumentasi dan infromasi produk peraturan perundang-undangan dan penyuluhan produk hukum serta mewakili Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia dalam proses hukum.
4. Ir. Wawan Bayu PWS sebagai Kepala Bagian Humas. Beliau adalah orang

yang melaksanakan urusan pelayanan informasi publik, hubungan pers dan media, dokumentasi serta audio visual serta publikasi dan penerbitan kegiatan Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia.

5. Lukman Shallahudin sebagai Kepala Bagian Penelitian Asing. Beliau adalah orang yang melakukan pengumpulan, pengolahan, dan kompilasi data yang berkaitan dengan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi baik nasional maupun internasional.

Narasumber lain dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi Republik Indonesia. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *purposive* antara lain:

1. Aidil Rizali, beliau adalah pegawai negeri sipil yang melakukan pendaftaran *e-recruitment* (perekruitan CPNS *online*) dan beliau memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan.
2. Fathur Rochman, beliau memberikan informasi mengenai kemudahan mencari jurnal ilmiah melalui perpustakaan *online* yang disediakan oleh Kementerian Riset dan Teknologi guna mempermudah penelitian beliau dalam mencari rujukan jurnal ilmiah melalui *website* *http://ristek.go.id*.
3. Farah Elsa, beliau adalah seorang ibu rumah tangga yang telah merasakan manfaat pelayanan informasi secara *online* dengan menggunakan program Warintek (warung informasi teknologi) yang tersedia di dalam *website* *http://ristek.go.id* untuk mencari informasi teraktual mengenai

perkembangan *hot issue* yang terjadi.

4. Yuli Yanti, adalah mahasiswi tingkat 5 jurusan Teknik Informatika Unikom yang memberikan berbagai informasi mengenai kemudahan mengakses *website* *http://ristek.go.id* untuk memperoleh referensi mengenai tugas yang berkaitan dengan mata kuliah di Jurusan Teknik Informatika Unikom.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data (Bagong Suyatna, 2005:183).

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya yang sesuai dengan pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab tentang pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang

setelah peneliti berada di lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dengan demikian proses analisa yang dilakukan berdasarkan fakta yang didapati dari proses penelitian yaitu wawancara dan pengamatan secara langsung di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Kesimpulan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah mengenai pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi. Kesimpulan mungkin juga tidak menjawab rumusan masalah mengenai pelayanan publik melalui *website* *http://ristek.go.id* di Biro Hukum dan Humas Kementerian Riset dan Teknologi karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Kementerian Riset Dan Teknologi, yang beralamatkan di Jl. M.H. Thamrin No. 8, Jakarta 10340 – Gedung 2 BPPT, Lantai 5, Telp: (021) 316-9234/36, Homepage: *www.ristek.go.id.*

Adapun waktu Skripsi ini dimulai dari pengumuman dosen pembimbing sampai dengan pengumpulan usulan penelitian, antara lain:

1. Penelitian awal bulan September 2010.
2. Pengajuan judul Usulan Penelitian bulan September-Oktober 2010.
3. Penyusunan Usulan Penelitian bulan Oktober-Desember 2010.

4. Seminar Usulan Penelitian bulan Desember 2010.
5. Pengajuan Surat Ijin bulan November-Desember 2010.
6. Pelaksanaan penelitian bulan Desember-Februari 2011.
7. Wawancara bulan Desember-Februari 2011.
8. Dokumentasi bulan Desember-Februari 2011.
9. Penulisan Skripsi bulan Desember-Februari 2011.
10. Sidang Skripsi dan Pengumpulan Skripsi Februari 2011.

Jadwal penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	Tahun 2010				Tahun 2011	
	Sep	**Okt**	**Nov**	**Des**	**Jan**	**Feb**
Penelitian awal						
Pengajuan Judul Usulan Penelitian						
Penyusunan Usulan Penelitian						
Seminar Usulan Penelitian						
Pengajuan Surat Ijin Penelitian						
Pelaksanaan Penelitian						
Wawancara						
Dokumentasi						
Penulisan Skripsi						
Sidang Skripsi dan Pengumpulan Skripsi						