BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. 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.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos mendefinisikan pelayanan yaitu:

> "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan". (Gronroos, 1990:27)

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara

pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

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 lian merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora dalam bukunya berjudul *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profesional* mendefinisikan layanan sebagai berikut:

> "Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". (Simamora, 2001:172)

Pendapat di atas mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri.

Menurut Ratih Hurriyati yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dari bukunya yaitu *Service Marketing* mengemukakan bahwa:

> "Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya" (Hurriyati, 2005:28).

Berdasarkan dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut:

> "Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut" (Napitupulu, 2007:164).

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan.

Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah banyak sekali jenisnya, Fitzsimmons menjabarkan pelayanan dapat dibedakan, antara lain:

> "Elemen struktural dan elemen manajerial. Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya". (Ibrahim, 2008:4).

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

2.1.2 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu yang dibagi ke dalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
   a) Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap
      Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai

keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b) Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

(KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5).

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan
Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:
   a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
   b) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
   c) Bertingkah laku sopan dan ramah.
2. Pelayanan melalui tulisan
Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Pelayanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal

ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

(KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003)

Jenis layanan ini dalam kenyataan sehari-hari memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak terlepas dari hasil hubungan ketergantungan pendapat tentang pengertian pelayanan itu sendiri.

2.1.3 Pengertian Publik

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umu, 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.

Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya public relation (hubungan masyarakat), public service (pelayanan masyarakat), public opinion (pendapat masyarakat), public interest (sektor negara) dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai negara, misalnya public authorities (otoritas negara), public building (gedung negara), public finance (keuangan negara), publik refenue (penerimaan negara), public sector (sektor negara) dan lain-lain.

(Tangkilisan, 2003:5)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat sebagai penerimaan pelayanan publik melalui *website* http://ristek.go.id di Biro Hukum dan Humas pada Kementerian Riset dan Teknologi.

Pengertian publik menurut pendapat 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. Rachmadi membagi publik menjadi dua jenis yaitu:

1. Publik intern, adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.
2. Publik ekstern, adalah 'orang luar' atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

(Rachmadi, 1994:11-12).

Rasyid berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu:

> "Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif". (Rasyid, 1997:3).

Dari pendapat Rasyid tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana-sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara cepat, tepat, dan lengkap untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, sebagai berikut:

> "Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik" (Sedarmayanti, 2000:207).

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tjiptono berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

(Tjiptono, 2000:60).

Manfaat yang didapat dari pelayanan publik yang baik adalah diuntungkannya kedua belah pihak. Pihak yang melayani ataupun yang dilayani (masyarakat). Citra suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terayomi, terlindungi serta merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan atau tuntutan mereka.

2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi

uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah:

> "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya" (Dwiyanto, 2005:141-145).

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarkat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Hanif Nurcholis dalam bukunya *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah* mengemukakan pelayanan publik sebagai:

> “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat” (Nurcholis, 2005:175-176).

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Hanif Nurcholis mengemukakan bahwa:

> “Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menangai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran”.(Nurcholis, 2005:175).

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggungjawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. 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 dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik memiliki lima karakteristik yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. *Type* pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. *Locus kontrol*. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

(http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik#Definisi).

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, *lokus contro*l dan sifat pelayanan

sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

2.1.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara: pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Pelayanan yang diperoleh secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antre secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antre sebagaimana yang lain.

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

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)

Dampak positif untuk masyarakat menurut Moenir di atas terdapat lima indikator, *pertama* masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. *Kedua*, masyarakat akan patuh terhadap

aturan yang telah dibuat sehingga tercipta suasana yang tertib, aman, dan nyaman.

Ketiga, masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai atau pegawai dengan pegawai. *Keempat* adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, *kelima* adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat. Kelima dampak positif di atas dapat terlaksana dengan baik maka akan mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat.

Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila.

(Moenir, 2006:45)

Masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi

peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

2.1.6 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Ibrahim, 2008 : 19-20)

Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban; pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan

oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberikan peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.7 Indikator Pelayanan Publik

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

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 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 aparatur dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang

ada di dalam masyarakat.

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

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

Berdasarkan pendapat di atas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab 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.

Fitzsimmons dalam tulisannya berjudul Reformasi Publik di Era Reformasi yang dikutip Budiman melalui www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004 berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

(http://.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004).

Proses pelayanan publik yang baik meliputi pemberian pelayanan yang tepat dan benar, menyediakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, memiliki keinginan melayani konsumen dengan cepat, memperhatikan etika dan moral dalam memberikan pelayanan, serta memiliki tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat.

2.2 *Website*

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.

2.2.1 Pengertian *Website*

Perkembangan *internet* yang sangat cepat telah membentuk suatu komunitas pengguna *internet* yaitu *world wide web* (www) atau *website*. Pengertian *website* menurut Jack Febrian 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 telepon" (Febrian, 2001:180).

Website merupakan alamat di internet yang memudahkan pengguna internet untuk memenuhi kebutuhan informasi. Melalui website pengguna internet dapat dengan mudah mencari informasi sesuai dengan kebutuhan.

Penggunaan *website* menjadi suatu hal yang penting, baik bagi individu, organisasi dan pemerintahan. *Website* merupakan alamat di *internet* yang dapat di akses oleh siapa saja bagi mereka yang mengetahui alamat tersebut dengan menggunakan *browser*. *Website* berisikan data-data, informasi dan gambar.

Website merupakan sebuah wadah untuk menampilkan informasi diri, informasi bisnis dan informasi lainnya dengan memanfaatkan media internet sebagai tempat untuk menempatkan *wabsite* 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 *website* dengan alamat (http://my.indostudio.com/knowledgebase/43/Definisi-Website.html) mendefinikan *website* 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)[16 November 2010]

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.

Menurut pendapat Goldschmidt yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *e-Goverment In Action (Ragam kasus implementasi sukses di berbagai belahan dunia),* bahwa untuk dapat membangun sebuah *website* yang baik ada lima aspek yang perlu diperhatikan dan dipertimbangkan dengan benar-benar yaitu:

Pertama, Audience. Aspek *audience* ini ialah tuntutan awal yang harus ditentukan terlebih dahulu oleh pembuat *website* karena pada aspek ini adalah penentuan target atau lawan bicara-nya dengan maksud bahwa isi dari *website* dari *website* *http://ristek.go.id* ini nantinya benar-benar dapat diarahkan dengan tepat untuk dapat memberikan pelayanan kepada target atau lawan bicara-nya yang telah ditentukan tadi. Hal seperti ini terlihat mudah akan tetapi kenyataannya banyak yang gagal melakukannya karena lupa pada beberapa aspek yang ada diatas sehingga bayak dari *website* yang telah dibuat tidak dapat malaksanakan fungsinya dengan maksimal dalam memberikan pelayanan informasi kepada *user*.

Kedua, Content atau isi dari sebuah *website* dapat dibangun dan

dikembangkan setelah *audience* telah ditentukan dengan baik. Isi yang ditampilkan melalui *wabsite* harus disesuaikan dengan *audience* yang telah ditetapkan sebelumnya dengan artian bahwa isi yang terdapat dalam *website* tersebut dapat: Membantu *audience* dan *Stekholders* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan prima yang ditawarkan melalui *website*, menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung, menarik perhatian calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website* tersebut juga dapat menyediakan jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience* dapat memperkuat keterlibatan publik terhadap proses pemerintahan dan dapat memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis.

Ketiga, Interactivity. Interactivity atau interaksi dalam sebuah *website* yang telah dibuat haruslah dapat menjadi media yang berinteraksi dua arah antara penyedia informasi dan *audience* sebagai penerima dan pemanfaat informasi yang terdapat dalam *website* tersebut. *Keempat, Usability*. Website yang baik ialah tidak sulit untuk dioperasikan oleh *audience* atau *user* dalam menjelajahi website tersebut, karena dengan demikian tingkat interaksi yang terjadi akan terjadi dengan berkelanjutan dan dapat membantu pemilik *website* untuk selalu dapat menyajikan informasi yang *up to date* demi keberlangsungan *website* dan *user* juga selain itu Situs *website* pemerintah daerah harus mempunyai navigasi yang baik sehingga mudah untuk digunakan.

Perancang situs *website* harus menggunakan navigasi yang efektif untuk dapat melihat situs *website* secara keseluruhan. Informasi dan layanan pada situs web hanya akan digunakan jika pengunjung sudah terbiasa menggunakannya. *Kelima,*

Inovation. *Website* yang baik adalah sebuah *website* mampu menimbulkan hasrat dari user untuk senantiasa mengakses situs *website* tersebut karena isi yang disajikan mempu untuk mengajak *user* selalu berinteraksi dengan berkelanjutan. Jadi isi yang disajikan *up to date* juga memberikan pertanyaan yang positif didalamnya sehingga hal tersebut menjadi daya tarik untuk selalu dibahas oleh *user*.

2.2.2 Fungsi Website

Sistem pengaksesan informasi dalam *internet* yang paling terkenal adalah *website. Website* berkembang menjadi fasilitas untuk menampilkan *browser* elektronik dan menyebabkan meningkatnya penggunaan *intranet, ekstranet* juga *internet*. Adapun fungsi *website* adalah:

1) Memperlebar Ruang Promosi
2) Mempermudah Komunikasi
3) Berinteraksi.

(Safri, Lubis Muhamad melalui http//www.cert.or.id/muhammad/articels/e-gov-serdang [2010/11/30]).

Berdasarkan penjelasan di atas, *Website* tidak sekedar hanya menyajikan informasi, akan tetapi *website* di dapat memperluas jaringan promosi, saling berkomunikasi melalui *e-mail* ataupun informasi kontak yang ada pada *website*. Sehingga memudahkan untuk saling berkomunikasi walaupun perbedaan lokasi yang teramat jauh dan komunikasi yang dilakukan sangat efesien waktu. Interaksi yang dapat dilakukan dalam *website* diantaranya adalah transaksi jual-beli, forum diskusi, *upload atau download file* dan lain sebagainya.

Pembentukan *website* pada pemerintahan dapat berfungsi menjadi sebuah

pusat pelayanan. Masyarakat dapat melakukan segala sesuatunya melalui *websit*e mulai dari pendaftaran, aktifitas kependudukan, mengikuti berbagai survei, dan lain-lain.

2.2.3 Elemen-Elemen yang Harus Dimiliki Sebuah *Website*

Website mempunyai sejumlah elemen yang harus dipenuhi. Elemen-elemen tersebut antara lain:

1) Sistem pengorganisasian *content* atau isi *website* haruslah memiliki aristektur yang jelas dan terstruktur secara logis
2) Navigasi yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah cara pengoperasiannya
3) Isinya harus *up-to-date* dalam arti kata selalu diperbaharui sehingga relevan dengan kebutuhan
4) Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*
5) Tampilan *website* haruslah menarik dalam arti kata memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristiknya *audience* nya
6) *Website* haruslah dapat dinikmati oleh semua orang, terlepas dari faktor perbedaan usia, agama, bahasa, maupun hal-hal lain yang terdapat di dalam masyarakat
7) Unsur privasi harus pula diperhatikan dalam arti kata para penggunaan *website* merasa yakin bahwa tidak hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website*

(Indrajit, 2005:56).

Website merupakan sebuah media untuk kebutuhan pelayanan. Pembuat *website* harus mengetahui dan memperhatikan kebutuhan pengguna *website.* Supaya menarik minat pengguna *website* untuk selalu mengakses, pada dasarnya adalah tampilan *website* harus terstruktur secara logis, mudah dalam pengoperasian,

informasi yang diberikan merupakan informasi terbaru, *loading* yang tidak terlalu lama. Selain itu, desain grafis dari tampilan *website* harus sesuai dengan karaktristik pengguna *website*, dapat dinikmati oleh semua orang dan keamanan bagi penggunanya.

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah dalam hal ini sebagai organisasi kekuasan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kemampuan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan seharusnya dapat menerapkan berbagai hal, termasuk di dalam penerapan *e-Government* yang menyediakan layanan dalam bentuk elektronik. *The World Bank Group* memberi pengertian *e-Government* sebagai berikut :

> *"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*. *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan" (dalam Indrajit 2002:3).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi. *E-Government* dilakukan oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

2.2.4 Hubungan *Website* Dengan *Elektronik Government (e-Government)*

2.2.4.1 Pengertian *Elektronik Government (e-Government)*

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat berdampak pada perubahan sosial, budaya dan membuat jarak antar negara makin dekat. Kemajuan tersebut berdampak pada tata pemerintahan. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, efektif dan efesien yang diberikan pemerintah. Implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit adalah:

> "Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan" (Indrajit, 2004:4-5).

Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkannya dengan baik.

Definisi lain *e-Government* diberikan oleh Zweers dan Planque seperti yang dikutip oleh Richardus E. Indrajit yaitu:

> *"e-Governmen* ialah berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan". (Zweers dan Planque dalam Indrajit, 2002:3).

Penerapan *e-Government* menginginkan adanya perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana yang dikatakan M. Khoirul Anwar dan Asianti Oetojo S bahwa suatu sistem untuk penyelenggaraan pemerintahaan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat (Anwar dan Oetojo, 2003:136).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaran pemerintahan oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antar pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Adapun *e-Government* itu sendiri ditandai dengan adanya penggunaan jaringan komunikasi dengan tingkat konektivitas tertentu yang mampu menghubungkan antara satu pihak dengan pihak lainnya. Misalnya pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan kalangan bisnis, pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan pegawai. Selain itu, *e-Government* dapat meningkatkan performa kinerja pemerintah dan memperbaiki proses administratif. Beberapa pengertian yang ada terdapat kesamaan karekteristik dari setiap definisi *e-Government,* kesamaan karakteristik tersebut adalah :

> "merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan". (Indrajit, 2004:4-5)

Dengan demikian keberadaan *e-Government* tersebut mempunyai kontribusi yang baik bagi pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat.

2.2.4.2 Jenis-jenis *e-Government*

Penerapan e-Government memiliki beberapa jenis dalam memberikan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Dalam mengkategorikan jenis-jenis e-Government tersebut dapat dilihat dari dua aspek utama. Aspek tersebut meliputi :

1) aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan
2) aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh penggunanya.

(Indrajit, 2004:29).

Keberadaan aspek-aspek di atas dapat memudahkan untuk membedakan jenis-jenis *e-Government* yang ada. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, maka jenis-jenis *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu 1) *Publish*/ Publikasi, 2) *Interact* / interaksi, 3) *Transact* / transaksi (Indrajit, 2004:30).

1) *Publish* / Publikasi, merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena aplikasi yang digunakan tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam, selain itu juga skala yang digunakan kecil. Komunikasi yang digunakan merupakan komunikasi satu arah.

Adapun menurut Richardus E. Indrajit *publish* yaitu:

"Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah komunikasi satu arah,

dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui Internet" (Indrajit, 2004:30).

Dalam kelas *publish* / publikasi ini Internet merupakan sesuatu yang penting dalam menjalin komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya Internet maka interaksi pemerintah dengan masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah.

2) *Interact* / interaksi, Interaksi ini terjadi antara pemerintah dengan mereka yang mempunyai kepentingan. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini yaitu:

"Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *Chatting, tele-conference, web tv*) maupun tidak langsung (melalui *e-mail, frequent ask* q*uestions, newsletter,mailing list*)". (Indrajit, 2004:31).

Dalam jenis ini terdapat komunikasi yang diwujudkan dalam dua bentuk yaitu, komunikasi secara langsung dan tidak langsung (Indrajit, 2004:31). *Interact* /interaksi berpotensi meningkatkan peluang kepada masyarakat untuk dapat berpartisipasi dengan pemerintah secara cepat dan bebas. Fasilitas yang diberikan dalam jenis ini adalah *polling* / ruang diskusi dalam situs *web* pemerintah.dengan adanya jenis ini maka komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat lebih cepat untuk disampaikan.

3) *Transact* / transaksi, Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua

arah dimana antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak kepihak lainnya. Seperti dikatakan Richardus E. Indrajit bahwa :

> "Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar kasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya)". (Indrajit, 2004:32).

Penerapan *e-Government* dalam jenis ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi dan interaksi saja, namun dapat terjadi proses transaksi yang melibatkan pertukaran uang atau pihak lain. Memerlukan biaya untuk melakukan proses interaksi tersebut. Aplikasi yang digunakan lebih sulit dibandingkan dengan *publish* serta *interact*. Dalam jenis interaksi ini diperlukan sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang yang dilakukan aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.2.4.3 Tipe Relasi *e-Government*

Konsep *e-Government* apabila diklasifikasikan menurut Richardurs Eko Indrajit dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

1. *Government to Citizens* (G-to-C), tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Business* (G-to-B), merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar

para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.

3. *Government to Government* (G-to-G), merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4. *Government to Employes* (G-to-E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

(Indrajit,2004:42).

Klasifikasi jenis-jenis *e-Government* di atas adalah yang menjadi dasar bahwa implementasi *e-Government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan akan hubungan dengan masyarakat untuk kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan publik, hubungan dengan para pengusaha karena melalui hubungan tersebut pemerintah mengharapkan akan terciptanya sistem perekonomian yang baik, hubungan antar instansi pemerintahan untuk kepentingan pemenuhan data dan implementasi G-to-E adalah untuk peningkatan kinerja dan memberikan kemudahan kepada aparatur dalam melayani masyarakat.

2.2.5 Keuntungan Menggunakan *Website*

Berikut ini terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh oleh pengguna dalam menggunakan *website* antara lain:

1. Data / Informasi yang diperoleh lebih cepat dan bersifat global.
2. Dapat digunakan untuk publikasi, pemasaran, penjualan, atau sebagai media untuk penerbitan elektronik.

3. Biaya akses lebih murah dibandingkan dengan media yang lain (koneksi via jaringan telepon dengan pulsa lokal atau melalui komunikasi udara).
4. Tersedia fasilitas untuk percakapan, teleconferencing.
5. Mampu menampilkan berbagai macam media (audio visual).
6. Tidak ada pembatas akses (sifat informasi terbuka).

2.3 Teknologi Informasi

2.3.1 Pengertian Teknologi

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 mengelola 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.

2.3.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi sebagai proses *input* dan *output*. Data merupakan *raw material* untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Suatu informasi bagi level manajemen tertentu bisa menjadi data bagi manajemen level di atasnya, atau sebaliknya.

Menurut Wahyono 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.

Informasi akan berkualitas apabila informasi tersebut bernilai dan bermanfaat, hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa hal dalam sistem informasi administrasi kependudukan seperti yang dikutip Jogiyanto H.M dalam bukunya: *Analisis dan Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, antara lain: kualitas informasi akurat, informasi harus tepat waktu, dan Informasi

harus relevan (Jogiyanto, 2001:10).

Sebagaimana dikemukakan oleh Blumentalshermn yang dikutip oleh Sedarmayanti menyatakan bahwa informasi adalah :"Data yang dicatat, digolong-golongkan, disusun, dihubung-hubungkan atau ditafsirkan dalam kerangka tertentu untuk memberitahukan pengertian". (Blumentalshermn dalam Sedarmayanti, 2001:27). Berdasarkan pendapat Blumentalshermn di atas, informasi merupakan data yang dicatat, disusun, dihubung-hubungkan dalam kerangka tertentu untuk memberitahukan pengertian.

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.

2.3.2.1 Fungsi Informasi

Menurut Sedarmayanti, informasi sangat erat hubungannya dengan pengambilan keputusan. Sekait dengan hal tersebut maka informasi dapat berfungsi untuk:

1. Menggambarkan *(to describe)*
   Informasi yang deskriptif membantu pimpinan untuk menentukan apakah sesuatu itu akan salah atau apakah kondisi lingkungan itu akan mengalami

perubahan.

2. Menjelaskan atau Menerangkan *(to explain)*
   Informasi yang menjelaskan akan sangat berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menyusun atau merancang model. Dengan model yang ada, maka akan dapat memperjelas apa yang dimaksud serta bagaimana hubungan- hubungan yang ada.
3. Memperkirakan (*to predict*)
   Informasi prediktif sangat membantu pimpinan untuk memprediksi dan mengestimasi keadaan pada masa yang akan datang dihubungkan dengan keadaan pada masa lampau.
4. Mengevaluasi (*to evaluate*)
   Informasi yang evaluatif membantu pimpinan untuk mengadakan evaluasi periodik mengenai kerja dan aktivitas penting lainnya, baik yang nampak sekarang maupun yang akan terjadi di masa yang akan datang.
5. Mengadakan pembaharuan (*to innovate*)
   Informasi yang informativ adalah hal-hal yang berupa ide-ide atau gagasan baru, rancangan-rancangan, dan hipotesa-hipotesa yang dirasakan akan dapat membantu mempercepat usaha pengembangan dan pembangunan.

(Sedarmayanti, 2001:37/38).

Berdasarkan pendapat Sedarmayanti di atas, informasi berfungsi untuk menggambarkan kondisi lingkungan apakah akan mengalami perubahan atau tidak, menjelaskan atau menerangkan, memperkirakan berguna untuk memprediksikan keadaan pada masa yang akan datang, mengevaluasi kerja dan aktivitas, serta mengadakan pembaharuan.

2.3.2.2 Bentuk – Bentuk Informasi

Informasi secara garis besar dibedakan menjadi 3 bentuk sesuai dengan cara menyampaikan dan menikmati informasi tersebut, yaitu :

1. Visual

   Informasi secara visual bisa di definisikan bentuk penyampaian informasi dengan memanfaat kan fungsi dari indera penglihatan, atau

hanya bisa dinikmati hanya dengan indera penglihatan, baik berupa gambar, tulisan, maupun simbol – simbol yang mewakili dari informasi yang coba disampaikan.

Contoh : surat, buku, koran, reklame, brosur, majalah, grafik, fax, papan pengumuman, internet.

2. Audio

Informasi secara audio bisa di definisikan bentuk penyampaian informasi dengan memanfaatkan fungsi indera pendengaran, atau hanya bisa dinikmati dengan indera pendengaran, berupa suara baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan media elektronik.

Contoh : Radio, pidato, berbicara, telephone, pengeras suara.

3. Audio Visual

Informasi Audio visual merupakan bentuk penyampaian informasi yang komplek yang bisa dinikmati dengan memanfaat kan fungsi dari indera penglihatan dan indera pendengaran secara bersamaan, baik berupa gambar, tulisan, maupun simbol – simbol yang diiringi dengan penjelasan dalam bentuk suara atau sebaliknya, sehingga bentuk informasi ini merupakan bentuk yang paling efektif.

Contoh : televisi, video,internet, *Teleconfrence.*

2.3.2.3 Kegunaan Informasi

Hubungan Interpersonal : a). *Fegure head*

		b). *Liasion*
		c). *Leader*
Transpormator Information	:	d). *Monitor*
		e). *Disseminator*
		f). *Spokerman*
PengambilanKeputusan	:	g). *Enterpreneur*
		h). *Resume allacator*
		i). *Disturbance handler*
		j). *Negatiator*

2.3.2.4 Implikasi Etis Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi akan berkaitan erat dengan moral, etika dan hukum. Moral merupakan tradisi kepercayaan mengenai prilaku yang benar dan salah dan berlaku secara universal. Sementara itu, etika adalah suatu kepercayaan, standar atau pemikiran yang mengisi suatu individu, kelompok atau masyarakat tertentu.

Etika dalam penggunaan teknologi informasi ditujukan sebagai analisis mengenai sifat dan dampak sosial dari pemanfaatan teknologi infomasi serta formulasi dan justifikasi atas kebijakan untuk menggunakan teknologi tersebut secara etis. Kelenturan logis dari teknologi memungkinkan seseorang secara tidak bertanggung jawab memprogram komputer untuk melakukan apapun yang diinginkannya demi kepentingan diri atau kelompok tertentu.

Etika dalam penggunaan komputer sedang mendapat perhatian yang lebih besar daripada sebelumnya. Masyarakat secara umum memberikan perhatian terutama karena kesadaran bahwa komputer dapat menganggu hak privasi individual.

Alasan utama pentingnya etika dalam penggunaan komputer adalah pembajakan perangkat alat lunak yang menggerogoti pendapatan penjual perangkat lunak hingga milyaran dolar setahun. Namun subyek etika komputer lebih dalam daripada masalah privasi dan pembajakan. Komputer adalah peralatan sosial yang penuh daya dan dapat membantu atau mengganggu masyarakat dalam banyak cara, semua tergantung pada cara penggunaannya.