

INTISARI

Pemanfaatan media layanan informasi publik berbasis *web* oleh pemerintah daerah merupakan sebuah solusi untuk memenuhi kebutuhan publik dan peningkatan pelayanan publik. Apabila media layanan publik dikelola secara efektif maka akan berpeluang terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Realitanya, di Kabupaten Bantul pemanfaatan *website* www.bantulkab.go.id sebagai sarana informasi publik sudah cukup efektif. Dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas *e-Government* pada pelayanan publik di Kabupaten Bantul melalui media *website* www.bantulkab.go.id.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang memahami secara mendalam tentang objek yang diteliti. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer diperoleh dengan cara wawancara yang mendalam dan terstruktur, sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari lingkungan luar objek penelitian seperti peraturan perundang-undangan dan dokumen organisasi. Penelitian ini juga menggunakan sumber literatur sebagai sumber referensi untuk menguatkan berbagai argumentasi. Informan yang diambil dari pihak penyelenggara yaitu, Diskominfo Bantul. Sedangkan Informan pengguna diambil dari masyarakat yang telah menggunakan *website* yang berjumlah 13 informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas sistem *website* www.bantulkab.go.id yang bertujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik telah berfungsi dengan baik. Dukungnya *hardware* dan *software* yang mempunyai, membuat akses dan respon sistem *web* menjadi lebih cepat. Akan tetapi, dari sisi kemampuan tampilan *website*, fleksibilitas, dan kesesuaian *background* SDM dengan tugas dan fungsinya belum berjalan secara optimal. Dari aspek kualitas informasi, semua informasi yang disediakan pada *website* sangatlah bermanfaat bagi masyarakat. Informasi yang disediakan justru menjadi referensi bagi masyarakat dalam melihat perkembangan pembangunan dan memantau jalannya roda pemerintahan yang ada di Kabupaten Bantul. Namun, dari sisi ketepatan waktu informasi di publish masih belum berjalan baik, ditandai dengan banyaknya data statis yang belum di *updating*. Dari sisi kualitas layanan, *website* sebagai media layanan informasi sudah cukup baik, akan tetapi dari segi layanan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat belum berjalan secara optimal. Hal ini ditandai dari ketidakhadanya kepastian dalam memberikan respon jawaban dan/ atau tindakan dari pemerintah atas aspirasi dan aduan yang masuk. Dari aspek penggunaan, semakin berjalannya waktu animo masyarakat dalam penggunaan *website* semakin berkurang. Kondisi ini disebabkan karena tampilan *website* yang kurang menarik, dan banyaknya aduan yang mereka sampaikan lambat diberikan respon jawaban sehingga males untuk menggunakan kembali. Sedangkan dari aspek kepuasan pengguna, ada beberapa pengguna yang puas dan yang tidak puas. Pengguna yang merasa puas karena mudah dalam memperoleh informasi dan respon yang diperoleh cepat, sedangkan yang tidak puas karena mendapat respon jawaban yang lama dan keterlambatan mempublish produk hukum terbaru. Dari semua indikator yang telah dijelaskan, maka hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan SDM yang dihadapi dengan volume output hasil pekerjaan yang besar serta belum adanya SDM yang mengopersonalkan *website* selama 24 jam.

Kata kunci: *efektivitas e-government, efektivitas website, pelayanan publik*

ABSTRACT

The use of web-based public information service media by local governments is solution to fulfill public needs and improve public services. If the public service media is managed effectively, it will have the opportunity to create good governance. In reality, in Bantul Regency, the use of the [bantulkab.go.id](http://www.bantulkab.go.id) website as a tool of public information has quite effective. This research aims to find out and analyze the effectiveness of e-Government in public services in Bantul Regency through the media website www.bantulkab.go.id.

The research method which is used, is qualitative by using a descriptive approach that understands deeply about the object under study. The data obtained in this study are primary and secondary data, primary data obtained by means of in-depth and structured interviews, while secondary data is data obtained from the external environment of research objects such as legislation and organizational documents. This research also uses literature sources as a reference source to strengthen various arguments. Informants were taken from the organizer, Diskominfo Bantul, whereas the user informants were taken from the community that had used a website of 13 informants.

The results of the study show that the quality of the [bantulkab.go.id](http://www.bantulkab.go.id) website system that aims to improve public information services has functioned well. Supporting hardware and software that makes it available makes the web system access and response faster. However, in terms of website display capabilities, flexibility, and the compatibility of background HR with their duties and functions have not run optimally. From the aspect of information quality, all informations which are provided on the website are very useful for the community. The information provided is a references for the community in seeing the development growth and monitoring the pathway of the government in Bantul Regency. However, in the terms of the timeliness of the published information, it is still not running well, marked by the amount of static data that has not been updated. In the terms of service quality, the website as an information service media is quite good, but in the terms of service communication between the government and the community have not run optimally. This is indicated by the lack of certainty in responding to the answers and/or actions of the government on incoming aspirations and complaints. From the aspect of usage, the passage of time over the public's interest in using the website has diminished. This condition is caused by the appearance of a website that is less attractive, and the number of complaints they submit are given answer of response so slowly until they are so lazy to reuse again. Whereas from the aspect of user satisfaction, there were some satisfied and dissatisfied users. Users who were satisfied because it is easy to obtain information and responses obtained quickly, while those who were not satisfied because they got a response to the old answers and the delay in publishing the latest legal products. Based on all indicators that explained above, the indicators were influenced by lack of human resources. They were not able to operate the website for 24 hours with the high volume of output.

Keywords: *effectiveness of e-government, website effectiveness, public service*