

**REPRESENTASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PROVINSI  
LAMPUNG SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN LAYANAN PUBLIK  
DALAM RANGKA *E-GOVERNMENT***

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ARLYANDI SATYA DJAUHARIE**

**1216031122**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2016**

## **ABSTRAK**

### **REPRESENTASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN LAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA *E-GOVERNMENT***

**Oleh**

**ARLYANDI SATYA DJAUHARIE**

*e-Government* merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memanfaatkan komputer, jaringan komputer, internet dan teknologi informasi untuk menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website satuan kerja perangkat daerah di provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dalam rangka *e-Government*. Tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan mengembangkan rubrik penilaian dalam menilai website. Analisis data menggunakan teknik *filling system* dan menguji validitas rubriknya dengan 3 kategori yaitu baik, cukup, dan buruk. Hasil sensus terhadap 58 SKPD di pemerintahan Provinsi Lampung hanya 28 website yang bisa sebanyak 5 website masuk ke dalam kategori baik, sebanyak 19 website masuk ke dalam kategori cukup dan sebanyak 4 website masuk dalam kategori buruk. Dari 4 tahapan pengembangan *e-Government* menurut Kominfo, website yang diteliti baru masuk pada tahap pertama yaitu sebatas memberikan informasi dan belum menunjukkan tahap interaksi maupun transaksi. Secara keseluruhan media komunikasi dan layanan publik di dalam website pemerintah daerah Provinsi Lampung hanya satu arah yaitu dari pemerintah ke publiknya. Hal ini disebabkan karena sebagian besar website yang ada di pemerintahan Provinsi Lampung masih berada pada tingkat pertama, yaitu berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan eksternal publik.

Kata kunci : *e-Government*, website, provinsi Lampung

## **ABSTRACT**

### **REPRESENTATION OF GOVERNMENT WEBSITE OF LAMPUNG PROVINCE AS COMMUNICATION AND PUBLIC SERVICE MEDIUM IN SUPPORTING E-GOVERNMENT**

**By**

**ARLYANDI SATYA DJAUHARIE**

*e-Government is an effort by the government to utilize the computers, computer networks, internet and information technology to run the government and public services. This study aimed to analyze the websites SKPD in Lampung Province as a communication and public service medium in supporting e-Government. The type of qualitative descriptive study to develop an assessment rubric to assess websites. Data analysis using the technique of filling system and test the validity of the rubrics with 3 categories; good, moderate, and poor. The result of census of the 58 SKPD in the Lampung Provincial administration only 28 websites that can be accessed, 5 websites fit into good category, 19 websites fit into the moderate category and four websites are poor. Of the four stages of the development of e-Government according to all the websites examined Kominfo, just entered the first stage is limited to giving information and showing no signs of interaction and transaction stage. In general the communication medium and public services within the website the provincial government of Lampung in only one direction, from the government to the public. It is because most of the websites in the government of Lampung Province is still at the first level, which is the form of making a website as a medium of information and communication at each institution and socializing the website for internal and external public.*

*Keywords: e-Government, Lampung Province, website*

**REPRESENTASI WEBSITE PEMERINTAH DAERAH PROVINSI LAMPUNG  
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI DAN LAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA *E-  
GOVERNMENT***

Oleh

**ARLYANDI SATYA DJAUHARIE**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2016**

**Judul Skripsi : REPRESENTASI WEBSITE PEMERINTAH  
DAERAH PROVINSI LAMPUNG SEBAGAI  
MEDIA KOMUNIKASI DAN LAYANAN  
PUBLIK DALAM RANGKA E-GOVERNMENT**

**Nama Mahasiswa : Arlyandi Satya Djauharie**

**No. Pokok Mahasiswa : 1216031122**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**2. Ketua Jurusan**

**Dhanik Sulistyarini, S.Sos., MComn&MediaSt.  
NIP 19760422 200012 2 001**

## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua : **Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**



Penguji Utama : **Dhanik Sulistyarini, S.Sos., MComn&MediaSt.**



### 2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Syarif Makhya, M.Si.**  
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 November 2016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Master/Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, November 2016

Yang membuat pernyataan



Arlyandi Satya Djauharie

NPM. 1216031122

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Surabaya pada tanggal 13 April 1993, sebagai putra pertama dari lima bersaudara, dari pasangan Bapak Arutama Indra Djauharie dan Ibu Sulistiani.

Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Trisula II diselesaikan pada tahun 1999. Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN 2 Sumur Batu, Bandar Lampung pada tahun 2005, Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan di SMP N 9 Bandar Lampung pada tahun 2008 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan di SMA Utama 2 Bandar Lampung pada tahun 2011. Selanjutnya pada tahun 2011 penulis diterima menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Diploma III Hubungan Masyarakat. Selanjutnya pada tahun 2014 penulis melanjutkan studi pada Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik jurusan Ilmu Komunikasi.

Sejak menjadi mahasiswa penulis aktif serta menduduki beberapa jabatan di organisasi diantaranya:

1. Koordinator Perlengkapan Propti Fisip Unila pada tahun 2013-2014
2. Kabid Desain Grafis HMD Hubungan Masyarakat pada tahun 2013-2014
3. Sekbid Minat Bakat BEM Fisip Unila pada tahun 2014-2015

Penulis melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) pada periode Juli sampai September 2015 di Desa Pagar Dewa Suka Mulya, Kabupaten Tulang Bawang Barat. Kemudian pada bulan Januari sampai Februari 2014 penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang sebagai staff humas.



## MOTO

*"Janganlah menyerah dan putus asa menjalani hidup ini karena Allah tidak menyukainya"*

*"Tanah yang digadaikan bisa kembali dalam keadaan lebih berharga, tetapi kejujuran yang pernah digadaikan tidak pernah bisa ditebus kembali"*

*"Siapa yang kalah dengan senyum, dialah pemenangnya"*

*"Janganlah larut dalam kesedihan karena masih ada hari esok yang menyongsong dengan sejuta kebahagiaan"*

## **PERSEMBAHAN**

*Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT*

*Kupersembahkan Tugas Akhirku ini kepada:*

*Allah SWT yang telah memberikah rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik*

*Kedua orang tuaku papa dan mama yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, berdoa dan bersabar menanti keberhasilanku*

*Saudara-saudaraku Resa, Cia, Nanda dan Arel serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungannya*

*Serta Sahabat-sahabatku dan semua teman-teman penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu serta teman-teman seperjuuang yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini*

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “**Representasi Website Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Sebagai Media Komunikasi Dan Layanan Publik Dalam Rangka *E-Government***”. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini telah mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya hingga akhirnya tugas akhir ini telah terselesaikan dengan baik.
2. Kepada kedua orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dalam segala aspek di dalam kehidupan, agar penulis dapat jadi orang yang sukses dan berguna.
3. Saudara-saudara penulis yaitu (Arisanda, Alicia, Ananda dan Afarel).
4. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

5. Ibu Dhanik Sulistyarini, S.Sos, M.Comn&MediaSt selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung dan selaku dosen pembahas dalam skripsi saya. Terima kasih atas kritik dan saran serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis.yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, saran, waktu, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Drs. Sarwoko, M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memotivasi dan memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa.
8. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lampung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih yang setulus-tulusnya atas segala ilmu bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
9. Dewi Nurainy Anggrainy, S.Si yang telah memberikan motivasi dan semangatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku Abi, Agung S, Agung P, Rhesa, Oktafian, Deddy, Pasda, Tiza, Ditha, Riri, Ibev, Adrian, Ardi, Hafish, Miko, Dini, Samid, Feby, Rizky, Rezki, Ipid, Yoga, Ipan Zamzami, Tutut, Reza, Mutiara, Citra, Afrizal, Mayang, Yolland, Murti, Wuri, Bobby, Iman, Abi Ilham, Purwo, Okta, Wahyu Adhyatma, Nizon A, Ricko, Bagus, Putra dan teman-teman yang tak bisa disebutkan satu persatu. Tetap semangat guys ! yang

telah membantu dalam penulisan tugas akhir serta memberikan dorongan semangat yang begitu luar biasa.

11. Bapak dan Ibu Lurah serta masyarakat kampung Pagar Dewa Suka Mulya dan teman-teman KKN Dewi, Mamot, Arya, Elsa, Lita, dan Tutut terima kasih atas pelajaran hidup, kebersamaan dan kekeluargaan yang telah diberikan selama KKN.

12. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga amal baik tersebut mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT, serta skripsi ini dapat memenuhi tujuannya dan bermanfaat bagi Jurusan Ilmu Komunikasi.

Bandarlampung, November 2016

ARLYANDI SATYA DJAUHARIE

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Tinjauan Tentang Representasi .....	11
2.2.1 Pengertian Representasi .....	11
2.3 Konsep Dasar Website .....	15
2.3.1 Pengertian Website.....	15
2.3.2 Jenis-Jenis Website .....	16
2.3.3 Manfaat Website .....	17
2.3.4 Fungsi Web .....	18
2.3.5 Kriteria Website Pemerintah Daerah yang Baik .....	19
2.4 Profil Singkat Provinsi Lampung.....	42
2.4.1 Website Pemerintah Daerah Provinsi Lampung .....	43
2.5 Pengertian Media .....	45
2.5.1 Media Komunika.....	46
2.5.2 Fungsi Media Komunikasi .....	47
2.5.3 Karakteristik Media Komunikasi .....	47
2.6 Layanan Publik.....	48
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	48
2.6.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	49
2.7 <i>e-Government</i> .....	50
2.7.1 Pengertian e-Government .....	50
2.7.2 Tujuan e-Government .....	51
2.7.3 Manfaat e-Government .....	53

2.7.4 Tahapan Pengembangan e-Government .....	54
2.7.5 Hambatan Pengembangan e-Government.....	57
2.7.5.1 Hambatan Iplementasi e-Government di Indonesia.....	57
2.8 Pengertian Analisis Isi .....	60
2.9 Kerangka Pikir .....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
3.1 Desain dan Metode Penelitian.....	63
3.2 Sumber Data .....	65
3.3 Jenis Data .....	65
3.4 Populasi dan Sampel .....	66
3.5 Objek Penelitian .....	70
3.6 Unit Analisis .....	71
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.8 Teknik Pengolahan Data .....	72
3.9 Teknik Analisis Data.....	74
3.10 Uji Validitas Data.....	74
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>76</b>
4.1 Gambaran Umum Pemerintahan Kabupaten Tulang Bawang .....	76
4.2 Gambaran Umum Pemerintahan Kabupaten Lampung Utara .....	84
4.3 Gambaran Umum Dinas Kelautan dan Perikanan .....	88
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	92
5.2 Hasil .....	100
5.2.1 Kategori Baik .....	103
5.2.2 Kategori Cukup .....	112
5.2.3 Kategori Tidak Baik .....	119
5.3 Pembahasan.....	127
5.3.1 Media Komunikasi .....	127
5.3.2 Layanan Publik.....	132
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>136</b>
6.1 Kesimpulan .....	136
6.2 Saran.....	137

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Peringkat <i>e-Government</i> Indonesia Tingkat Provinsi .....	4
Tabel 2. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. Website SKPD Provinsi Lampung.....	44
Tabel 4. Rencana Penarikan Sampel Penelitian.....	66
Tabel 5. Kategori Baik, Cukup, dan Tidak Baik.....	67
Tabel 6. Hasil uji validitas rubrik.....	75
Tabel 7. 58 Website SKPD Provinsi Lampung.....	94
Tabel 8. Website yang bisa diakses .....	96
Tabel 9. Hasil penilaian website .....	97
Tabel 10. Interval nilai data .....	98
Tabel 11. Data website berdasarkan kategori tidak baik, cukup dan baik .....	100



## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1. <i>E-Government</i> dan kebutuhan.....	52
Gambar 2. Homepage dan desain website kabupaten Tulang Bawang .....	104
Gambar 3. Desain website kabupaten Tulang Bawang .....	105
Gambar 4. Usability website kabupaten Tulang Bawang .....	107
Gambar 5. Isi ( <i>content</i> ) dari website kabupaten Tulang Bawang .....	109
Gambar 6. Isi berita pada website kabupaten Tulang Bawang .....	110
Gambar 7. Informasi layanan publik pada website kab.Tulang Bawang.....	111
Gambar 8. <i>Homepage</i> dan desain website kabupaten Lampung Utara.....	113
Gambar 9. Desain website kabupaten Tulang Bawang .....	114
Gambar 10. Usability website kabupaten Lampung Utara .....	115
Gambar 11. Isi ( <i>content</i> ) dari website kabupaten Lampung Utara .....	117
Gambar 12. Isi berita pada website kabupaten Lampung Utara .....	118
Gambar 13. Informasi layanan publik pada website kab.Tulang Bawang.....	119
Gambar 15. <i>Homepage</i> website dinas kelautan dan perikanan.....	121
Gambar 16. Desain website dinas kelautan dan perikanan .....	122
Gambar 17. Isi ( <i>content</i> ) dari website dinas kelautan dan perikanan .....	124
Gambar 18. Isi berita pada website dinas kelautan dan perikanan .....	125



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penggunaan teknologi informasi menjadi sangat penting saat ini, hal ini dapat dilihat dari penerapan teknologi informasi khususnya internet yang tidak terbatas dalam bidang perdagangan saja (*e-Business* atau *e-Commerce*), melainkan juga dalam berbagai bidang lainnya seperti bidang pendidikan (*e-Learning*), bidang sosial (*social networking*), bidang perbankan (*e-Banking*) dan lain sebagainya. Berbagai keuntungan diberikan teknologi informasi khususnya internet, yaitu membuat proses penyebaran informasi dan komunikasi menjadi lebih cepat, mudah dan murah serta tanpa batasan jarak dan waktu. Dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan teknologi ini membuat teknologi informasi khususnya internet banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk kedalam bidang pemerintahan ( Karim, 2009 : 1 ).

Dalam bidang pemerintahan, website digunakan dalam banyak hal diantaranya untuk publikasi informasi tentang daerah, potensi investasi, dan berbagai informasi lainnya yang dapat di akses oleh semua pihak. Keharusan pembangunan website disetiap pemerintah daerah merupakan tuntutan akan informasi yang cepat dan *terupdate* setiap waktu.

Website pada setiap pemerintahan daerah dapat membantu terbentuknya pemerintahan yang bersifat *Good Governance* (pemerintahan yang baik) dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Manfaat yang didapat dari website pemerintah daerah adalah adanya semangat keterbukaan dan pemberdayaan masyarakat, ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bentuk keterbukaan (transparansi) sehingga hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik. Sedangkan informasi berupa data potensi daerah, statistik, dan peluang usaha sebagai upaya daerah meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah).

Pembangunan website bagi pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang isinya mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Sosiawan, 2008 : 1). Saat ini perkembangan dari website pemerintah daerah memang meningkat pesat, namun baru dalam segi kuantitas sedangkan dari segi kesiapan website pemerintah daerah tersebut dalam menyongsong *e-Government* di Indonesia masih belum terlalu baik, belum mencerminkan *good governance*.

Wujud nyata dari pengaplikasian *e-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah pembuatan website pemerintah daerah. *e-Government* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien.

Pada tahun 2003 KOMINFO mengeluarkan panduan isi pembangunan situs web pemerintah daerah sebagai bahan pembuatan website pemerintah sebagai representasi *e-Government*. Akan tetapi pada penerapannya panduan dari KOMINFO tidak dijadikan sebagai acuan oleh pemerintah daerah dalam pembuatan isi website pemerintah daerah ini sangat mungkin disebabkan oleh literasi TIK (*ICT Literacy*) SDM di pemerintahan daerah Provinsi Lampung masih rendah dan kurang adanya perhatian/kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* sehingga diperlukan manajemen perubahan.

Upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-Government*) adalah dengan menyediakan website resmi untuk seluruh badan publik, salah satunya pemerintah daerah. Penyediaan website ini diharapkan dapat meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah di seluruh Indonesia untuk menyediakan website yang dapat memenuhi kebutuhan layanan publik. Hal ini mengingat penggunaan internet yang semakin besar di masyarakat, maka akan sangat disayangkan rasanya apabila pemerintah tidak memanfaatkannya.

(<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/14625/SKRIPSI%20DESSY%20>

[ARISTA%20%28%29.pdf?sequence=1">ARISTA%20%28%29.pdf?sequence=1](#) di akses pada tanggal 29 Januari 2016 pukul 19.00 wib)

Provinsi Lampung sendiri telah menerapkan penggunaan website resmi pemerintah di setiap kota maupun kabupatennya dalam rangka penerapan *e-Government*. Dari hasil analisis yang peneliti lakukan ada sebanyak 58 situs website SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang ada di Provinsi

Lampung telah memiliki situs websitenya. Akan tetapi, tidak semua website tersebut dikelola dengan baik. Sebanyak 28 website dapat diakses dan 30 website tidak bisa diakses 17 diantaranya tidak dapat diakses, dikarenakan link dari websitenya tidak bisa diakses atau *server not found* dan 10 website lainnya masih dalam tahap perbaikan atau *under construction* yang tidak ada kejelasan kapan website tersebut dapat di akses kembali.

Tabel 1. Peringkat *e-Government* Indonesia tingkat provinsi

PeGI Tingkat Provinsi Tahun 2015

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Provinsi DKI Jakarta	3.50	3.40	3.37	3.57	3.13	3.39	BAIK
2	Provinsi Jawa Barat	2.80	3.07	3.20	3.13	3.13	3.07	BAIK
3	Provinsi Jawa Timur	3.27	3.20	3.20	2.80	2.57	3.01	BAIK
4	Provinsi Gorontalo	2.67	2.73	2.80	3.40	3.13	2.95	BAIK
5	Provinsi Bangka Belitung	2.50	3.00	3.20	2.79	3.00	2.90	BAIK
6	Provinsi D.I. Yogyakarta	2.90	2.50	2.50	2.80	2.60	2.66	BAIK
7	Provinsi Jawa Tengah	3.00	2.20	2.67	2.80	2.53	2.64	BAIK
8	Provinsi Bali	2.50	2.50	2.80	2.80	2.53	2.63	BAIK
9	Provinsi Sumatera Utara	2.67	2.87	2.53	2.50	2.53	2.62	BAIK
10	Provinsi Jambi	2.50	2.50	2.73	2.83	2.50	2.61	BAIK
11	Provinsi Nusa Tenggara Barat	2.60	2.50	2.40	2.57	2.63	2.54	BAIK
12	Provinsi Kalimantan Timur	2.80	2.70	2.80	2.50	1.80	2.52	BAIK
13	Provinsi Aceh	2.33	2.33	2.53	2.53	2.80	2.51	BAIK
14	Provinsi Sumatera Selatan	2.20	2.33	2.53	2.20	2.40	2.33	KURANG
15	Provinsi Sumatera Barat	2.07	1.93	2.13	2.13	1.80	2.01	KURANG
16	Provinsi Kalimantan Selatan	2.00	2.00	1.53	1.93	1.93	1.88	KURANG
17	Provinsi Lampung	1.93	1.53	1.73	1.87	1.73	1.76	KURANG
18	Provinsi Sulawesi Tengah	1.87	1.93	1.53	1.67	1.67	1.73	KURANG
19	Provinsi Sulawesi Barat	1.60	1.53	1.60	2.07	1.80	1.72	KURANG
20	Provinsi Bengkulu	1.56	1.75	1.46	1.47	1.45	1.54	KURANG
RATA-RATA		2.5	2.4	2.5	2.5	2.4	2.50	BAIK

Sumber : [http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2015/](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2015/) di akses pada tanggal 30 Januari 2016 pukul 11.00 wib

Hasil Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) tahun 2015, *e-Government* pemerintah daerah Provinsi Lampung berada pada peringkat 17 yang dikategorikan “KURANG” dan masih berada pada golongan klaster tiga. Klaster tiga mengartikan provinsi yang memiliki nilai kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan paling rendah dibandingkan klaster-klaster lain atau rata-ratanya di bawah kelompok yang terbentuk (kelompok klaster 1, 2, dan 4) (Hernikawati, 2013: 67-70).

Berdasarkan fakta di lapangan, website pemerintah daerah provinsi Lampung dibangun seadanya tanpa memerhatikan acuan yang ada dalam buku panduan sehingga situs website hanya sebatas proyek tanpa ada pengelolaan yang lebih lanjut. Situs website sebagian besar sebatas memberikan informasi belum menunjukkan tahap interaksi maupun transaksi. Ini sangat mungkin disebabkan oleh literasi TIK (*ICT Literacy*) SDM di pemerintahan daerah Provinsi Lampung masih rendah dan kurang adanya perhatian/kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* sehingga diperlukan manajemen perubahan.

Maka berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, karena belum ada studi yang secara khusus mengenai Representasi Website Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Sebagai Media Komunikasi dan Layanan Publik dalam Rangka *E-Government* dengan menilai berdasarkan kriteria tertentu.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Representasi Website Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Sebagai Media Komunikasi dan Layanan Publik Dalam Rangka *e-Government*?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis website satuan kerja perangkat daerah di provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan

publik dalam rangka *e-Government*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah pengetahuan dan kesadaran mengenai penerapan *e-Government* dalam keterbukaan informasi publik khususnya di lingkup pemerintah daerah di Provinsi Lampung serta dapat bermanfaat bagi bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

##### 2. Secara praktis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran mengenai website pemerintah daerah Provinsi Lampung, sehingga dapat menjadi bahan rujukan dalam rangka menyusun strategi penerapan dan pelaksanaan *e-Government* dengan lebih baik.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu berfungsi untuk memberikan gambaran dan sebagai acuan bagi peneliti sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji riset jurnal-jurnal nasional maupun internasional mengenai topik yang sesuai dengan *e-Government*. Dengan adanya penelitian terdahulu dapat membantu peneliti:

1. Mengungkapkan penelitian-penelitian yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, dalam hal ini diperlihatkan pula cara penelitian-penelitian tersebut menjawab permasalahan dan merancang metode penelitiannya.
2. Membantu memberi gambaran tentang metode dan teknik yang dipakai dalam penelitian yang mempunyai permasalahan serupa.
3. Mengungkapkan sumber-sumber data (judul-judul pustaka yang belum kita ketahui sebelumnya).
4. Mengenal peneliti-peneliti yang karyanya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

5. Memperlihatkan kedudukan penelitian yang akan dilakukan peneliti dalam sejarah perkembangan dan konteks ilmu pengetahuan atau teori tempat penelitian ini berada.
6. Mengungkapkan ide-ide dan pendekatan-pendekatan yang mungkin belum diketahui sebelumnya.
7. Membuktikan keaslian penelitian (bahwa penelitian yang kita lakukan berbeda dengan penelitian yang sebelumnya).
8. Mampu menambah percaya diri kita tentang topik yang kita pilih karena telah ada pihak-pihak lain yang sebelumnya juga tertarik dengan topik penelitian yang hampir sama. Leedy (1997:71)

Tabel 2. Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	Penjelasan
1.	Judul	Transparansi Informasi Situs Resmi Pemerintah Di Sulawesi Selatan Sebagai Implementasi Keterbukaan Informasi Publik
	Peneliti	Dessy Arista
	Metode	kuantitatif evaluatif
	Hasil Penelitian	<p>a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa eksistensi situs web pemerintah tertinggi dimiliki oleh situs barrukab.go.id yaitu sebesar 94,7% dari 19 indikator dan terendah oleh gowakab.go.id yaitu sebesar 21,1%. Sedangkan, pengimplementasian Keterbukaan Informasi Publik pada situs web resmi Pemerintah Daerah tertinggi oleh luwuutarakab.go.id dengan pemenuhan indikator implementasi keterbukaan informasi publik sebesar 81,1% dari 33 indikator dan gowakab.go.id dengan pemenuhan indikator terendah yaitu sebesar 9,1 % atau 3 dari 33 indikator.</p> <p>b. Dari hasil wawancara diketahui bahwa tidak terpenuhinya keseluruhan indikator dalam penelitian ini, terjadi karena kurangnya pemahaman terkait dengan ketetapan Departemen Komunikasi dan Informatika serta Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik oleh pengelola situs web pemerintahan.</p> <p>c. Saran dari penelitian ini adalah memperbaiki beberapa hal berikut, yaitu; Menambahkan Informasi mendasar terkait eksistensi situs web pemerintah daerah serta mengusulkan pelatihan atau sosialisasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik bagi para pengelola situs web pemerintahan agar masyarakat dapat mengakses informasi yang memang berhak diketahui.</p>

Tabel 2. Tinjauan Penelitian Terdahulu Lanjutan

	Persamaan	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang isi situs website pemerintah daerah sebagai transparansi informasi dan keterbukaan informasi publik
	Perbedaan	Penelitian ini meneliti bagaimana eksistensi situs web resmi pemerintah daerah sebagai media keterbukaan informasi publik
2.	Judul	Analisis ICT Literacy Pegawai Pemerintah Provinsi Lampung dalam Rangka Akselerasi E-Government (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung)
	Peneliti	Theresia Windyantika Sukoco
	Metode	Deskriptif Kuantitatif
	Hasil Penelitian	a. E-readiness atau kesiapan teknologi Sumber Daya Manusia (SDM) BKD Provinsi Lampung, khususnya di bidang teknologi internet dan komputer, dilihat dari sisi ICT Literacy-nya, untuk pengetahuan dasar tentang teknologi termasuk dalam kategori cukup baik. Akan tetapi, keterampilan teknis dalam menggunakan teknologi responden adalah kurang baik. Terakhir, untuk sikap responden terhadap penggunaan teknologi berada dalam kategori cukup baik.
		b. Aktifitas responden di internet didominasi dengan penggunaan media sosial, seperti aktif memanfaatkan facebook, twitter, path, dan instagram, yaitu sebanyak 87,32 persen responden melakukannya.
		c. Sebanyak 78,88 persen responden termasuk dalam kategori pengguna berat (manipulator) akibat intensitas waktu online yang dilakukan antara 3-4 jam atau 5- 6 jam atau 7- 8 jam atau lebih dari (>) 8 jam.
		d. usia responden mempengaruhi tingkat kemampuan ICT Literacy-nya. Responden yang tergolong digital natives lebih banyak berada di kategori ICT Literacy tinggi (54,1%) dibandingkan responden yang tergolong digital immigrants (38,2%). Akan tetapi, hasil crosstab juga memaparkan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi tidak terlalu signifikan mempengaruhi responden untuk memiliki ICT Literacy dengan kategori yang tinggi juga.
	Persamaan	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang penerapan <i>E-Government</i> di Provinsi Lampung
	Perbedaan	Bagaimana e-readiness pegawai pemerintah daerah Provinsi Lampung dalam rangka akselerasi <i>e-Government</i> ditinjau dari sisi <i>ICT Literacy</i> SDMnya

## 2.2 Pengertian Representasi

Representasi berasal dari bahasa Inggris, *representation*, yang berarti perwakilan, gambaran atau penggambaran. Secara sederhana, representasi dapat diartikan sebagai gambaran mengenai suatu hal yang terdapat dalam kehidupan yang digambarkan melalui suatu media. (Vera, 2014:96)

Tim O’Sullivan (dalam Totona, 2010:35), membedakan istilah representasi pada dua pengertian, pertama, representasi sebagai suatu proses dari *representing*. Kedua representasi sebagai produk dari proses sosial *representing*. Yang pertama merujuk pada proses, yang kedua adalah produk dari pembuatan tanda yang mengacu pada sebuah makna. Judy Giles dan Tim Middleton (dalam Ahmad, 2009:12), terdapat tiga definisi dari kata ‘represent’, yakni :

1. *To stand in for*. Hal ini dapat dicontohkan dalam kasus bendera suatu negara, yang jika dikibarkan dalam suatu event olahraga, maka bendera tersebut menandakan keberadaan negara yang bersangkutan dalam event tersebut.
2. *To speak or act on behalf of*. Contoh kasusnya adalah paus menjadi orang yang berbicara dan bertindak atas nama umat katolik.
3. *To re-present*. Dalam arti ini, misalnya tulisan sejarah atau biografi yang dapat menghadirkan kembali kejadian-kejadian di masa lalu.

Dalam prakteknya, ketiga makna dari representasi ini dapat saling tumpang tindih. Oleh karena itu, menurut nurzakiah untuk mendapat pemahaman lebih lanjut mengenai apa makna dari representasi dan bagaimana caranya beroperasi dalam masyarakat budaya, pendapat Stuart Hall akan sangat

membantu.

Representasi bekerja melalui sistem representasi. Sistem representasi ini terdiri dari dua komponen penting, yakni konsep dalam pikiran dan bahasa. Kedua komponen ini saling berelasi. Konsep dari sesuatu hal yang kita miliki dalam pikiran kita, membuat kita mengetahui makna dari hal tersebut. Namun, makna tidak akan dapat dikomunikasikan tanpa bahasa. Sebagai contoh sederhana, kita mengenal konsep 'meja' dan mengetahui maknanya. Tetapi kita tidak akan dapat mengkomunikasikan makna dari 'meja' (misalnya, benda yang digunakan orang untuk meletakkan barang-barang) jika kita tidak mengungkapkannya dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh orang lain.

Menurut Stuart Hall, ada dua proses representasi: Pertama, representasi mental, yaitu tentang sesuatu yang ada di kepala kita masing-masing (peta konseptual). Representasi mental ini masih berbentuk sesuatu yang abstrak. Kedua, 'bahasa', yang berperan penting dalam proses konstruksi makna. Konsep abstrak yang ada dalam kepala kita harus diterjemahkan dalam 'bahasa' yang lazim supaya kita dapat menghubungkan konsep dan ide-ide kita tentang sesuatu dengan tanda dan simbol-simbol tertentu.

Oleh karena itu, yang terpenting dalam sistem representasi ini adalah bahwa kelompok yang dapat memproduksi dan bertukar makna dengan baik adalah kelompok tertentu yang memiliki latar belakang pengetahuan yang sama sehingga dapat menciptakan suatu pemahaman yang (hampir) sama. Menurut Stuart Hall, *"Member of the same culture must share concepts, images, and ideas which enable them to think and feel about the world in roughly similar ways."*

*They must share, broadly speaking, the same "cultural codes". In this sense, thinking and feeling are themselves "system of representations."* Berpikir dan merasa menurut Hall juga merupakan sistem representasi. Sebagai sistem representasi berarti berpikir dan merasa juga berfungsi untuk memaknai sesuatu. Oleh karena itu, untuk dapat melakukan hal tersebut, diperlukan latar belakang pemahaman terhadap konsep, gambar, dan ide yang sama (*cultural codes*) (Ahmad,2009:13).

Pemaknaan terhadap sesuatu dapat sangat berbeda dalam budaya atau kelompok masyarakat yang berlainan karena pada masing-masing budaya atau kelompok masyarakat tersebut ada cara-cara tersendiri dalam memaknai sesuatu. Kelompok masyarakat yang memiliki latar belakang pemahaman yang tidak sama terhadap kode-kode budaya tertentu tidak akan dapat memahami makna yang diproduksi oleh kelompok masyarakat lain.

Makna tidak lain adalah suatu konstruksi. Manusia mengkonstruksi makna dengan sangat tegas sehingga suatu makna terlihat seolah-olah alamiah dan tidak dapat diubah. Makna dikonstruksi melalui sistem representasi dan difiksasi melalui kode. Kode inilah yang membuat masyarakat yang berada dalam suatu kelompok budaya yang sama mengerti dan menggunakan nama yang sama, yang telah melewati proses konvensi secara sosial. Misalnya ketika kita memikirkan "pensil", maka kita akan menggunakan kata 'pensil' untuk mengkomunikasikan apa yang ingin kita ungkapkan kepada orang lain, hal ini karena kata 'pensil' tersebut merupakan kode yang telah disepakati dalam masyarakat kita untuk memaknai suatu konsep mengenai "pensil" yang ada

dipikiran kita (alat untuk menulis, atau menggambar). Kode, dengan demikian, membangun korelasi antara sistem konseptual yang ada dalam pikiran kita dengan sistem bahasa yang kita gunakan.

Teori representasi seperti ini menggunakan pendekatan konstruksionis, yang berargumen bahwa makna dikonstruksi melalui bahasa. Menurut Stuart Hall dalam, *“things don’t mean: we construct meaning, using representational system-concepts and signs.”* Oleh karena itu, konsep (dalam pikiran) dan tanda (bahasa) menjadi bagian penting yang digunakan dalam proses konstruksi atau produksi makna (Ahmad,2009:14).

Jadi dapat disimpulkan bahwa representasi merupakan suatu proses untuk memproduksi makna dari konsep yang ada dipikiran kita melalui bahasa. Proses produksi makna tersebut dimungkinkan dengan hadirnya sistem representasi. Namun, proses pemaknaan tersebut tergantung pada latar belakang pengetahuan dan pemahaman suatu kelompok orang terhadap suatu kode yang telah mereka sepakati secara bersama.

Representasi erat kaitannya dengan identitas. Karena identitas akan muncul jika direpresentasikan. Maka peneliti ingin melihat bagaimana media massa dalam hal ini adalah website pemerintah daerah provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dalam rangka *e-Government*.

## 2.3 Konsep Dasar Website

### 2.3.1 Pengertian Website

Website adalah kumpulan dari halaman - halaman situs, yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* ( WWW) di dalam internet. Sebuah halaman web biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu sebuah protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web *browser*. Dan website atau situs dapat juga diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

WWW atau *World Wide Web* adalah suatu program yang ditemukan oleh Tim Berners-Lee pada tahun 1991. Awalnya Berners-Lee hanya ingin menemukan cara untuk menyusun arsip-arsip risetnya. Untuk itu, dia mengembangkan suatu sistem untuk keperluan pribadi. Sistem itu adalah program peranti lunak yang diberi nama *Equire*. Dengan program itu, Berners-Lee berhasil menciptakan jaringan terkait antara berbagai arsip sehingga memudahkan informasi yang dibutuhkan. Inilah yang kemudian menjadi dasar dari sebuah revolusi yang dikenal sebagai web. WWW dikembangkan pertama kali di Pusat Penelitian Fisika Partikel Eropa (CERN), Jenewa, Swiss. Pada tahun 1989 Berners-lee membuat proposal untuk proyek pembuatan *hypertext* secara global, kemudian pada bulan Oktober 1990, '*World Wide Web*' sudah bisa dijalankan dalam



lingkungan *CERN*. Pada musim panas tahun 1991, WWW resmi digunakan secara luas pada jaringan internet. ([https://id.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](https://id.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web) diakses pada tanggal 15 Januari 2016 pukul 19.30 wib )

### 2.3.2 Jenis - jenis Website

Secara garis besar, website bisa digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

#### 1. Website Statis

Website Statis adalah web yang mempunyai halaman tidak berubah. Artinya adalah untuk melakukan perubahan pada suatu halaman dilakukan secara manual dengan mengedit *code* yang menjadi struktur dari website tersebut.

#### 2. Website Dinamis

Website Dinamis merupakan website yang secara struktur diperuntukan untuk *update* sesering mungkin. Biasanya selain utama yang bisa diakses oleh *user* pada umumnya, juga disediakan halaman backend untuk mengedit konten dari website. Contoh umum mengenai website dinamis adalah web berita atau web portal yang didalamnya terdapat fasilitas berita, polling dan sebagainya.

#### 3. Website Interaktif

Website Interaktif adalah web yang saat ini memang sedang *booming*. Salah satu contoh website interaktif adalah blog dan forum. Di website ini *user* bisa berinteraksi dan beradu argument mengenai apa yang menjadi pemikiran mereka. Biasanya website seperti memiliki moderator untuk mengatur supaya topik yang diperbincangkan tidak keluar jalur.

### 2.3.3 Manfaat Website

Beberapa alasan mendasar atau utama mengapa perusahaan bahkan individu membuat atau ingin memiliki sebuah website atau situs internet, diantaranya adalah :

1. Memperluas jangkauan promosi, dengan memiliki website maka produk kita lebih banyak dikenal masyarakat bahkan sampai ke manca negara. Produk yang bisa ditawarkan melalui website bisa berupa produk barang maupun jasa. Dengan luasnya promosi maka otomatis akan meningkatkan penjualan perusahaan kita.
2. Media tanpa batas, internet adalah media informasi yang tanpa batas. Dengan memiliki website berarti kita sama saja memiliki karyawan yang mempromosikan produk kita selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Artinya website kita akan memberikan informasi kepada calon pembeli selama 24 jam non stop.
3. Internet bisa diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (*unlimited user access*).
4. Promosi terluas, internet adalah media promosi terluas jika dilihat dari kacamata jangkauan atau cakupan area (*unlimited scope of areas*).
5. Media pengenalan perusahaan. Jika kita baru saja mendirikan perusahaan atau baru saja meluncurkan sebuah produk, maka website lah solusinya. Kenapa bisa demikian? Dengan adanya website kita lebih cepat mengenalkan perusahaan kita dan lebih mendekatkan perusahaan ke pelanggan. Hal ini disebabkan pelanggan internal maupun eksternal bisa menggali lebih dalam tentang sejarah perusahaan, jasa atau produk yang di

tawarkan, bahkan informasi lowongan kerja dan detail informasi perusahaan.

6. Sebagai media promosi, Internet merupakan salah satu media promosi yang menarkan biaya yang relatif efisien dikaitkan dengan jangkauan area dengan optimalisasi manfaat terbesar.

#### **2.3.4 Fungsi Web**

Secara umum situs web mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi komunikasi

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemograman web (*server side*) maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail*, *form contact*, *chatting form*, dan yang lainnya.

2. Fungsi informasi

Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Situs ini sebaiknya berisi teks dan grafik yang dapat di *download* dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak seperti *shockwave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti *news*, *profile company*, *library*, *reference*, dll.

### 3. Fungsi hiburan

Situs web juga dapat memiliki fungsi *entertainment*/hiburan. Bila situs web kita berfungsi sebagai sarana hiburan maka penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi *desainnya*, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan *download* nya. Beberapa fasilitas yang memberikan fungsi hiburan adalah *game online, film online, music online*, dan sebagainya.

### 4. Fungsi transaksi

Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis, baik barang, jasa, atau lainnya. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Pembayaran bisa menggunakan kartu kredit, transfer, atau dengan membayar secara langsung. (<http://raghibnuruddin217.blogspot.co.id/> diakses pada tanggal 16 Januari 2016 pukul 09.00 wib)

#### **2.3.5 Kriteria Website Pemerintah Daerah yang Baik**

KOMINFO pada tahun 2003 mengeluarkan panduan isi pembangunan situs web pemerintah daerah sebagai representasi *e-Government* (dalam Sosiawan). Kriteria yang diberikan merupakan gambaran ciri-ciri kunci bentuk dasar website pemerintah yang terdiri dari:

1. Fungsi, aksesibilitas, kegunaan : isi informasi website pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan masyarakat.

2. Bekerjasama : website pemerintah daerah harus saling bekerja sama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah.
3. Isi yang efektif : masyarakat pengguna harus mengetahui bahwa informasi tertentu tersedia pada website pemerintah daerah.
4. Komunikasi dua arah : komunikasi yang disediakan pada website pemerintah daerah harus bersifat dua arah (interaktif).
5. Evaluasi kesuksesan : situs-situs website pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs websitenya memenuhi kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan menentukan arah perkembangan situs, sehingga jika diperlukan, desain website juga harus diperbaiki.
6. Kemudahan menemukan situs : pengelola harus mempromosikan website pemerintah daerah dan mendaftarkannya ke mesin pencari. Pengguna mungkin tidak bisa menemukan suatu website pemerintah daerah kecuali pengelola mempromosikannya dan memastikan bahwa mesin pencari mendaftarkannya.
7. Pelayanan baik : pihak pemda harus menggunakan sumber yang terpercaya, strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna termasuk langkah menuju pusat data yang dinamis.

Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang efektif website di internet adalah isi (*content*) dan disain yang baik serta menarik. Sebuah website pemerintah daerah mempunyai persyaratan minimal untuk isi. Pengelola website pemerintah daerah harus mampu menentukan apa yang diharapkan oleh para pengguna mengenai apa

yang seharusnya ada di website. Menurut panduan dari KOMINFO maka isi minimal pada setiap website pemerintah daerah adalah :

#### 1) Selayang Pandang

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

#### 2) Pemerintahan Daerah

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Pemerintah Daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

#### 3) Geografi

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

#### 4) Peta Wilayah dan Sumberdaya

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta), dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.

#### 5) Peraturan/Kebijakan Daerah

Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

#### 6) Buku Tamu

Tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web pemerintah daerah bersangkutan. (KOMINFO, 2003, 47)

Sementara itu menurut Suyanto (2007 : 61- 69), setiap sesuatu yang diciptakan mempunyai kriteria, dalam hal ini juga situs mempunyai kriteria. Adapun kriteria-kriteria situs yang baik dapat dilihat dari:

##### *a. Usability*

*Usability* merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.

Untuk mencapai tingkat usability yang ideal, sebuah situs harus memenuhi 5 syarat berikut:

- 1) Mudah untuk dipelajari. Dengan meletakkan isi yang paling penting pada bagian atas halaman agar pengunjung dapat menemukannya dengan cepat.
- 2) Efisien dalam penggunaan. Dengan menyediakan link seperlunya saja agar pengunjung dapat mencapai informasi yang diperlukan dengan cepat dan mudah.
- 3) Mudah untuk diingat. Dengan tidak banyak melakukan perubahan yang mencolok pada situs, khususnya pada navigasi.

- 4) Tingkat kesalahan rendah. Dengan menghindari link yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman masih dalam proses pembuatan (*under construction*)
- 5) Kepuasan pengguna. Hal ini wajib diperhatikan karena berhubungan dengan kelangsungan situs web. Oleh karena itu sebuah website seharusnya mudah digunakan oleh *user*. Dalam artian *user* harus dapat menemukan apa yang mereka cari, mendownloadnya dengan cepat, mengetahui kapan mereka selesai, dan dapat dengan mudah memberitahukan *site* atau konten yang mereka temukan kepada *user* lainnya. Dan ini merupakan promosi bagi situs tersebut. (Suyanto, 2007 : 61-62)

b. Sistem navigasi (struktur)

Aspek navigasi berkaitan dengan cara atau mekanisme perpindahan dari satu situs ke situs yang lain (menu system) di dalam sebuah sistem website. Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu *user* menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web untuk dapat menemukan apa yang mereka butuhkan dengan cepat. Navigasi dapat ditampilkan dalam berbagai media seperti teks, *image* atau animasi.

Syarat navigasi yang baik:

- 1) Mudah dipelajari
- 2) Konsisten
- 3) Memungkinkan *feedback*



- 4) Muncul dalam konteks
- 5) Memberikan alternatif lain
- 6) Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan
- 7) Menyediakan pesan visual yang jelas
- 8) Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami
- 9) Mendukung tujuan dan perilaku *user*

Beberapa saran untuk membuat navigasi yang baik:

1. Rencanakan dengan benar.
2. Kelompokkan link navigasi dan atur seperlunya
3. Membuat tampilan navigasi yang berbeda dari tampilan lainnya.
4. Navigasi yang singkat, tepat dan jelas.
5. Navigasi yang memungkinkan *user feedback*.
6. Bila diperlukan buatlah *breadcrumb* untuk memudahkan pengunjung menjelajahi situs dengan cepat dan mengetahui lokasi serta kedalaman kunjungan mereka pada situs.
7. Tidak ada navigasi yang non fungsional (*broken link*, baik internal maupun eksternal) dan navigasi yang belum ada isinya.
8. Jaga konsistensi. Posisi daerah navigasi harus tetap dan struktur navigasi harus konsisten dengan struktur isi, yang diurutkan berdasarkan logika pengunjung. Seperti penempatan yang sama pada setiap halaman, warna yang sama dan mudah untuk dilihat (Suyanto, 2007 : 62-64).

c. *Graphic Design* (Desain Visual)

Desain yang baik sekurang-kurangnya memiliki komposisi warna yang baik

dan konsisten, layout grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, penggunaan animasi pada tempat yang tepat, isi animasi yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis.

Beberapa saran untuk membuat desain visual yang baik:

1. Desain visual harus menciptakan kejelasan kegunaan, sesuai dengan tujuan situs, dan desainnya harus mampu mengomunikasikan, mendukung dan menyempurnakan situs tersebut secara visual.
2. Berkesan profesional dan orisinal
3. *Keep it clean and simpel*. Jaga agar situs web tetap bersih dan sederhana dengan menggunakan grafik secukupnya.
4. Jaga agar grafik berukuran kecil dan gunakan fasilitas *optimize* pada program pengolah grafik.
5. Menggunakan format yang tepat. Seperti format JPEG dan PNG 24 bit digunakan untuk foto, format GIF dan PNG 8 bit digunakan untuk image berwarna sederhana (Suyanto, 2007 : 64).

#### *d. Contents*

Konten atau isi adalah ruh utama sebuah situs, karena itu haruslah menarik, relevan, dan sesuai untuk target audien situs yang dituju. Situs web sebaiknya memiliki arsip dari konten data-data lama. Untuk objektivitas dan ketepatan informasi yang terdapat pada konten, lebih baik bila konten tersebut merupakan hasil kompilasi data dan diperkuat dengan pendapat pihak-pihak berwenang. Miliki data-data atau penjelasan pendukung. Sertakan juga daftar referensi dari sumber yang berwenang.

Bila konten berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs web. *Streaming* bersama isi situs web. Sinkronkan antara audio dan visual. Jika perlu aksesnya dikelompokkan pada halaman tertentu dan diberikan informasi mengenai besar file dan total waktu pemutarannya.

Beberapa saran untuk membuat konten yang baik:

1. Mengenal audiens. Menulis dengan gaya mereka dan sesuaikan dengan isinya.
2. Selalu *up-to-date*.
3. Menyatakan kebijakan dengan jelas.
4. Kualitas di atas kuantitas.
5. Membuat tulisan pada halaman web agar mudah dan cepat dalam proses *scanning* (Suyanto, 2007 : 64-66).

*e. Compatibility*

Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (browser), harus memberikan alternatif bagi *browser* yang tidak dapat melihat situs tersebut.

Beberapa saran untuk meningkatkan kompatibilitas:

1. Uji diberbagai *browser*. Dengan pertimbangan bahwa browser yang dipakai *user* bisa berbeda, versi berbeda, atau setting berbeda, dan lain-lain.
2. Pastikan situs web bekerja paling tidak di platform PC.
3. Bila memungkinkan, tawarkan pilihan tampilan situs, baik halaman web yang pelan (versi grafis atau animasi) atau cepat (versi HTML).
4. Bila menggunakan *plug in*, pastikan pengunjung dapat dengan

mudah mendownloadnya (Suyanto, 2007 : 66).

*f. Loading time*

Bila sebuah situs web dapat tampil lebih cepat, kemungkinan besar user akan kembali mengunjungi situs tersebut, apalagi bila ditunjang dengan konten dan tampilan yang menarik.

Beberapa saran untuk meningkatkan *loading time*:

1. Menguji dalam berbagai kecepatan koneksi.
2. Bila menggunakan grafik, jagalah grafik agar berukuran kecil dan gunakan fasilitas *optimize* pada program pengolah grafik.
3. Melakukan *slicing* pada *image* secara efektif.
4. Menggunakan atribut pada *image*.
5. Melakukan manajemen tabel yang baik.
6. Menggunakan animasi dan suara seefektif mungkin (Suyanto, 2007:66-68).

*g. Functionality*

Fungsionalitas ini menyangkut beragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia di situs web. Seberapa baik sebuah situs web bekerja dari aspek teknologinya, hal ini bisa melibatkan *programmer* dengan *scriptnya*, misalnya HTML, (DHTML), PHP, ASP, COLDFUSION, CGI, SSI, dan lain-lain (Suyanto, 2007 : 68).

*h. Accesibility*

Halaman web harus dapat digunakan oleh setiap orang, tanpa memandang usia dan keadaan fisiknya. Hambatan infrastruktur juga harus diperhatikan, seperti akses internet yang lambat, spesifikasi komputer, penggunaan

browser, dan lain-lain, yang dapat mempengaruhi akses seseorang, termasuk berbagai teknologi baru seperti PDA dan ponsel. Web juga harus dapat diakses melalui teknologi tersebut (Suyanto, 2007 : 68).

*g. Interactivity*

Interaktivitas adalah hal-hal yang melibatkan pengguna situs web sebagai *user experience* dengan situs web itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah *hyperlinks* (link) dan mekanisme *feed back*.

*Hyperlinks* digunakan untuk membawa pengunjung ke sumber berita, topik lebih lanjut, topik terkait, atau lainnya. Seperti link yang berbunyi *More info about this, glossary, related links*. Untuk mekanisme *feed back*, contohnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, polling/survey. Keuntungan dari adanya mekanisme *feedback* adalah *user* dapat memberitahu pengelola bila ada kesalahan pada situs seperti *missing link, dead link*, atau kesalahan lainnya. User juga dapat memberikan kritik/saran demi kemajuan situs (Suyanto, 2007 : 69).

Kriteria website lainnya sebagai berikut :

1 Kecepatan (*Speed*)

Faktor kecepatan tampilan sebuah situs web pemerintah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Suatu situs web pemerintah yang lambat waktu diakses membuat pengunjung cenderung menutup *browser* situs website, karena pengunjung harus menunggu beberapa lama untuk melihat tampilan situs website pemerintah bersangkutan. Pengunjung suatu situs web cenderung tidak mau menunggu lama untuk melihat sebuah situs web. Kecepatan suatu situs web pemerintah pada saat diakses dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a. Ukuran file yang digunakan.

Sebuah situs web yang menampilkan banyak citra (*image*) dan animasi dengan ukuran *file* yang besar akan menyebabkan kelambatan situs web pada saat diakses. Hal ini bisa diatasi dengan optimalisasi pada data yang akan ditampilkan terutama untuk *text*, *image* dan animasi.

b. Pemilihan *hosting server* yang tepat.

Pengelola situs web pemerintah harus pintar memilih *hosting server* tempat menyimpan seluruh data situs web pemerintah yang akan diakses di internet. Seorang *network analyst* harus mampu menganalisa apakah *hosting server* yang digunakan cepat atau lambat diakses di internet.

c. Algoritma program untuk sebuah web aplikasi.

Saat ini banyak situs web pemerintah yang menggunakan program tertentu antara lain asp, php, jsp, cgi untuk membuat web aplikasi seperti *news* yang dinamis dengan sebuah *tools* untuk proses pemutakhirannya, Forum Diskusi dan aplikasi lainnya. Bila algoritma program yang digunakan kurang tepat atau bahkan salah, maka akan mengakibatkan lambatnya sebuah situs web pemerintah diakses atau bahkan sama sekali tidak bisa diakses/*error*. Disini dibutuhkan ketelitian dan kehandalan seorang *web programmer* pada saat membuat program untuk sebuah web aplikasi.

## 2 Homepage

*Homepage* pada suatu situs web adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah. *Homepage* situs web pemerintah minimal menyajikan hal-hal sebagai berikut :

- a. nama pemilik situ web lembaga pemerintah;
- b. logo atau simbol lembaga pemerintah;
- c. alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat e-mail lembaga pemerintah;
- d. suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang sesuatu ciri lembaga pemerintah pusat dan daerah yang menarik (*landmark*), bisa dalam bentuk antara lain gedung/bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan;
- e. kontak e-mail (alamat e-mail manajer situs) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan;
- f. *link* dengan isi yang tersedia pada situs web pemerintah;
- g. fasilitas pencarian.

## 3 Isi (*Content*)

Isi (*content*) situs web pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Situs web pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan

sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Isi minimal situs web pemerintah berbeda antara situs web lembaga pemerintah pusat dan situs web lembaga pemerintah daerah.

Isi mimal situs web lembaga pemerintah pusat adalah:

#### 1) Organisasi Lembaga Pemerintah Pusat

Menjelaskan visi dan misi, Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi), struktur organisasi, Rencana Strategi (Renstra), nama pejabat sampai tingkat eselon II (jika dimungkinkan mencantumkan alamat e-mailnya), biodata menteri dan pejabat eselon I, data (alamat kantor, nomor telepon/fax, alamat e-mail) lembaga pemerintah.

#### 2) Berita

Pada setiap situs web lembaga pemerintah pusat harus menyajikan berita dari lingkungannya. Berita yang disajikan bisa diperoleh dari internal lembaga pemerintah pusat atau dari media massa (pusat dan daerah).

#### 3) Peraturan/Kebijakan

Memuat dan menjelaskan semua undang-undang/kebijakan beserta turunannya yang telah dikeluarkan oleh lembaga pemerintah pusat bersangkutan. Situs web lembaga pemerintah pusat merupakan salah satu media untuk mensosialisasikan undang-undang/kebijakan yang telah dikeluarkan kepada masyarakat.

#### 4) Penjelasan Direktorat Jenderal/Deputi



Mengingat tidak semua masyarakat mengetahui secara tepat organisasi yang terdapat di suatu lembaga pemerintah pusat, maka pada situs web lembaga pemerintah pusat sebaiknya terdapat penjelasan secara detil tentang Direktorat Jenderal atau Deputy yang terdapat di lingkungannya. Jika memungkinkan adanya *link* pada situs web masing-masing Direktorat Jenderal/Deputi.

Isi minimal pada setiap situs web pemerintah daerah adalah:

#### 1) Selayang Pandang

Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

#### 2) Pemerintahan Daerah

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Pemerintah Daerah bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

#### 3) Geografi

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

#### 4) Peta Wilayah dan Sumberdaya

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah (sebaiknya digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional – Bakosurtanal, atau instansi pemerintah lainnya yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta), dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya (digunakan peta referensi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pembuat peta) yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.

#### 5) Peraturan/Kebijakan Daerah

Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

#### 6) Berita

Berita dari lingkungan lembaga pemerintah daerah setempat, bukan diambil dari surat kabar lokal. Diharapkan berita situs web pemerintah daerah menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal.

Selain enam isi minimal tersebut diatas, situs web pemerintah juga harus mampu melakukan interaksi dengan masyarakat melalui komunikasi dua arah antar

pengelola situs web dan pengunjung melalui Forum Diskusi, saran pengunjung pada Buku Tamu.

#### 4 Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari lembaga pemerintah bersangkutan. Informasi yang disajikan pada isi suatu situs web haruslah mencerminkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah bersangkutan. Pada dasarnya setiap pembangunan situs web, konteks dari informasi yang akan disajikan sangat beragam sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Situs web pemerintah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga pemerintah bersangkutan. Pembuatan situs web pemerintah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan lembaga pemerintah.

Situs web pemerintah dibuat sesuai dengan keinginan pemerintah di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu :

- 1) Perolehan informasi secara mudah, benar, adil, dan luas cakupan;
- 2) Penyebarluasan informasi melalui media elektronik yang meliputi :
  - a. Semua bahan yang telah diterbitkan atau bahan-bahan yang telah berada di luar perlindungan hak cipta (boleh diketahui oleh umum);

- b. Semua informasi yang dibuat dan dikumpulkan sesuai undang-undang (tunduk kepada pertimbangan-pertimbangan kepekaan komersial dan rahasia pribadi);
- c. Semua dokumen yang diperlukan bagi kepentingan masyarakat.

Situs web pemerintah harus berfokus pada:

- a. Penyediaan informasi dan layanan publik yang diinginkan oleh masyarakat dengan secara terus menerus ber-evolusi di dalam pemberian informasi dan layanan publiknya;
- b. Pencapaian aksesibilitas dan kegunaan *universal*;
- c. Pemberian layanan interaktif;
- d. Perlakuan yang tidak diskriminasi bagi pengunjung, artinya situs web pemerintah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengunjung.

Salah satu komitmen kunci dari pemerintah adalah memberikan jasa layanan masyarakat yang responsif di dalam memenuhi kebutuhan semua kelompok yang berbeda di masyarakat.

#### 5 Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*)

Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Pada situs web pemerintah, ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface* (UI). Terdapat 5 karakteristik yang harus dipenuhi oleh sebuah *user interface* yang baik, yaitu :

### 1) Kemudahan untuk dipelajari (*Learnability*)

Sebuah situs web pemerintah yang baik dengan tingkat *learnability* maksimal akan meletakkan isi (*content*) yang paling penting di sebelah atas layar, sehingga pengunjung dapat melihat informasi apa yang mereka peroleh sewaktu halaman web dibuka.

### 2) Efisiensi

Sebuah situs web pemerintah yang efisien akan menghantar pengunjung untuk memperoleh informasi penting atau berguna dengan sesedikit mungkin melakukan klik untuk sampai pada informasi yang diperlukan. Setiap *link* yang terdapat pada situs web pemerintah harus diusahakan untuk tidak mengalihkan perhatian pengunjung dari pesan utama yang ingin disampaikan oleh situs web pemerintah bersangkutan.

### 3) Memorability

*Memorability* adalah suatu *issue* yang sensitif, penting untuk sekali-kali menyediakan *fresh-look*, tetapi akan salah jika merubah atau menyediakan suatu sistem navigasi baru hanya supaya situs web pemerintah kelihatan tidak ketinggalan jaman.

### 4) Errors

Pada suatu halaman situs web pemerintah tidak ada alasan untuk *broken links*, lebih baik jangan dicantumkan *link* dulu jika memang halaman web bersangkutan belum tersedia.

## 5) Satisfaction

Sebuah situs web pemerintah harus mudah digunakan. Pengunjung harus dapat menemukan data dan informasi yang mereka perlukan dan cari, serta dapat melakukan *download* dengan cepat dan mengetahui kapan pengunjung telah selesai melakukannya, serta dapat dengan mudah memberitahukan/mengirim isi bersangkutan kepada orang lain.

## 6 Kemudahan Dibaca (*Readability*)

Suatu situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs web pemerintah.

Beberapa parameter yang harus dipertimbangkan oleh pembuat situs web pemerintah agar dapat memberikan kenyamanan untuk dibaca antara lain memperhatikan:

### 1. Target pengakses/pengunjung.

Target pengakses situs web pemerintah adalah masyarakat pengguna internet. Tercapai tidaknya target pengunjung antara lain dapat dilihat dari *e-mail* yang dikirim oleh pengunjung kepada pengelola situs web, dan Buku Tamu yang diisi oleh pengunjung.

## 2. Pemilihan jenis dan ukuran huruf

Penyajian teks menggunakan *fonts* yang sudah terdapat pada perangkat lunak yang digunakan. Pada umumnya, *fonts* yang digunakan untuk teks adalah Arial, Helvetica, Times New Roman dengan ukuran huruf sesuai kemampuan pembacanya. Warna huruf yang digunakan harus kontras dengan warna latar belakang untuk memudahkan di dalam pembacaan.

## 3. Pemilihan warna

Warna merupakan salah satu elemen penting dalam tampilan sebuah situs web pemerintah. Pemilihan warna yang baik dan serasi akan membuat pengakses nyaman, dan mempunyai kesenangan tersendiri pada saat mengakses situs web pemerintah serta membaca isi di dalamnya.

## 4. Desain

Suatu desain situs web pemerintah tidak hanya terpaku pada sebuah gambar/obyek, tapi meliputi semua tampilan pada sebuah situs web pemerintah. Desain situs web pemerintah sebaiknya profesional, menarik, dan berguna sesuai dengan kebutuhan pengunjung yang beragam, serta mempunyai tingkat aksesibilitas yang tinggi bagi setiap fasilitas yang dimiliki oleh pengunjung. Berita atau artikel yang ditujukan kepada masyarakat sebaiknya disajikan secara jelas, dan mudah dimengerti; berita atau artikel yang disajikan sebaiknya 50% lebih pendek dari berita atau artikel yang dicetak, disusun per paragraf yang pendek, terurut dan mudah untuk dibaca.

## 5. Navigasi/menu

Adanya penataan navigasi/menu yang baik, akan membuat pengunjung mudah mencari sebuah informasi.

## 7 Mobilitas Data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web harus selalu dimutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs web dimutakhirkan isinya ? Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis.

### a. Data Statis

Data statis merupakan data yang cenderung tidak berubah dalam jangka waktu tertentu. Jenis informasi yang statis pada suatu situs web pemerintah antara lain Selayang Pandang, Organisasi Lembaga Pemerintah, Kondisi Geografi. Pada kurun waktu yang relatif lama, informasi tersebut cenderung tidak akan berubah.

### b. Data Dinamis

Data dinamis merupakan data yang selalu berubah dalam jangka waktu yang cepat. Data dinamis erat kaitannya dengan mobilitas data sebuah situs web. Pengunjung akan menilai apakah isi (*content*) suatu situs web pemerintah selalu dimutakhirkan? Pengunjung cenderung tidak akan mengakses sebuah situs web yang statis, karena mereka tidak mendapatkan data dan informasi terbaru yang mereka inginkan. Informasi yang dinamis antara lain Berita, Agenda Kegiatan, Forum Diskusi. Informasi tersebut harus selalu dimutakhirkan mengikuti perkembangan yang terbaru.



Berita pada suatu situs web pemerintah diharapkan menyajikan informasi beserta waktu/tanggal publikasinya, karena data tanggal akan memberitahukan bahwa informasi tersebut menampilkan informasi yang terbaru. Informasi waktu penyajian berita menjadi salah satu parameter pengunjung untuk menyatakan bahwa situs web pemerintah selalu memberikan informasi mutakhir. Parameter lainnya bisa berupa tampilan grafis yang selalu berubah dalam jangka waktu tertentu, misalkan 1 bulan sekali gambar atau foto di halaman depan/*splash page* berubah. Suatu penyajian berita yang diambil dari suatu koran atau publikasi lain, harus dicantumkan sumber beritanya.

#### 8 Ketepatan (*Accuracy*)

Situs web pemerintah adalah salah satu media resmi pemerintah yang harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai segala aspek kehidupan. Berita yang tersaji di situs web pemerintah harus akurat dan kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan.

Situs web pemerintah harus mampu menyajikan data dan informasi yang lebih detail dari situs web komersial. Untuk itu diperlukan manajemen yang mampu menyeimbangkan semua prioritas yang diperlukan oleh pengunjung. Manajemen yang baik adalah satu-satunya cara untuk membangun dan mempertahankan kualitas situs web pemerintah, karena akan menjamin rencana situs web di dalam rangka perubahan, ber-evolusi memenuhi kebutuhan pengunjung, dan bergerak dari yang statis menuju yang lebih efisien dan dinamis.

Banyak situs web pemerintah tidak memiliki sumber yang kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas publikasi, sehingga ketetapan editorial yang jelas perlu

didukung oleh prosedur yang jelas. Suatu tingkat aksesibilitas tertentu tidak akan terpenuhi bila penanganan manajemennya tidak baik.

#### 9 Layanan Publik

Salah satu tujuan dari e-government adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs web pemerintah. Meskipun pada saat ini layanan publik belum sampai pada tingkat transaksi elektronik, tapi diharapkan situs web pemerintah dapat memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

#### 10 Hits

Hits adalah angka yang umumnya dicantumkan pada suatu situs web untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka suatu situs web. Adanya data hits pada suatu situs web pemerintah akan memberikan informasi jumlah pengunjung situs web pada satu hari atau bulan tertentu.

#### 11 Penggunaan *Platform*

Pada Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak dicantumkan persyaratan penggunaan *platform* suatu situs web pemerintah daerah. Penggunaan suatu *platform* mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pemilihan *platform* yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs web pemerintah. *Platform* yang digunakan pada suatu situs web pemerintah sebaiknya yang mempunyai lisensi atau *outsourcing* dengan menyebutkan sumbernya.

(<http://praja-stpdn.blogspot.co.id/2009/02/rating-situs-web-pemerintah.html> di akses pada tanggal 16 Januari 2015 pukul 19.00 wib)

#### **2.4 Profil Singkat Provinsi Lampung**

Lampung adalah sebuah provinsi paling selatan di Pulau Sumatera, Indonesia. Di sebelah utara berbatasan dengan Bengkulu dan Sumatera Selatan. Provinsi Lampung dengan ibukota Bandar Lampung yang merupakan gabungan dari kota kembar Tanjungkarang dan Telukbetung memiliki wilayah yang relatif luas, dan menyimpan potensi kelautan. Pelabuhan utamanya bernama Pelabuhan Panjang dan Pelabuhan Bakauheni serta pelabuhan nelayan seperti Pasar Ikan (Telukbetung), Tarahan, dan Kalianda di Teluk Lampung. Sedangkan di Teluk Semaka adalah Kota Agung (Kabupaten Tanggamus), dan di Laut Jawa terdapat pula pelabuhan nelayan seperti Labuhan Maringgai dan Ketapang. Di samping itu, Kota Menggala juga dapat dikunjungi kapal-kapal nelayan dengan menyusuri sungai Way Tulang Bawang, adapun di Samudra Indonesia terdapat Pelabuhan Krui.

Lapangan terbang utamanya adalah "Radin Inten II", yaitu nama baru dari "Branti", 28 Km dari Ibukota melalui jalan negara menuju Kotabumi, dan Lapangan terbang AURI terdapat di Menggala yang bernama Astra Ksetra. Secara Geografis Provinsi Lampung terletak pada kedudukan : Timur - Barat berada antara : 103° 40' - 105° 50' Bujur Timur Utara - Selatan berada antara : 6° 45' - 3° 45' Lintang Selatan.

#### **2.4.1 Website Pemerintah Daerah Provinsi Lampung**

Situs web Pemerintah Daerah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu Pemerintah Daerah kepada masyarakat/publik mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan daerah bersangkutan. Bentuk penyajian informasi memanfaatkan perkembangan teknologi informasi komunikasi (*Information Communication Technology*), yaitu perubahan dari bentuk buku (publikasi konvensional) ke bentuk publikasi elektronik (media baru) melalui internet.

Provinsi Lampung sendiri telah menerapkan penggunaan situs web resmi pemerintah di setiap kota maupun kabupatennya dalam rangka penerapan *e-Government* guna mewujudkan *Good Governance* pada pemerintahan Provinsi Lampung, dari hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan terdapat sebanyak 58 situs website SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang ada di Provinsi Lampung. Akan tetapi, tidak semua situs SKPD tersebut dapat diakses. Berikut ini adalah alamat website Satuan Kerja Perangkat Daerah yang ada di Provinsi Lampung :

Tabel 3. Website SKPD Provinsi Lampung

No	Nama Instansi	Alamat Website
(1)	(2)	(3)
1.	Pemerintah Provinsi Lampung	<a href="http://www.lampungprov.go.id/">http://www.lampungprov.go.id/</a>
2.	Dinas Kominfo	<a href="http://www.diskominfo.lampungprov.go.id/">http://www.diskominfo.lampungprov.go.id/</a>
3.	LPSE	<a href="http://www.lpse.lampungprov.go.id/eproc/">http://www.lpse.lampungprov.go.id/eproc/</a>
4.	Bappeda	<a href="http://www.bappeda.lampungprov.go.id/">http://www.bappeda.lampungprov.go.id/</a>
5.	Dinas Pendidikan	<a href="http://www.disdik.lampungprov.go.id/">http://www.disdik.lampungprov.go.id/</a>
6.	Biro Hukum	<a href="http://www.jdih.lampungprov.go.id/">http://www.jdih.lampungprov.go.id/</a>
7.	Sekretariat Bakorluh	<a href="http://www.bakorluh.lampungprov.go.id/">http://www.bakorluh.lampungprov.go.id/</a>
8.	BPPA	<a href="http://www.bppa.lampungprov.go.id/">http://www.bppa.lampungprov.go.id/</a>
9.	REGSIKD	<a href="http://www.regsikd.lampungprov.go.id/">http://www.regsikd.lampungprov.go.id/</a>
10.	Dinas Koperindag	<a href="http://www.diskoperindag.lampungprov.go.id/">http://www.diskoperindag.lampungprov.go.id/</a>
11.	Dinas Peternakan	<a href="http://disnakkeswan.lampungprov.go.id/">http://disnakkeswan.lampungprov.go.id/</a>
12.	Dinas Perhubungan	<a href="http://dishub.lampungprov.go.id/">http://dishub.lampungprov.go.id/</a>
13.	BIP2B	<a href="http://www.bip2b.lampungprov.go.id/">http://www.bip2b.lampungprov.go.id/</a>
14.	Disnakertrans	<a href="http://disnakertrans.lampungprov.go.id/">http://disnakertrans.lampungprov.go.id/</a>
15.	Kantor Perwakilan	<a href="http://www.perwakilan.lampungprov.go.id/">http://www.perwakilan.lampungprov.go.id/</a>
16.	Badan Kepegawaian Daerah	<a href="http://www.bkd.lampungprov.go.id/">http://www.bkd.lampungprov.go.id/</a>
17.	Dinas Kesehatan	<a href="http://www.dinkes.lampungprov.go.id/">http://www.dinkes.lampungprov.go.id/</a>
18.	BPMPT	<a href="http://www.investasi.lampungprov.go.id/">http://www.investasi.lampungprov.go.id/</a>
19.	Tim Penggerak Pkk	<a href="http://www.tppkk.lampungprov.go.id/">http://www.tppkk.lampungprov.go.id/</a>
20.	Badan Kesbangpol	<a href="http://www.kesbangpol.lampungprov.go.id/">http://www.kesbangpol.lampungprov.go.id/</a>
21.	BPS	<a href="http://www.lampung.bps.go.id/">http://www.lampung.bps.go.id/</a>
22.	Litbang	<a href="http://www.lampung.litbang.deptan.go.id/">http://www.lampung.litbang.deptan.go.id/</a>
23.	Kota Bandar Lampung	<a href="http://bandarlampungkota.go.id/">http://bandarlampungkota.go.id/</a>
24.	Kota Metro	<a href="http://metrokota.go.id/">http://metrokota.go.id/</a>
25.	Kabupaten Lampung Selatan	<a href="http://www.lampungselatankab.go.id/">http://www.lampungselatankab.go.id/</a>
26.	Kabupaten Lampung Tengah	<a href="http://www.lampungtengahkab.go.id/">http://www.lampungtengahkab.go.id/</a>
27.	Kabupaten Lampung Timur	<a href="http://www.lampungtimurkab.go.id/">http://www.lampungtimurkab.go.id/</a>
28.	Kabupaten Lampung Utara	<a href="http://lampungutarakab.go.id/web/">http://lampungutarakab.go.id/web/</a>
29.	Kabupaten Way Kanan	<a href="http://www.waykanankab.go.id/">http://www.waykanankab.go.id/</a>
30.	Kabupaten Pesawaran	<a href="http://pesawarankab.go.id/">http://pesawarankab.go.id/</a>
31.	Kabupaten Lampung Barat	<a href="http://www.lampungbarat.go.id/">http://www.lampungbarat.go.id/</a>
32.	Kabupaten Mesuji	<a href="http://www.mesujikab.go.id/">www.mesujikab.go.id/</a>
33.	Kabupaten Tulang Bawang	<a href="http://tulangbawangkab.go.id/">http://tulangbawangkab.go.id/</a>
34.	Kabupaten Tulang Bawang Barat	<a href="http://www.tulangbawangbaratkab.go.id/">http://www.tulangbawangbaratkab.go.id/</a>
35.	Kabupaten Tanggamus	<a href="http://tanggamus.go.id/">http://tanggamus.go.id/</a>
36.	Forum Data	<a href="http://forumdata.lampungprov.go.id/">http://forumdata.lampungprov.go.id/</a>
37.	Monev APBD	<a href="http://www.monev-apbd.lampungprov.go.id/">http://www.monev-apbd.lampungprov.go.id/</a>
38.	Dinas Bina Marga	<a href="http://www.binamargalampung.com/">http://www.binamargalampung.com/</a>

Tabel 3. Website SKPD Provinsi Lampung Lanjutan

39.	Terminal Agribisnis	Not Found
40.	BPTP	<a href="http://lampung.litbang.pertanian.go.id/ind/">http://lampung.litbang.pertanian.go.id/ind/</a>
41.	Biro Keuangan	<a href="http://www.birokeuangan.lampungprov.go.id/">http://www.birokeuangan.lampungprov.go.id/</a>
42.	Dinas Perkebunan	<a href="http://www.disbun.lampungprov.go.id/">http://www.disbun.lampungprov.go.id/</a>
43.	Sekretariat DPRD	<a href="http://www.dprd-lampungprov.go.id/dprd/">http://www.dprd-lampungprov.go.id/dprd/</a>
44.	BPMPD	<a href="http://www.bpmpd.lampungprov.go.id/">http://www.bpmpd.lampungprov.go.id/</a>
45.	KPID	<a href="http://www.kpid.lampungprov.go.id/">http://www.kpid.lampungprov.go.id/</a>
46.	Badan Penanggulangan Bencana	<a href="http://www.bpbd.lampungprov.go.id">http://www.bpbd.lampungprov.go.id</a>
47.	Dinas Pendapatan Daerah	<a href="http://www.dispenda.lampungprov.go.id/">http://www.dispenda.lampungprov.go.id/</a>
48.	Badan Ketahanan Pangan Daerah	<a href="http://www.bkpd.lampungprov.go.id/">http://www.bkpd.lampungprov.go.id/</a>
49.	Kantor Sandi Daerah Prov.Lampung	<a href="http://www.kantorsandi.lampungprov.go.id/">http://www.kantorsandi.lampungprov.go.id/</a>
50.	Badan Diklat Daerah	<a href="http://www.diklat.lampungprov.go.id/">http://www.diklat.lampungprov.go.id/</a>
51.	Dinas Kebudayaan & Pariwisata	<a href="http://www.budpar.lampungprov.go.id/">http://www.budpar.lampungprov.go.id/</a>
52.	Badan Perpustakaan & Arsip Daerah	<a href="http://www.arsip.lampungprov.go.id/">http://www.arsip.lampungprov.go.id/</a>
53.	Dinas Kelautan & Perikanan	<a href="http://www.dkp.lampungprov.go.id/">http://www.dkp.lampungprov.go.id/</a>
54.	Dinas Pemuda & Olahraga	<a href="http://www.dispora.lampungprov.go.id/">http://www.dispora.lampungprov.go.id/</a>
55.	Dinas Pertambangan & Energi	<a href="http://www.ditamben.lampungprov.go.id/">http://www.ditamben.lampungprov.go.id/</a>
56.	Dinas Pengairan & Pemukiman	<a href="http://www.pu-pengairan.lampungprov.go.id/">http://www.pu-pengairan.lampungprov.go.id/</a>
57.	Sekretariat KPU	<a href="http://www.kpud-lampungprov.go.id/">http://www.kpud-lampungprov.go.id/</a>
58.	Komisi Informasi Daerah	<a href="http://www.ki.lampungprov.go.id/">http://www.ki.lampungprov.go.id/</a>

Sumber : <http://www.lampungprov.go.id/#skpdlampung>

## 2.5. Pengertian Media

Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia, seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindra selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikap terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam

tindakan. Akan tetapi, media yang dimaksud adalah media antar pribadi, media kelompok, media publik, dan media massa. (Cangara, 2011 : 125).

### **2.5.1 Media Komunikasi**

Media komunikasi adalah suatu alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Media dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindra manusia seperti telinga dan mata. Media juga merupakan jendela yang memungkinkan kita untuk dapat melihat lingkungan yang lebih jauh, sebagai penafsir yang membantu memahami pengalaman, sebagai landasan penyampai informasi, sebagai komunikasi interaktif yang meliputi opini audiens, sebagai penanda pemberi intruksi atau petunjuk, sebagai penyaring atau pembagi pengalaman dan fokus terhadap orang lain, cermin yang merefleksikan diri kita dan penghalang yang menutupi kebenaran. Media komunikasi juga dijelaskan sebagai sebuah sarana yang dipergunakan sebagai memproduksi, reproduksi, mengolah dan mendistribusikan untuk menyampaikan sebuah informasi. Media komunikasi sangat berperan penting bagi kehidupan masyarakat. Secara sederhana, sebuah media komunikasi adalah sebuah perantara dalam menyampaikan sebuah informasi dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan agar efisien dalam menyebarkan informasi atau pesan. Komunikasi merupakan bentuk percakapan yang berlangsung atas dasar persamaan persepsi. Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio* dan berasal dari kata *communis* yang berarti sama. ([https://id.wikipedia.org/wiki/Media\\_komunikasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Media_komunikasi) di akses pada tanggal 4 Februari 2016 pukul 11.30 wib)

### 2.5.2 Fungsi Media Komunikasi

Menurut Burgon Dan Huffner fungsi media komunikasi terdiri dari 4 macam, yaitu :

1. Efisiensi penyebaran informasi  
penghematan dalam segi biaya, tenaga, pemikiran dan waktu.
2. Memperkuat eksistensi informasi  
media komunikasi yang *hi-tech* dapat membuat informasi ataupun pesan lebih berkesan terhadap komunikan.
3. Menghibur  
media komunikasi dapat menyenangkan dan lebih menarik bagi audiens.
4. Kontrol Sosial  
media komunikasi sebagai pengawasan dalam sebuah kebijakan sosial.

### 2.5.3 Karakteristik Media Komunikasi

1. Karakteristik dalam media Intra Personal

Pikiran merupakan umpan balik yang diterima oleh pribadi seseorang dan hanya memutar dalam diri sendiri, arus pesan yang disampaikan adalah persepsi yang memusat, efek yang dihasilkan dalam karakteristik intrapersonal adalah sikap dan perilaku.

2. Karakteristik Inter Personal

Seluruh panca indera digunakan sebagai umpan balik dari sebuah informasi yang disampaikan, melalui kode tertulis, lisan, isyarat serta arus



pesan dua arah dan mempunyai efek terhadap sikap yang tinggi dan rendah terhadap kognitif.

### 3. Karakteristik Media Massa

Bersifat melembaga, satu arah, meluas dan serempak serta menggunakan peralatan teknis atau mekanis dan bersifat terbuka.

### 4. Karakteristik Media Publik

Diterima oleh semua alat indera baik lisan maupun isyarat arus pesan yang disampaikan bisa satu atau dua arah banyak dan terbatas serta memiliki efek tinggi terhadap perilaku, akan tetapi rendah terhadap kognitif.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Media\\_komunikasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Media_komunikasi) di akses pada tanggal 4 Februari 2016 pukul 11.30 wib)

## **2.6 Layanan Publik**

### **2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik) di akses pada tanggal 4 Februari 2016 pukul 11.40 wib)

Pelayanan publik juga diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. (Sinambela, 2006 :5).

### **2.6.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak melakukan diskriminasi terhadap ras, suku, agama, golongan, status sosial, dan lainnya.
6. Keseimbangan dan hak kewajiban, yaitu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006 :6).

## **2.7 E-Government**

### **2.7.1 Pengertian E-Government**

*Electronic Government* atau disebut juga *e-Government* merupakan upaya dan proses yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer, dan teknologi informasi untuk menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik (masyarakat). Bentuk pelayanan publik ini mencakup segala kegiatan administrasi kependudukan, pemerintahan, informasi masyarakat, berbasis komputer (misalnya melalui sistem informasi, website, dan aplikasi *mobile*).

*E-Government* menekankan kepada transformasi dari sisi internal dan sisi eksternal dari berbagai hubungan yang terdapat pada sektor publik, dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan

mutu, kualitas, dan kuantitas dari layanan publik yang disediakan oleh pemerintah bagi masyarakat serta mewujudkan masyarakat digital dan masyarakat informasi. (Pratama, 2014 : 442)

### **2.7.2 Tujuan *E-Government***

Terdapat tiga buah tujuan utama diterapkannya *e-Government* di lingkungan pemerintahan di seluruh Indonesia. Ketiga tujuan tersebut yaitu :

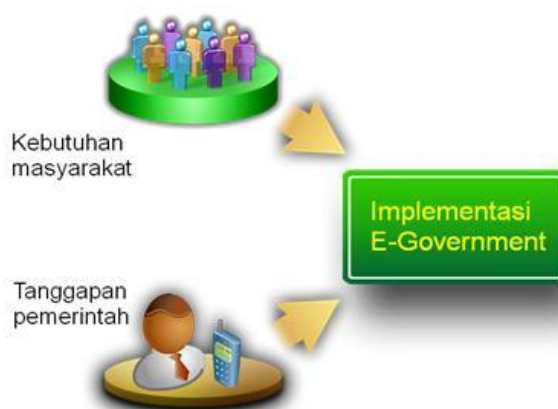
1. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari layanan ke masyarakat (layanan publik/*public service*) berbasis teknologi informasi. Dengan makin banyaknya ragam layanan online dan mobile yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat serta kualitas layanan yang makin baik, maka diharapkan tercipta proses pemerintahan yang baik, aman, dan sejahtera.
2. Untuk mendukung terjadinya proses pemerintahan yang bersih dan transparan. Hal ini didukung dengan adanya masyarakat yang memiliki akses informasi yang luas terkait jalannya pemerintahan dan kebijakan-kebijakan lainnya. Akses informasi ini disediakan oleh salah satu atau beberapa buah layanan oleh pemerintah sebagai wujud dari *e-Government*.
3. Membantu melakukan perbaikan terhadap organisasi di dalam tubuh pemerintahan (misalkan birokrasi), perbaikan manajemen waktu atau jam kerja pegawai pemerintahan agar makin produktif, manajemen keuangan di dalam pemerintahan (untuk menghapus korupsi), manajemen Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM), serta proses manajemen pemerintahan secara keseluruhan. Hal ini diharapkan mampu

mewujudkan pemerintahan yang sesuai dengan amanat rakyat dengan berbasis teknologi informasi. (Pratama, 2014 : 442)

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa *e-Government* muncul sebagai bentuk tanggapan atas adanya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan jalannya pemerintah, yang kemudian ditanggapi oleh pemerintah melalui tatap muka aplikasi dan layanan berbasis *e-Government*. Misalkan saja masyarakat memberitahukan adanya jalan yang rusak melalui layanan SMS *Gateway* yang disediakan oleh pemerintah. Info pemberitahuan ini kemudian akan ditindak lanjuti, kemudian dilaporkan secara publik melalui layanan SMS *Gateway* dan portal ataupun website.

Gambar di bawah ini mengilustrasikan dengan tepat seperti apa alur terjadi di dalam *e-Government* dengan adanya kebutuhan masyarakat dan tanggapan dari pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat tersebut.

## Implementasi E-Government



Gambar 1. *E-Government* dan kebutuhan

(Sumber : <http://kikialamsyah.blog.com/wp-content/blogs.dir/3002206/files/gambar-e-gov/pic-1.jpg>)

### 2.7.3 Manfaat *E-Government*

*E-Government* memberikan banyak manfaat di dalam menjalin komunikasi dan hubungan baik antara elemen masyarakat, akademisi, dan bisnis (swasta) dengan pemerintah. Setidaknya terdapat lima buah manfaat yang dapat diperoleh dari adanya implementasi *e-Government*. Antara lain :

1. Mewujudkan keterbukaan pemerintah terhadap publik (masyarakat) dalam bentuk informasi dan komunikasi untuk jalannya pemerintahan dan kinerja pemerintah. Keterbukaan ini dapat diwujudkan berkat adanya pemanfaatan teknologi informasi.
2. Meningkatkan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, meningkatkan tanggung jawab pemerintah dan mempercepat tanggapan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan beragam layanan dan fasilitas publik yang disediakan.
3. Menciptakan masyarakat yang lebih baik dan cerdas berbasis teknologi informasi serta menghapus *Digital Divide* (kesenjangan digital) dan *Knowledge Divide* (kesenjangan berbagai pengetahuan).
4. Meningkatkan hubungan baik antara pemerintah, masyarakat, bisnis, dan akademisi, sehingga tercapai kerjasama untuk kepentingan bersama. Misalkan dengan adanya proyek berbasis teknologi untuk pembuatan suatu sistem informasi berbasis *Cloud* dan *Smart City* pada suatu kota atau daerah. Contoh lainnya lagi adalah adanya peningkatan infrastruktur internet agar layanan berbasis *Cloud Computing* bisa berjalan dengan baik.
5. Memudahkan koordinasi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah beserta dengan elemen masyarakat di dalamnya. Hal ini dapat diwujudkan

melalui layanan-layanan berbasis online (misalkan melalui website atau sistem informasi berbasis web dan *mobile*), *Video Conference*, *Augmented Conference*, *Audio Conference*, maupun bentuk *Tele Conference* lainnya. (Pratama, 2014 : 443-444).

#### **2.7.4 Tahapan Pengembangan *E-Government***

Di dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dijelaskan bahwa penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah mengacu kepada pentahapan pengembangan *e-Government* secara nasional, dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di setiap lembaga pemerintah yang mencakup :

1. Prioritas layanan elektronik yang akan diberikan;
2. Kondisi infrastruktur informasi yang dimiliki;
3. Kondisi kegiatan layanan saat ini;
4. Kondisi anggaran dan sumber daya manusia yang dimiliki.

Jangka waktu penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada, tetapi tetap dalam kerangka rencana penerapan *e-Government* secara nasional.

Pentahapan dalam penerapan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah mengikuti :

1. **Tingkat Persiapan**, antara lain :
  - a. Pembuatan situs web pemerintah di setiap lembaga;
  - b. Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e-Government*;

- c. Penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center* (MCC), Warung dan kios Internet, dan lain-lain;
  - d. Sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal;
  - e. Pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *e-Government* (*awareness building*);
  - f. Penyiapan peraturan pendukung.
2. **Tingkat Pematangan**, antara lain :
- a. Pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain;
  - b. Pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*).
3. **Tingkat Pemantapan**, antara lain :
- a. Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain;
  - b. Penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
4. **Tingkat Pemanfaatan**, antara lain :
- a. Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*) dan G2C (*Government to Community*) yang terintegrasi;



- b. Pengembangan proses layanan *e-Government* yang efektif dan efisien;
- c. Penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*). (Sri Purwandani, dkk 2012 ).

Hingga saat ini umumnya pemerintah daerah di Indonesia baru mencapai tingkat pertama, yaitu fase penampilan situs web (*web presence*) (Sosiawan, 2008).

*E- government* merupakan suatu inovasi yang diterapkan pada suatu organisasi. Penerapan *e-Government* memberikan konsekuensi munculnya perubahan terhadap cara dan situasi kerja, serta cara pandang dari yang lama menuju baru. Akan tetapi, hingga saat ini pemanfaatan *e-Government* di Indonesia, termasuk pemerintah daerah Provinsi Lampung belum optimum, dalam arti kata belum dipergunakan untuk dapat secara signifikan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Sementara studi Budi Hermana (2010) dalam penelitian Theresia Windyantika Sukoco tahun 2015 tentang *Analisis ICT Literacy Pegawai Pemerintah Provinsi Lampung dalam Rangka Akselerasi E-Government* terhadap situs web (*website*) provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia menempatkan Provinsi Lampung pada urutan 18, kota Bandar Lampung urutan 44 dari 57 kota dalam hal kriteria kekayaan informasi, dokumen, dan popularitas web (EGWI – *E-Government Web Metrics Index*) (Nurhaida, 2015). Kondisi ini tidak selaras dengan pencapaian penetrasi pengguna internet di Lampung yang berjumlah 42 persen (penetrasi tertinggi ke-2 setelah Banda Aceh untuk wilayah Sumatra). Fenomena ini dipandang sebagai sebuah warna *digital divide* lain yang disebabkan oleh rendahnya “*e-literacy*” dari kebanyakan masyarakat Indonesia (Indrajit, 2005).

### 2.7.5 Hambatan Pengembangan E-Government

Hambatan pengembangan e-Government jika ditinjau dari prespektif birokrasi sebagai penyelenggara layanan publik adalah *peopleware*, *hardware*, dan *orgaware*.

- a. *Hardware*, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastuktur, terbatasnya *hardware* dan *software* serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan lokal maupun global.
- b. *Orgaware*, instansi pemerintah dalam mengoperasionalkan *e-Government* masih menemukan kendala dalam aspek organisasi.
- c. *Peopleware*, sumberdaya manusia dalam menggunakan teknologi internetyang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-Government* terhadap pihak luar. (Yakub, 2012 : 134).

#### 2.7.5.1 Hambatan implementasi E-Government di Indonesia

Hambatan penerapan *e-Government* dapat dilihat misalnya dari hasil pengamatan yang dilakukan Kementrian Komunikasi yang menyimpulkan bahwa mayoritas situs pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih berada pada tingkat persiapan, apabila ditinjau dari sejumlah aspek, diantaranya :

##### 1. *E-Leadership*

Prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

## 2. Infrastruktur Jaringan Informasi

Kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.

## 3. Pengelolaan Informasi

Kualitas dan keamanan pengelolaan informasi

## 4. Lingkungan Bisnis

Kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi

## 5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia

Difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Terdapat sejumlah kelemahan pembentukan *e-Government* di Indonesia :

1. Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem pemerintah.
2. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-Government*.
3. Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentifikasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya kurang mendapat perhatian.

4. Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet.

(<http://jim.stimednp.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/IMPLEMENTASI-DAN-PERKEMBANGAN-E-GOVERNMENT.pdf> di akses pada tanggal 3 Februari 2016 pukul 09.00 wib )

## **2.8. Pengertian Analisis Isi**

Analisis isi (*Content Analysis*) adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak dalam media massa. Pelopor analisis isi adalah Harold D. Lasswell, yang memelopori teknik symbol coding, yaitu mencatat lambang atau pesan secara sistematis, kemudian diberi interpretasi.

Analisis isi adalah suatu teknik penelitian untuk membuat perujukan pengenalan karakteristik tertentu di dalam teks secara sistematis dan objektif. Analisis isi meliputi semua bidang spesialisasi yang sebenarnya juga tercakup dalam penelitian survey. Selain itu, analisis isi juga mempunyai beberapa tujuan khusus seperti determinasi ( penentuan ) kepengarangan bagi dokumen yang ditulisnya yang bisa dipertanyakan. Tujuan dari Analisis Isi ada 7 (tujuh), diantaranya :

- a. Untuk menjelaskan kecenderungan isi komunikasi
- b. Untuk menjelaskan karakteristik yang diketahui dari sumber-sumber kepada pesan-pesan yang dihasilkan
- c. Untuk memeriksa atau mengaudit isi komunikasi terhadap standar yang berlaku
- d. Untuk menganalisis teknik persuasi
- e. Untuk menganalisis gaya suatu tulisan
- f. Untuk menghubungkan atribut (sifat dan perlengkapan) yang diketahui dari audiens kepada pesan-pesan yang dihasilkan bagi mereka

g. Untuk menjelaskan pola-pola komunikasi.

Analisis Isi (*Content Analysis*) pada umumnya tidak berasal dari teori, namun dibentuk dengan menguji dokumen yang dipelajari, serta menegaskan unsur-unsur umum apa saja yang diisikan. Seperti menganalisis suatu film.

Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi. Baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain. Hampir semua disiplin ilmu sosial dapat menggunakan analisis isi sebagai teknik/metode penelitian. Analisis isi harus predektif terhadap sesuatu yang pada prinsipnya dapat diobservasi untuk pengambilan keputusan atau membantu menkonseptualisasikan bagian realitas yang memunculkan teks yang di analisis. (Faruk, 2009 : 28-30)

## **2.9 Kerangka Pikir**

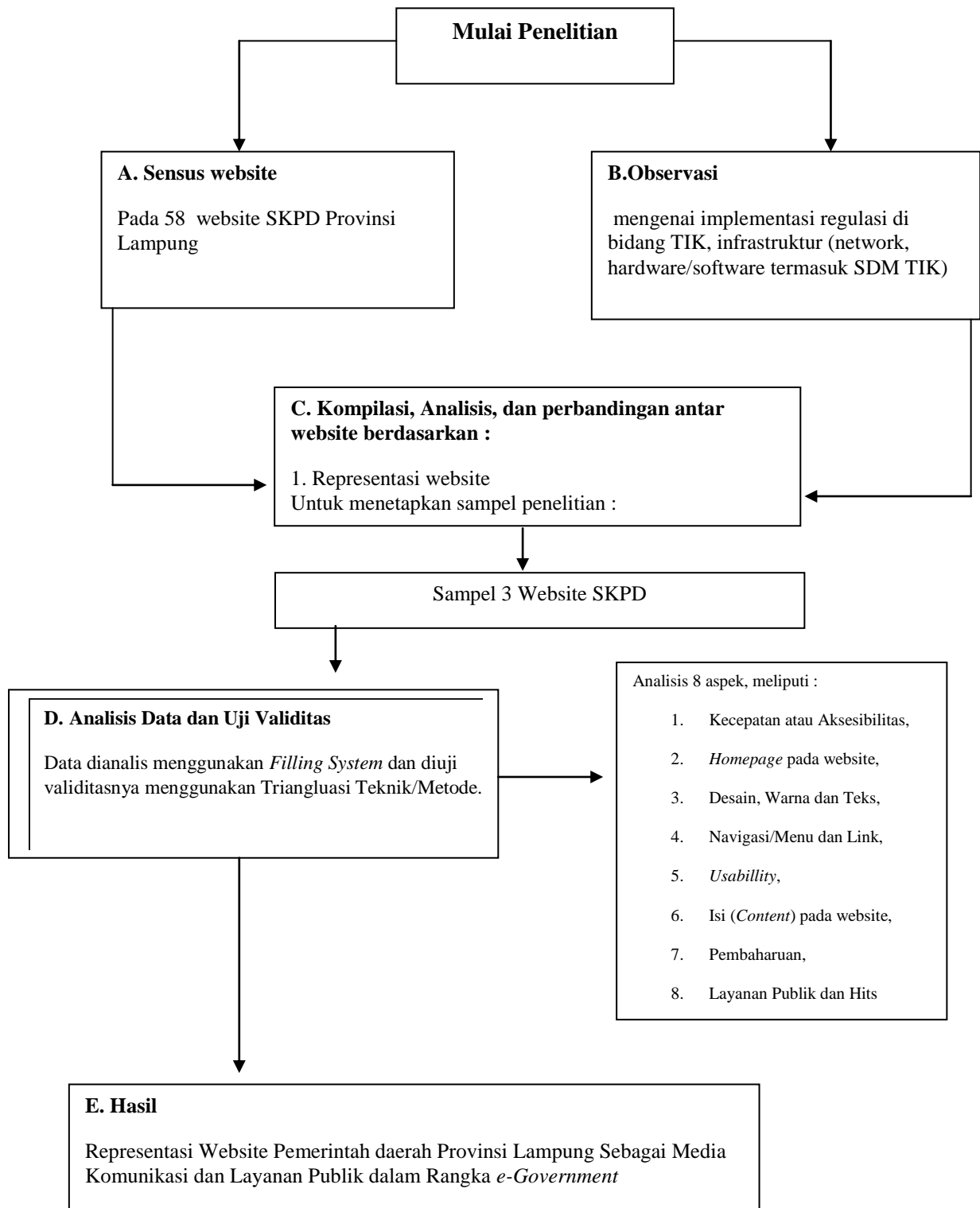
Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menganalisis, mengobservasi, dan mendokumentasikan penerapan *e-Government* di pemerintah daerah Provinsi Lampung. Tujuannya untuk mengungkapkan penerapan *e-Government* pada website SKPD Provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik. Pada dasarnya *e-Government* merupakan upaya yang dilakukan untuk mengimplementasikan pemanfaatan TIK untuk menjalankan pemerintahan dan layanan publik serta menciptakan masyarakat yang lebih baik dan cerdas berbasis teknologi informasi.

Dalam mencapai tujuan, penelitian ini menggunakan metode sensus, observasi, dokumentasi dan analisis terkait implementasi TIK. Penerapan e-government pada

pemerintahan daerah tak lepas dari SDM yang berbasis TIK yang mampu mendukung pelaksanaan *e-Government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program *e-Government*, serta contoh keberhasilannya (*best practice*) pelaksanaan *e-Government*.

Data hasil penelitian sensus, observasi, analisis, studi dokumentasi akan menjadi data triangulasi yang diharapkan dapat menggambarkan penerapan *e-Government* sebagai media komunikasi dan layanan publik pada website pemerintah daerah Provinsi Lampung sebagai bagian dari *Good Governance*.

### Bagan 1. Kerangka Pikir Penelitian



(Sumber : Bagan Kerangka Pikir Penelitian Nurhaida, disesuaikan untuk keperluan penelitian)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain dan Metode Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari lima tahap, yaitu tahap pra riset, riset, mengolah data, analisis data, dan hasil penelitian. Secara skematik tahap penelitian ini dapat dilihat dalam Bagan 1. Kerangka Pikir Penelitian. Pertama, tahap sensus website merupakan tahap permulaan. Pada tahap ini peneliti mensensus website SKPD Provinsi Lampung sebanyak 58 situs website. Kedua, tahap riset ialah menetapkan 3 sampel dalam penelitian dengan kegiatan mengobservasi, menganalisis, dan mendokumentasikan berbagai hal berkaitan dengan tujuan penelitian. Ketiga, tahap mengolah data, di sini peneliti menginventaris data yang telah diperoleh. Kemudian, data tersebut direduksi dengan cara memilih dan memilah data yang dianggap penting. Setelah itu, data masuk dalam proses editing lalu diinterpretasi untuk disimpulkan. Keempat, tahap analisis data, yaitu kegiatan menganalisis data yang telah diolah dengan mengkategorikan data melalui teknik *filling system*. Sehingga, setelah seluruh 4 tahap tersebut terpenuhi, pada tahap yang kelima, peneliti dapat menghasilkan kesimpulan.



Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain (Lexy J. Maleong, 2005: 6). Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Jenis data kualitatif diperoleh melalui sensus website, observasi, analisis dan studi dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi *e-Government* oleh pemerintah daerah Provinsi Lampung, *position paper* yang berkaitan dengan *e-Government*, dan sumber-sumber dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang kondisi faktual di pemerintahan daerah yang berkaitan dengan implementasi TIK meliputi kebijakan TIK, pendekatan pada TIK, elaborasi TIK pada SKPD, sumber daya manusia dan sumber-sumber pendanaannya.

Penelitian deskriptif ini digunakan untuk meneliti objek dengan cara menuturkan, menafsirkan data yang ada, dan pelaksanaannya melalui pengumpulan, penyusunan, analisa, dan interpretasi data yang diteliti pada masa sekarang. Tipe penelitian ini dianggap sangat relevan untuk dipakai karena menggambarkan keadaan objek yang ada pada masa sekarang secara kualitatif berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis website pemerintah daerah provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dalam rangka *e-Government*.

### **3.2 Sumber Data**

Menurut Lofland (dalam Moleong, 2013: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yang dapat dicatat atau direkam baik melalui perekam suara atau gambar. Sementara data tambahan seperti dokumen dapat berupa majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dokumen resmi dan/atau data statistik.

### **3.3 Jenis Data**

Jenis data paada penelitian ini peneliti lihat berdasarkan sumbernya. Berdasarkan sumbernya, jenis data penelitian dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumber asli tanpa media perantara. Data primer dapat berupa opini subjek secara individual maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda atau fisik, kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu melalui survei dan metode observasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui analisis dan foto-foto hasil observasi.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang berupa arsip atau dokumen yang dipublikasikan maupun

yang tidak dipublikasikan. Data yang dimaksud seperti yang terdapat didalam buku, dokumen maupun internet.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah website SKPD Provinsi Lampung sebanyak 58 situs website. Untuk mendapatkan gambaran mengenai representasi website sebagai media komunikasi dan layanan publik pada website SKPD ditentukan dengan cara:

1. Sensus terhadap seluruh website SKPD Provinsi Lampung untuk menentukan kategori dari tiap website. Adapun kriteria yang digunakan yaitu kriteria yang telah peneliti kembangkan.

Data sensus, hasil dokumentasi, observasi akan dianalisis dan diperbandingkan untuk mendapatkan sampel representasi website SKPD provinsi Lampung. Representasi website kemudian dikelompokkan dalam 3 kategori yaitu representasi Baik, Cukup dan Tidak Baik. Tiap kelompok akan diambil satu sampel untuk mewakili setiap kelompok. Dengan demikian rancangan sampel seperti tabel berikut :

Tabel 4. Rencana Penarikan Sampel Penelitian

Jumlah Website	Kategori			Jumlah
	Baik	Cukup	Tidak Baik	
58 Website	1	1	1	3
Jumlah				3

Tabel 5. Kategori baik, cukup dan tidak baik

No.	Kriteria Penilaian	Nilai				
		SB (Sangat Baik)	B (Baik)	C (Cukup)	TB (Tidak Baik)	STB (Sangat Tidak Baik)
1.	Kecepatan waktu akses sumber KOMINFO	Kurang dari 5 detik	Lebih dari 5 detik	Kurang dari 10 detik	Lebih dari 10 detik	Lebih dari 15 detik
2.	Bentuk <i>Homepage</i> yang menarik	Bentuk yang responsive, pemilihan tipografi yang tepat, adanya fixed menu & konten, minimalis, background full page dan kualitas gambar, adanya video.	Bentuk yang responsive, pemilihan tipografi yang tepat, adanya fixed menu & konten, minimalis, background full page dan kualitas gambar.	Bentuk yang responsive, pemilihan tipografi yang tepat, adanya fixed menu & konten, minimalis.	Bentuk yang responsive, pemilihan tipografi yang tepat, adanya fixed menu & konten.	Bentuk yang kurang responsive, pemilihan tipografi yang kurang tepat, tidak adanya adanya fixed menu & konten.
3.	<i>Contact Person</i>	Website mencantumkan sosial media, alamat, telepon, dan e-mail.	Website mencantumkan alamat, telepon, dan e-mail.	Website mencantumkan alamat dan telepon.	Website hanya mencantumkan alamat instansi terkait.	Website tidak mencantumkan alamat, telepon, dan e-mail seta akun media sosial atau mencantumkan salah satunya.
4.	Fitur tambahan	adanya nama dan logo pemerintah terkait, adanya slide gambar atau menu, adanya buku tamu, serta terdapat link yang tersedia untuk di akses	adanya nama dan logo pemerintah terkait, adanya slide gambar atau menu, serta terdapat link yang tersedia untuk di akses	adanya nama dan logo pemerintah terkait, serta terdapat link yang tersedia untuk di akses	adanya nama dan logo pemerintah, tidak ada link tambahan yang bisa di akses.	Hanya ada nama dan tidak ada logo pemerintah terkait.
5.	Desain website	Ada grafik, foto, <i>spalshpage</i> , animasi serta teks yang baik dan kontras dengan background	Foto, <i>spalshpage</i> , animasi serta teks yang baik dan kontras dengan background	Foto, animasi serta teks yang baik dan kontras dengan background	Adanya animasi serta teks yang kurang kontras dengan background	Hanya teks ada dalam website tidak ada animasi.
6.	Desain warna	Pengguna warna yang baik dengan lebih dari 2 warna serta serasi dengan kontras <i>background</i> serta warna font yang digunakan konsisten pada setiap halaman.	Pengguna warna yang baik dengan 2 warna serta serasi dengan kontras <i>background</i> serta warna font yang digunakan konsisten pada setiap halaman.	Pengguna warna yang baik dengan 1 warna serta serasi dengan kontras <i>background</i> serta warna font yang digunakan konsisten pada setiap halaman.	Pengguna warna yang baik dengan 1 warna serta kurang serasi dengan kontras <i>background</i> serta warna font yang digunakan tidak konsisten pada setiap halaman.	Penggunaan wrna pada website tidak baik, tidak serasi dan tidak kontras dengan <i>background</i> dan warna font tidak konsisten.

Tabel 5. Kategori baik, cukup dan tidak baik lanjutan

7.	Desain Teks	Pada website menggunakan <i>font style</i> dan <i>size</i> yang mudah dibaca, pada umumnya Arial, Helvetica, Times New Roman dengan ukuran huruf yang disesuaikan serta warna huruf yang kontras dengan warna <i>background</i> website serta penggunaan font yang konsisten.	Pada website menggunakan font yang mudah dibaca, pada umumnya Arial, Helvetica, Times New Roman dengan ukuran huruf yang disesuaikan serta warna huruf yang kontras dengan warna <i>background</i> website serta penggunaan font yang konsisten.	Pada website menggunakan font yang mudah dibaca, pada umumnya Arial dengan ukuran huruf yang disesuaikan serta warna huruf yang kontras dengan warna <i>background</i> website serta penggunaan font yang konsisten.	Pada website menggunakan font yang sulit dibaca dengan ukuran huruf yang kurang disesuaikan serta warna huruf yang kurang kontras dengan warna <i>background</i> website serta penggunaan font yang kurang konsisten.	Pada website menggunakan font yang sulit dibaca, pada umumnya tidak menggunakan Arial, Helvetica, Times New Roman dengan ukuran huruf yang tidak disesuaikan serta warna huruf yang tidak kontras dengan warna <i>background</i> website dan penggunaan font tidak konsisten.
8.	Navigasi	Penataan navigasi yang baik, konsisten, memungkinkan <i>feedback</i> dan tidak ada navigasi yang non fungsional ( <i>broken link</i> ) serta tidak ada navigasi yang belum ada isinya	Penataan navigasi yang baik, konsisten, memungkinkan <i>feedback</i> dan ada navigasi yang non fungsional ( <i>broken link</i> ) atau ada navigasi yang belum ada isinya	Penataan navigasi cukup baik, kurang konsisten, memungkinkan <i>feedback</i> , sering adanya navigasi yang <i>broken link</i> dan ada juga navigasi yang belum ada isinya	Penataan navigasi kurang baik, kurang konsisten, tidak ada <i>feedback</i> , sering adanya navigasi yang <i>broken link</i> dan ada juga navigasi yang belum ada isinya	Penataan navigasi yang buruk, tidak konsisten, tidak ada <i>feedback</i> , banyak navigasi <i>broken link</i> dan banyak navigasi yang belum ada isinya
9.	Link	adanya link tambahan seperti pendidikan, kesehatan, dll serta tidak adanya <i>broken link</i> atau semua link dapat diakses dengan mudah tanpa adanya hambatan	tidak adanya link tambahan seperti pendidikan, kesehatan, dll serta tidak adanya <i>broken link</i> atau semua link dapat diakses dengan mudah tanpa adanya hambatan	tidak adanya link tambahan seperti pendidikan, kesehatan, dll serta adanya 1 atau 2 <i>broken link</i> /tidak ada isi.	Ada beberapa <i>broken link</i> atau ada beberapa link yang tidak dapat diakses	Banyaknya <i>broken link</i> dan banyak link yang tidak dapat diakses
10.	Mudah di pelajari	Meletakkan isi yang paling penting pada bagian atas halaman agar pengunjung dapat menemukannya dengan cepat.	Meletakkan isi yang paling penting pada bagian tengah halaman.	Meletakkan isi yang paling penting pada bagian bawah.	Meletakkan isi yang paling penting di samping.	Tidak meletakkan isi yang paling penting di atas, tengah, samping maupun bawah.
11.	Efisien dalam penggunaan dan mudah untuk di ingat	Menyediakan link terkait sehingga efisien dalam penggunaan dan dapat mencapai informasi dengan cepat, setidaknya 4 link terkait atau lebih dan navigasi mudah di ingat.	Menyediakan link terkait sehingga efisien dalam penggunaan dan dapat mencapai informasi dengan cepat, setidaknya 3 link terkait dan navigasi mudah di ingat.	Menyediakan link terkait sehingga efisien dalam penggunaan dan dapat mencapai informasi dengan cepat, setidaknya 2 link terkait dan navigasi mudah di ingat.	Menyediakan link terkait sehingga efisien dalam penggunaan dan dapat mencapai informasi dengan cepat, setidaknya 1 link terkait dan navigasi mudah di ingat.	Tidak menyediakan link terkait dan navigasi mudah di ingat.

Tabel 5. Kategori baik, cukup dan tidak baik lanjutan

12.	Tingkat kesalahan rendah	tidak ada link yang tidak berfungsi ( <i>broken link</i> ) atau dalam proses pembuatan atau perbaikan ( <i>under construction</i> ).	tidak ada link yang tidak berfungsi ( <i>broken link</i> ) tetapi ada link dalam proses pembuatan atau perbaikan ( <i>under construction</i> ) atau tidak ada isinya.	ada link yang tidak berfungsi ( <i>broken link</i> ) dan tidak ada link dalam proses pembuatan atau perbaikan ( <i>under construction</i> ).	terdapat link yang tidak berfungsi dan <i>under construction</i> .	banyak link yang tidak berfungsi dan <i>under construction</i> .
13.	Isi minimal website	Website menjelaskan profil, kontak, peraturan/kebijakan, layanan, gallery, berita, unduhan dan buku tamu di dalam isi website.	Website menjelaskan profil, kontak, peraturan/kebijakan, layanan, gallery, berita dan unduhan di dalam isi website.	Website menjelaskan profil, kontak, peraturan/kebijakan, layanan, gallery dan berita di dalam isi website.	Website menjelaskan profil, kontak, peraturan/kebijakan, gallery dan berita di dalam isi website.	Website menjelaskan profil, kontak, dan berita di dalam isi website.
14.	Isi berita pada website	Menyajikan berita dari lingkungan pemerintah daerah terkait, melampirkan foto-foto kegiatan, video. Tidak memuat berita yang kadaluarsa.	Menyajikan berita dari lingkungan pemerintah daerah terkait, melampirkan foto-foto kegiatan,. Tidak memuat berita yang kadaluarsa.	Menyajikan berita dari lingkungan pemerintah daerah terkait, tidak melampirkan foto-foto kegiatan, video. Tidak memuat berita yang kadaluarsa.	Tidak menyajikan berita dari lingkungan pemerintah daerah terkait, tidak melampirkan foto-foto kegiatan, video. Tidak memuat berita yang kadaluarsa.	Tidak menyajikan berita dari lingkungan pemerintah daerah terkait, tidak melampirkan foto-foto kegiatan, video. Memuat berita yang kadaluarsa.
15.	Kualitas isi ( <i>content</i> ) website	Isi konten pada website selalu <i>up to date</i> , akurat, menyatakan kebijakan dengan jelas, memuat foto maupun video, memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami.	Isi konten pada website selalu <i>up to date</i> , akurat, menyatakan kebijakan dengan jelas, memuat foto, memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami.	Isi konten pada website selalu <i>up to date</i> , akurat, menyatakan kebijakan dengan jelas, memuat informasi yang jelas dan mudah dipahami.	Isi konten pada website tidak <i>up to date</i> , kurang menyatakan kebijakan dengan jelas, memuat informasi yang kurang jelas dan mudah dipahami	Isi konten pada website tidak <i>up to date</i> , tidak menyatakan kebijakan dengan jelas, tidak memuat informasi yang jelas dan sulit dipahami
16.	Desain isi ( <i>content</i> )	Isi dari konten sesuai dengan visi dan misi website, informasi yang disampaikan singkat dan jelas, isi konten dilengkapi dengan foto, mudah dipahami dan ditelaah.	Isi dari konten sesuai dengan visi dan misi website, informasi yang disampaikan singkat dan jelas, mudah dipahami dan ditelaah.	Isi dari konten website informasi yang disampaikan singkat dan jelas, mudah dipahami dan ditelaah.	Isi dari konten website informasi yang disampaikan kurang singkat dan kurang jelas, sulit mudah dipahami dan ditelaah.	Isi dari konten tidak sesuai dengan visi dan misi website, informasi yang disampaikan singkat dan tidak jelas, isi konten tidak dilengkapi dengan foto, sulit mudah dipahami dan ditelaah.

Tabel 5. Kategori baik, cukup dan tidak baik lanjutan

17.	Pembaharuan isi ( <i>content</i> )	Isi ( <i>content</i> ) website selalu di perbaharui, karena pengunjung selalu mencari kapan website diperbaharui isinya.Setidaknya setiap hari selalu di perbaharui.	Isi ( <i>content</i> ) website selalu di perbaharui, karena pengunjung selalu mencari kapan website diperbaharui isinya.Setidaknya setiap 2 hari sekali selalu di perbaharui.	Isi ( <i>content</i> ) website selalu di perbaharui, karena pengunjung selalu mencari kapan website diperbaharui isinya.Setidaknya seminggu 3 kali di perbaharui.	Isi ( <i>content</i> ) website selalu di perbaharui, karena pengunjung selalu mencari kapan website diperbaharui isinya.Setidaknya seminggu sekali di perbaharui.	Isi ( <i>content</i> ) website selalu di perbaharui, karena pengunjung selalu mencari kapan website diperbaharui isinya.Setidaknya lebih dari seminggu di perbaharui.
18.	Pembaharuan isi data	Website pemerintah daerah melakukan pembaharuan data dinamis seperti berita setiap harinya .	Website pemerintah daerah melakukan pembaharuan data dinamis seperti berita setiap 2 hari sekali.	Website pemerintah daerah melakukan pembaharuan data dinamis seperti berita setiap seminggu 3 kali.	Website pemerintah daerah melakukan pembaharuan data dinamis seperti berita setiap seminggu sekali.	Website pemerintah daerah melakukan pembaharuan data dinamis seperti berita lebih dari seminggu.
19.	Layanan publik	Website memberikan layanan publik yang transparan seperti informasi, peraturan, berita, <i>contact person</i> .	Website memberikan layanan publik yang transparan seperti informasi, berita, <i>contact person</i> .	Website memberikan layanan publik yang transparan seperti informasi, berita.	Website memberikan layanan publik yang transparan seperti informasi.	Website tidak memberikan layanan publik yang transparan seperti informasi, peraturan, berita, <i>contact person</i> .
20.	Hits	Website pemerintah daerah mencantumkan data jumlah pengunjung website seperti pengunjung per hari, jumlah hits, pengunjung online, data total pengunjung.	Website pemerintah daerah mencantumkan data jumlah pengunjung website seperti pengunjung per hari, pengunjung online, data total pengunjung.	Website pemerintah daerah mencantumkan data jumlah pengunjung website seperti pengunjung online dan total pengunjung.	Website pemerintah daerah mencantumkan data jumlah pengunjung website seperti pengunjung online.	Website pemerintah daerah tidak mencantumkan data jumlah pengunjung website.

### 3.5 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:38) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian adalah sesuatu yang dijadikan penelitian atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Sedangkan subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.

### 3.6 Unit Analisis

Unit analisis yang akan peneliti gunakan dalam penelitian mengenai representasi website pemerintah daerah provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dalam rangka *e-Government* adalah dengan dilakukan sensus terhadap 58 situs website SKPD provinsi Lampung. Unit analisis yang akan digunakan dalam website berdasarkan kriteria yang telah peneliti kembangkan yang meliputi aspek :

1. Kecepatan atau Aksesibilitas,
2. *Homepage* pada website,
3. Desain, Warna dan Teks,
4. Navigasi/Menu dan Link,
5. *Usability*,
6. Isi (*Content*) pada website,
7. Pembaharuan,
8. Layanan Publik dan Hits

Hasil analisis terhadap website, hasil wawancara, observasi maupun hasil dokumentasi akan dikompilasi, dianalisis, serta diperbandingkan diantara website yang diteliti.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:



### 1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dari pengamatan yang peneliti lakukan. Observasi sangatlah penting dilakukan karena peneliti dapat mengenal lingkungan dan objek penelitian secara langsung dan melihat bagaimana proses tersebut terjadi sehingga pengamatan yang dilakukan menghasilkan data yang lebih faktual.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai data pendukung bagi peneliti untuk melakukan penelitian seperti dokumentasi kegiatan penelitian yang dilakukan dan gambaran dari website yang diteliti.

## **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Sebagaimana kita ketahui bahwa penelitian kualitatif menggunakan banyak sumber data berupa *simbol, gambar, narasi, kutipan, kata-kata* dan *tindakan*. Dengan demikian, kita membutuhkan teknik tertentu untuk dapat mengolahnya. Berikut adalah beberapa teknik yang peneliti gunakan dalam mengolah data penelitian:

### **a. Inventarisasi Data**

Inventarisasi data adalah kegiatan mengumpulkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi terbuka dan wawancara mendalam dengan informan.

### **b. Mereduksi Data**

Teknik ini ialah semacam kegiatan untuk mengurangi data-data yang tidak penting sehingga dapat memproses data pada tahapan selanjutnya. Data kualitatif yang bukan berupa data numerik atau berupa data deskriptif sering kali tidak dapat secara langsung dianalisis. Oleh karena itu, menurut Chariri (2009: 18) data perlu diorganisir ke dalam format yang memungkinkan untuk dianalisis.

### **c. Editing Data**

Editing data merupakan kegiatan untuk memilih dan memilah data yang telah berhasil diperoleh dengan tujuan mencapai validitas penelitian. Proses editing dilakukan dengan menyesuaikan pada rumusan masalah penelitian melalui seleksi hasil pengumpulan data, baik berupa wawancara ataupun dari hasil dokumentasi. Untuk kemudian ditentukan data manakah yang sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini. Sehingga, dapat diproses secara lebih lanjut pada tahap selanjutnya.

### **d. Interpretasi Data**

Interpretasi data adalah kegiatan menafsirkan data hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan. Baik berupa data primer maupun data sekunder. Dengan demikian peneliti dapat menemukan makna dengan menghubungkan berbagai data yang telah diperoleh. Selanjutnya, peneliti akan mengaitkannya dengan teori yang telah dipilih sehingga interpretasi tidak menjadi bias. Namun demikian, dalam proses mengaitkannya dengan teori, peneliti juga tetap menyesuaikan dengan *setting* penelitian yang ada. Sebagaimana tujuan penelitian konstruktivis, yakni merekonstruksi realitas sosial.

### **e. Menyimpulkan Data**

Data-data yang telah melalui berbagai macam tahap di atas selanjutnya masuk ke dalam proses simpulan yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Setelah melalui berbagai tahap pengumpulan dan pengolahan data, maka selanjutnya data tersebut dianalisis. Peneliti menggunakan teknik analisis *filling system*. Dalam teknik ini, data dianalisis dengan membuat kategori-kategori atau domain-domain tertentu. Karena peneliti memasukkan data ke dalam kategori-kategori tadi, cara ini menurut Wimmer & Domnick (dalam Kriyantono, 2010: 200) disebut "*filling system*".

### **3.10 Uji Validitas Data**

Setelah menganalisis data penelitian, langkah berikutnya ialah menguji validitas data. Uji validitas data yang peneliti akan gunakan dalam penelitian ini ialah Triangulasi Teknik/Metode. Dwidjowinoto dalam Kriyantono (2010: 72) berpendapat bahwa triangulasi metode ialah usaha mengecek keabsahan data atau mengecek keabsahan temuan riset. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan yang sama.

Sedangkan, Sugiyono (2013: 274) menyatakan bahwa triangulasi teknik ialah teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh

dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, atau dokumentasi. Bila dari ketiga teknik itu peneliti mendapati hasil data yang berbeda-beda, maka peneliti dapat mendiskusikan lebih lanjut pada narasumber.

Tabel 6. Hasil uji validitas rubrik

No.	Alamat Website	Nilai			Kategori		
		Peneliti A	Peneliti B	Peneliti C	Peneliti A	Peneliti B	Peneliti C
1.	<a href="http://www.bappeda.lampungprov.go.id/">http://www.bappeda.lampungprov.go.id/</a>	82	86	82	Baik	Baik	Baik
2.	<a href="http://www.bkpd.lampungprov.go.id/">http://www.bkpd.lampungprov.go.id/</a>	71	68	65	Cukup	Cukup	Cukup
3.	<a href="http://www.bpmpd.lampungprov.go.id/">http://www.bpmpd.lampungprov.go.id/</a>	72	75	71	Cukup	Cukup	Cukup
4.	<a href="http://lampung.litbang.pertanian.go.id/in">http://lampung.litbang.pertanian.go.id/in</a>	68	74	70	Cukup	Cukup	Cukup
5.	<a href="http://dishub.lampungprov.go.id/">http://dishub.lampungprov.go.id/</a>	65	60	71	Cukup	Cukup	Cukup
6.	<a href="http://www.diklat.lampungprov.go.id/">http://www.diklat.lampungprov.go.id/</a>	67	81	70	Cukup	Baik	Cukup
7.	<a href="http://www.dinkes.lampungprov.go.id/">http://www.dinkes.lampungprov.go.id/</a>	85	83	78	Baik	Baik	Baik
8.	<a href="http://www.diskominfo.lampungprov.go.i">http://www.diskominfo.lampungprov.go.i</a>	69	61	66	Cukup	Cukup	Cukup
9.	<a href="http://disnakertrans.lampungprov.go.id/">http://disnakertrans.lampungprov.go.id/</a>	44	44	48	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
10.	<a href="http://disnakeswan.lampungprov.go.id/">http://disnakeswan.lampungprov.go.id/</a>	61	56	65	Cukup	Cukup	Cukup
11.	<a href="http://www.dkp.lampungprov.go.id/">http://www.dkp.lampungprov.go.id/</a>	47	40	48	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
12.	<a href="http://www.dprd-lampungprov.go.id/dprd">http://www.dprd-lampungprov.go.id/dprd</a>	69	54	61	Cukup	Tidak Baik	Cukup
13.	<a href="http://www.investasi.lampungprov.go.id/">http://www.investasi.lampungprov.go.id/</a>	80	79	72	Baik	Baik	Baik
14.	<a href="http://www.kpud-lampungprov.go.id/">http://www.kpud-lampungprov.go.id/</a>	71	70	59	Cukup	Cukup	Cukup
15.	<a href="http://lampungbaratkab.go.id">http://lampungbaratkab.go.id</a>	75	73	71	Cukup	Cukup	Cukup
16.	<a href="http://www.lampungselatankab.go.id/">http://www.lampungselatankab.go.id/</a>	75	62	65	Cukup	Cukup	Cukup
17.	<a href="http://www.lampungtengahkab.go.id/">http://www.lampungtengahkab.go.id/</a>	69	62	61	Cukup	Cukup	Cukup
18.	<a href="http://www.lampungutarakab.go.id/web1/">http://www.lampungutarakab.go.id/web1/</a>	63	69	66	Cukup	Cukup	Cukup
19.	<a href="http://www.lampungprov.go.id/">http://www.lampungprov.go.id/</a>	75	77	84	Cukup	Cukup	Cukup
20.	<a href="http://www.lpse.lampungprov.go.id/eproc">http://www.lpse.lampungprov.go.id/eproc</a>	55	58	55	Tidak Baik	Cukup	Tidak Baik
21.	<a href="http://www.mesujikab.go.id/">www.mesujikab.go.id/</a>	75	77	73	Cukup	Cukup	Cukup
22.	<a href="http://metrokota.go.id/">http://metrokota.go.id/</a>	75	61	71	Cukup	Cukup	Cukup
23.	<a href="http://pesawarankab.go.id/">http://pesawarankab.go.id/</a>	76	81	74	Cukup	Baik	Cukup
24.	<a href="http://www.regsikd.lampungprov.go.id/">http://www.regsikd.lampungprov.go.id/</a>	50	47	42	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Baik
25.	<a href="http://tanggamus.go.id/">http://tanggamus.go.id/</a>	66	70	77	Cukup	Cukup	Cukup
26.	<a href="http://tulangkawangkab.go.id/">http://tulangkawangkab.go.id/</a>	84	77	79	Baik	Cukup	Baik
27.	<a href="http://www.waykanankab.go.id/">http://www.waykanankab.go.id/</a>	68	77	79	Cukup	Cukup	Cukup
28.	<a href="http://www.lampungtimurkab.go.id/">http://www.lampungtimurkab.go.id/</a>	79	80	72	Baik	Baik	Baik

## **BAB IV GAMBARAN UMUM**

### **4.1 Gambaran Umum Pemerintahan Kabupaten Tulang Bawang**

Dalam sejarah kebudayaan dan perdagangan di Nusantara, Tulang Bawang digambarkan merupakan salah satu kerajaan tertua di Indonesia, disamping kerajaan Melayu, Sriwijaya, Kutai, dan Tarumanegara. Meskipun belum banyak catatan sejarah yang mengungkapkan keberadaan kerajaan ini, namun catatan Cina kuno menyebutkan pada pertengahan abad ke-4 seorang pejiarah Agama Budha yang bernama Fa-Hien, pernah singgah di sebuah kerajaan yang makmur dan berjaya, **To-Lang P'o-Hwang** (Tulang Bawang) di pedalaman **Chrqse** (pulau emas Sumatera). Sampai saat ini belum ada yang bisa memastikan pusat kerajaan Tulang Bawang, namun ahli sejarah Dr. J. W. Naarding memperkirakan pusat kerajaan ini terletak di hulu Way Tulang Bawang (antara **Menggala dan Pagardewa**) kurang lebih dalam radius 20 km dari pusat kota Menggala.

Seiring dengan makin berkembangnya kerajaan *Che-Li-P'o Chie* (Sriwijaya), nama dan kebesaran Tulang Bawang sedikit demi sedikit semakin pudar. Akhirnya sulit sekali mendapatkan catatan sejarah mengenai perkembangan kerajaan ini.

Ketika Islam mulai masuk ke bumi Nusantara sekitar abad ke-15, Menggala dan alur sungai Tulang Bawang yang kembali marak dengan aneka komoditi, mulai kembali di kenal Eropa. Menggala dengan komoditi andalannya Lada Hitam, menawarkan harga yang jauh lebih murah dibandingkan dengan komoditi sejenis yang didapat VOC dari Bandar Banten. Perdagangan yang terus berkembang, menyebabkan denyut nadi Sungai Tulang Bawang semakin kencang, dan pada masa itu kota Menggala dijadikan dermaga “**BOOM**“, tempat bersandarnya kapal-kapal dari berbagai pelosok Nusantara, termasuk Singapura.

Perkembangan politik Pemerintahan Belanda yang terus berubah, membawa dampak dengan ditetapkannya Lampung berada dibawah pengawasan langsung Gubernur Jenderal Herman Wiliam Deandles mulai tanggal 22 November 1808. Hal ini berimbas pada penataan sistem pemerintahan adat yang merupakan salah satu upaya Belanda untuk mendapatkan simpati masyarakat.

Pemerintahan adat mulai ditata sedemikian rupa, sehingga terbentuk Pemerintahan Marga yang dipimpin oleh Kepala Marga (**Kebuayan**). Wilayah Tulang Bawang sendiri dibagi dalam 3 kebuayan, yaitu **Buay Bulan**, **Buay Tegamoan** dan **Buay Umpu** (tahun 1914, menyusul dibentuk **Buay Aji**).

Sistem **Pemerintahan Marga** tidak berjalan lama, dan pada **tahun 1864** sesuai dengan Keputusan Kesiden Lampung No. 362/12 tanggal 31 Mei 1864, dibentuk sistem **Pemerintahan Pesirah**. Sejak itu pembangunan berbagai fasilitas untuk kepentingan kolonial Belanda mulai dilakukan termasukdi Kabupaten Tulang Bawang.

Pada zaman pendudukan Jepang, tidak banyak perubahan yang terjadi di daerah yang dijuluki “**Sai Bumi Nengah Nyappur**” ini. Dan akhirnya sesudah Proklamasi kemerdekaan RI, saat Lampung ditetapkan sebagai daerah **Keresidenan** dalam wilayah Propinsi Sumatera Selatan, Tulang Bawang dijadikan wilayah **Kewedanaan**.

Sejalan dengan perkembangan Negara RI, maka setelah Lampung memisahkan diri dari Propinsi Sumatera Selatan, dengan membentuk Propinsi Lampung, maka status Menggala juga ditetapkan sebagai kecamatan di bawah naungan Kabupaten Lampung Utara.

Proses berdirinya Tulang Bawang tidak begitu saja terjadi. Diawali dari rencana sesepuh dan tokoh masyarakat bersama pemerintah yang sejak tahun 1972 merencanakan mengembangkan Propinsi Lampung menjadi 10 Kabupaten/Kota, maka pada tahun 1981, Pemerintah Propinsi membentuk 8 Lembaga Pembantu Bupati, yang salah satunya adalah Pembantu Bupati Lampung Utara Wilayah Menggala, berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 821.26/502 tanggal 8 Juni 1981 tentang Pembentukan Wilayah Kerja Pembantu Bupati Lampung Selatan, Lampung Tengah, dan Lampung Utara Wilayah Propinsi Lampung.

Dalam kurun waktu dari tahun 1981 sampai dengan 1997, telah terjadi pergantian Pejabat Pembantu Bupati selama beberapa masa bakti, yang dijabat oleh:

1. Drs. Hi. M. Yusup Nur (masa bhakti 1981 s.d: 1985).
2. Kardinal, BA (masa bhakti 1985 s.d. 1989)
3. Drs. Hi. Somali Saleh (masa bhakti 1989 s.d. 1993)

4. Drs. Rukhyat Kusumayudha (masa bhakti 1993 s.d. 1994)
5. Drs. Tamanuri (masa bhakti 1994 s.d. 1996)
6. Hi. Santori Hasan, SH. (masa bhakti 1996 s.d. 1997)

Pada tahun 1997, dibentuklah Sekretariat Persiapan Kabupaten Tulang Bawang, dengan Sekretaris merangkap Pembantu Bupati Lampung Utara Wilayah Menggala Hi. Santori Hasan, SH. Selanjutnya untuk memuluskan pembentukan kabupaten, ditunjuklah Hi. Santori Hasan, SH sebagai Pelaksana Tugas (Plt) Bupati Tulang Bawang sejak tanggal **20 Maret** sampai dengan 9 Desember 1997 melalui **Surat Keputusan Gubernur No. 821.2/II/09/97 tanggal 14 Januari 1997** tentang Penunjukan Plt Bupati Kabupaten Tingkat II Persiapan Tulang Bawang .

Melalui serangkaian proses yang cukup melelahkan, akhirnya Kabupaten Tulang Bawang lahir, dan diresmikan keberadaannya oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal **20 Maret 1997**, sebagai tindak lanjut ditetapkan **UU No. 2 Tahun 1997** tentang pembentukan daerah tingkat II Tulang Bawang dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tanggamus. Dimana untuk selanjutnya pada tanggal 24 Nopember 1997 terpilihlah Hi. Santori Hasan, SH sebagai Bupati Tulang Bawang pertama, untuk periode tahun 1997-2002, yang dilantik pada tanggal 9 Desember 1997.

Melalui proses pemilihan Bupati Tulang Bawang pada tanggal 12 Nopember 2002 terpilihlah Dr. Abdurachman Sarbini, dan AA. Syofandi sebagai Bupati dan Wakil Bupati Tulang Bawang untuk periode 2002-2007, yang dilantik pada tanggal 9 Desember 2002. Kemudian melalui proses Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) langsung oleh masyarakat yang pertama kali dilaksanakan pada tahun



2007, Dr. Abdurachman Sarbini kembali terpilih sebagai Bupati Tulang Bawang periode 2007-2012, berpasangan dengan Drs. Agus Mardihartono, MM, sebagai Wakil Bupati, yang dilantik pada tanggal 9 Desember 2007.

Sementara itu sejak berdirinya Kabupaten Tulang Bawang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tulang Bawang juga mengalami proses pergantian pucuk pimpinan. Pada periode 1997-1999, Ketua DPRD dijabat Abadi SP, pada periode 1999-2004 Ketua DPRD dijabat Samsul Hadi, dan periode 2004-2009 Ketua DPRD dijabat Lamijiono, S.Pd, MM, yang kemudian sebelum masa bhaktinya berakhir digantikan oleh Herman Artha.

Pada tanggal 18 Agustus 2009, anggota DPRD Kabupaten Tulang Bawang periode 2004-2009 secara resmi mengakhiri masa jabatannya, yang kemudian melalui mekanisme yang berlaku digantikan oleh Anggota DPRD periode berikutnya yaitu 2009-2014, yang merupakan hasil Pemilu Legislatif 9 April 2009. Sedangkan Ketua DPRD masa bhakti 2009-2014 adalah Winarti, SE yang dilantik pada tanggal 19 Oktober 2009.

Pada Periode selanjutnya melalui pemilihan Bupati & Wakil Bupati Tulang Bawang periode 2012-2017 terpilih Ir. Hi. Hanan A. Rozak, MS sebagai Bupati Tulang Bawang berpasangan dengan Heri Wardoyo SH, sebagai Wakil Bupati yang dilantik pada tanggal 17 Desember 2012.

#### c. Tulang Bawang Kini dan Masa Datang.

Kabupaten Tulang Bawang yang pada awal berdirinya memiliki luas wilayah 7.770,84 km<sup>2</sup> atau 22% dari wilayah Lampung, merupakan kabupaten terbesar di

Propinsi Lampung. Menyadari luas wilayah dan besarnya tantangan pembangunan Kabupaten Tulang Bawang, maka dengan dukungan Pemerintah Provinsi Lampung, DPRD Provinsi Lampung, DPRD Tulang Bawang, Tokoh Masyarakat, Tokoh adat dan seluruh masyarakat Kabupaten Tulang Bawang Pemerintah Kabupaten Tulang Bawang mengambil sebuah terobosan besar dengan memekarkan Kabupaten Tulang Bawang menjadi 3 Kabupaten yaitu, Kabupaten Tulang Bawang, Tulang Bawang Barat dan Kabupaten Mesuji.

Dalam proses realisasi dua daerah otonomi baru itu pula, catatan menariknya adalah, sangat langka dan jarang sekali terjadi secara nasional, adanya upaya keras dan inisiatif dari kabupaten induk seperti yang dilakukan oleh Kabupaten Tulang Bawang.

Beberapa pertimbangan dilakukannya pemekaran dua daerah otonomi baru, diantaranya untuk menciptakan percepatan pembangunan daerah, mengefektifkan pelayanan publik, memperpendek rentang kendali pemerintahan, sekaligus dapat mempercepat kesejahteraan masyarakat, baik di dua kabupaten baru hasil pemekaran, maupun di kabupaten induk.

Sedangkan dalam prosesnya, pemekaran Kabupaten Tulang Bawang Barat dan Mesuji akhirnya dapat diwujudkan, yaitu dengan disahkannya UU Nomor 49 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Mesuji dan UU Nomor 50 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Tulang Bawang Barat, tanggal 26 November 2008, yang kemudian diresmikan pendefinitifannya tanggal 3 april 2009, yang ditandai dengan dilantiknya kedua Penjabat (Pj) Bupati di dua daerah otonomi baru tersebut oleh Menteri Dalam Negeri Mardiyanto.

Setelah wilayahnya dimekarkan, kini Kabupaten Tulang Bawang memiliki luas wilayah 4385.84 km<sup>2</sup> dengan 15 kecamatan, 4 kelurahan dan 148 kampung. Namun meskipun luas wilayahnya berkurang pasca dimekarkannya dua daerah otonomi baru, Kabupaten Tulang Bawang masih tetap memiliki beragam potensi yang menjanjikan guna meningkatkan kemajuannya.

### **1. Kondisi Geografis Kabupaten Tulang Bawang**

Kabupaten Tulang Bawang yang memiliki luas 346.632 Ha secara geografis terletak pada 105° 09' sampai dengan 105° 55' Bujur Timur dan 4° 08' sampai dengan 4° 41' Lintang Selatan. Daerah tersebut berada di bagian selatan Pulau Sumatera yaitu di Timur Laut Provinsi Lampung. Posisi tersebut menempatkan Kabupaten Tulang Bawang sebagai pintu gerbang antara Provinsi Lampung dan Provinsi Sumatera Selatan.

Kabupaten Tulang Bawang semula luasnya 7.770,84 Km<sup>2</sup> dan setelah dimekarkan untuk menjadi tiga kabupaten yaitu Kabupaten Tulang Bawang Barat dan Kabupaten Mesuji, luas Kabupaten Tulang Bawang saat ini menjadi 4385.84 Km<sup>2</sup>. Luas daerah tersebut membagi Kabupaten Tulang Bawang terdiri dari 15 kecamatan dan 151 kampung/kelurahan. Secara administratif wilayah Kabupaten Tulang Bawang meliputi:

1. Di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Mesuji
2. Di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah
3. Di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tulang Bawang Barat
4. Di sebelah timur berbatasan dengan Laut Jawa

## 2. Tipografi

Wilayah Kabupaten Tulang Bawang terletak pada ketinggian 0 sampai 500 meter di atas permukaan air laut dengan topografi yang terdiri dari:

1. Daerah dataran merupakan daerah terluas yang dimanfaatkan untuk pertanian dan cadangan pengembangan transmigrasi.
2. Daerah rawa, terdapat di sepanjang Pantai Timur dengan ketinggian 0 sampai 1 meter yang merupakan daerah rawa pasang surut yang pemanfaatannya untuk perawatan pasang surut.
3. Daerah *River Basin*, terdapat dua *River Basin* yang utama yaitu *River Basin* Tulang Bawang dan *River Basin* sungai-sungai kecil lainnya. Pada areal *River Basin* Tulang Bawang dengan anak-anak sungainya membentuk pola aliran sungai “*dendritic*” yang umumnya merupakan sungai-sungai di Lampung. Daerah ini memiliki luas 10150 Km<sup>2</sup> dengan panjang 753 Km yang digunakan untuk pengembangan tambak udang.
4. Daerah *Alluvial*, meliputi pantai sebelah timur yang merupakan bagian hilir (*down steem*) dari sungai-sungai besar yaitu Tulang Bawang dan Mesuji untuk pelabuhan. Di Kabupaten Tulang Bawang terdapat sungai- sungai alam yang melintasi daerah *River Basin* dan Daerah *Alluvial* yaitu sungai Way Kiri, Way Rarem, Way Abung, Way Sabuk, Way Kanan, Way Besai, Way Umpu, Way Pisang, Way Giham, Way Neki dan Way Tami. Sungai-sungai ini mengalir di sepanjang daerah kabupaten tersebut bahkan ada yang sampai melintasi wilayah di kabupaten lain yang merupakan kabupaten tetangga di sekitar

Kabupaten Tulang Bawang.

## 4.2 Gambaran Umum Pemerintahan Kabupaten Lampung Utara

### 1. Kondisi Geografis

Kabupaten Lampung Utara merupakan salah satu dari 14 kabupaten/kota yang ada di Propinsi Lampung. Kabupaten yang beribukota di Kotabumi, berjarak 100 km dari Bandar Lampung (Ibukota propinsi Lampung). Secara administrasi, Lampung Utara terbagi dalam 23 wilayah kecamatan dan 247 desa dengan total luas wilayah 2.725,63 km<sup>2</sup> atau 7,72 persen dari luas Propinsi Lampung. Secara geografis Kabupaten Lampung Utara terletak pada 104<sup>0</sup>40' sampai 105<sup>0</sup>08' Bujur Timur dan 4<sup>0</sup>34' sampai 5<sup>0</sup>06' Lintang Selatan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah utara dengan Kabupaten Way Kanan
- Sebelah Selatan dengan Kabupaten Lampung Tengah
- Sebelah Timur dengan Kabupaten Tulang Bawang
- Sebelah Barat dengan kabupaten Lampung Barat

Berdasarkan Perda No. 08 Tahun 2006, wilayah Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2006 dimekarkan menjadi 23 kecamatan dan 247 desa/ kelurahan.

Luas wilayah Kabupaten Lampung Utara adalah 272.563 Ha yang terdiri dari kecamatan:

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. Bukit Kemuning | 13. Blambangan Pagar |
| 2. Abung Tinggi   | 14. Abung Timur      |
| 3. Tanjung Raja   | 15. Abung Surakarta  |
| 4. Abung Barat    | 16. Sungkai selatan  |
| 5. Abung Tengah   | 17. Muara Sungkai    |

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 6. Abung Kunang      | 18. Bunga Mayang   |
| 7. Abung Pekurun     | 19. Sungkai Barat  |
| 8. Kotabumi          | 20. Sungkai Jaya   |
| 9. Kotabumi Utara    | 21. Sungkai Utara  |
| 10. Kotabumi Selatan | 22. Hulu Sungkai   |
| 11. Abung Selatan    | 23. Sungkai Tengah |
| 12. Abung Semuli     |                    |

Wilayah Kabupaten Lampung Utara merupakan daerah agraris dengan mata pencaharian pokok penduduknya di sektor pertanian.

## **2. Topografi**

Secara topografi, sebelah barat merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian antara 450-1500 m dari permukaan laut, dan pada bagian timur merupakan dataran rendah yang tertutup awan vulkanis. Ada tiga gunung yang terdapat di Kabupaten Lampung Utara, yaitu Gunung Haji, Gunung Ulu Sabuk, dan Gunung Tangkit Teb. Sungai yang terdapat di Kabupaten Lampung Utara adalah sebagai berikut: Way Rarem, Way Galing, Way Kulur, Way Sabuk, Way Kelamas, Way Rendah, Way Talang Mas, Way Melungun, Way Kelanga, Way Sungkai Hulu, Way Buluh, Way Buyut, Way Hanakau, Way Sungko Hilir.

## **3. Iklim**

Rata-rata curah hujan pada tahun 2011 lebih rendah (153,5 mm) dibandingkan dengan tahun 2010 (244,1 mm). Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret mencapai 447,0 mm dan terendah pada bulan Agustus, 0 mm dan hari hujan

hanya 1 hari. Pada Tahun 2011 Suhu rata-rata maksimum berkisar antara 32,1°C sampai 35,5°C. Sedangkan suhu udara rata-rata minimum berkisar antara 21,4°C sampai 24,0°C.

#### **4. Perekonomian dan Mata Pencaharian**

Perekonomian Kabupaten Lampung Utara didominasi oleh sektor pertanian. Wilayah yang berpenduduk sebanyak 585.731 jiwa ini bermata pencaharian utama pada sektor pertanian.

Produksi Padi sawah mengalami peningkatan dari 147.691 ton pada tahun 2010 menjadi 148.528 ton pada tahun 2011 dengan produktivitas sebesar 5,15 ton/ha. Produksi Padi Ladang pada tahun 2011 menurun dibandingkan tahun 2010 dari 39.559 ton menjadi 31.841 ton. Produktivitas Padi Ladang pun menurun dari 3.02 ton /ha pada tahun 2010 menjadi 2.71 ton per ha pada tahun 2011.

Produksi palawija pada tahun 2011 rata-rata menurun dibandingkan tahun 2010, sedangkan produksi sayuran dan buah-buahan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kebutuhan pupuk dan pestisida untuk tahun 2011 tidak seluruhnya dapat terpenuhi, namun demikian untuk pupuk seluruh pengadaan dapat tersalur 100%. Produksi perkebunan sebagian besar komoditi juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2010 kecuali tebu pada tahun 2011 produksinya mencapai 23.328 ton.

Populasi ternak, baik ternak besar maupun ternak kecil dan unggas meningkat dibandingkan tahun 2010, kecuali itik populasinya menurun

cukup tajam. Produksi telur ayam ras juga menurun dari 877.253 kg pada tahun 2010 menjadi 870.680 kg pada tahun 2011, sebaliknya produksi daging meningkat cukup tinggi. Produksi Ikan darat di Lampung Utara pada tahun 2011 mencapai 5.233 Ton baik dari hasil penangkapan di perairan umum maupun pemeliharaan.

## **5. Kependudukan dan Ketenagakerjaan**

Jumlah Penduduk Lampung Utara pada tahun 2011 sebesar 590.620 jiwa. Jumlah Penduduk Laki-laki sebesar 301.820 jiwa dan perempuan sebesar 288.800 jiwa dengan rasio jenis kelamin 104,51. Dengan luas wilayah 2725.63 Km<sup>2</sup> kepadatan penduduk Lampung Utara mencapai 217 jiwa per Km<sup>2</sup>.

Berdasarkan data dari dinas sosial dan tenaga Kerja Kabupaten Lampung Utara Jumlah Perusahaan yang terdaftar sebanyak 72 perusahaan, 35 perusahaan bergerak disektor perdagangan dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 867 orang dan 18 perusahaan industri dengan tenaga kerja sebanyak 1584 orang. Jumlah pegawai negeri sipil di lingkungan penda tercatat 10.304 orang.

Fasilitas yang terdapat pada Kabupaten Almpung Utara antara lain adalah sekolah dasar terdapat 411 SD negeri, dan 12 SD swasta. Pada tingkat SMP terdapat 61SMP negeri dan 43 SMP swasta , untuk tingkat SMU sederajat terdapat 24 SMU negeri dan 34 SMU swasta. Banyaknya murid SD mencapai 76.925 orang, SLTP 28.891 siswa dan SMU sederajat sebanyak 19.207 siswa. Di bidang kesehatan, jumlah Puskesmas yang ada di Kabupaten Lampung



Utara sebanyak 105 puskesmas dan tenaga kesehatan yang ada berjumlah 1.398 orang.

#### **4.3. Gambaran Umum Dinas Kelautan dan Perikanan**

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung terletak di Jalan Drs. Warsito No.76, Provinsi Lampung, Lampung 35221(0721) 418519. Dinas Kelautan dan Perikanan provinsi Lampung merupakan salah satu dinas daerah sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas. Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan provinsi Lampung mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta kewenangan yang tidak atau tidak belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten/kota dibidang kelautan dan perikanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dimana desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu. Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah atau desa dari pemerintah provinsi kepada

kabupaten atau kota kepada

desa untuk melaksanakan tugas tertentu. Untuk melaksanakan tugas tersebut, kantor Dinas Kelautan dan Perikanan provinsi Lampung mempunyai fungsi yaitu:

1. Pembinaan umum berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.
2. Pembinaan teknis dibidang kelautan dan perikanan.
3. Pemberdayaan sosial ekonomi masyarakat pesisir pantai dan pulau-pulau kecil.
4. Pemberian izin dan pembinaan usaha sesuai tugas pokoknya.
5. Penyelenggaraan penyuluhan kelautan dan perikanan.
6. Penelitian dan pengembangan teknologi kelautan dan perikanan.
7. Perencanaan dan pengembangan teknologi kelautan dan perikanan.
8. Pengembangan dan penguatan sistem informasi dan promosi kelautan dan perikanan.
9. Pengamanan teknis sesuai dengan tugas pokoknya.
10. Penyelenggaraan konservasi, rehabilitasi, pengawasan dan pengendalian pemanfaatan sumber daya kelautan dan perikanan. Serta
11. Pemantauan, pengawasan dan penegakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya ikan dan kelautan.

### **1. Visi dan Misi**

Sejalan dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung yang termuat dalam peraturan Gubernur Lampung

Nomor 40 tahun 2008 tentang struktur organisasi Dinas Kelautan dan Perikanan provinsi Lampung, ditetapkan visi Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Lampung yaitu **“Menjadikan Lampung sebagai Provinsi Sepuluh Terbaik dalam Pembinaan, Pelayanan, dan Pengaturan terhadap Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber daya Perikanan”**.

Untuk mencapai visi tersebut, maka ditetapkan 6(enam) misi yaitu:

1. Membina, melayani dan mengembangkan SDM Kelautan dan Perikanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap peningkatan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat
2. Perwujudan keunggulan lokal untuk memicu laju pertumbuhan ekonomi
3. Pengembangan sarana dan prasarana yang mampu mendorong laju peningkatan aktivitas sosial ekonomi
4. Menciptakan iklim usaha yang kondusif bagi pelaku ekonomi dalam rangka pengembangan usaha dan penerimaan devisa
5. Penguatan kelembagaan masyarakat yang berwawasan lingkungan dalam rangka mengoptimalkan pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan serta jasa lainnya secara berkelanjutan dan penegakan supremasi hukum pada pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan
6. Penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintah.

## **2. Tujuan**

Tujuan pembangunan kelautan dan perikanan Lampung tahun 2011

dalam menjalankan misi untuk mencapai visi yaitu:

- a. Peningkatan dan kesejahteraan hidup dan kemandirian nelayan dan petaniikan
- b. Peningkatan jumlah produksi perikanan, produktivitas usaha dan mutu hasil- hasil perikanan
- c. Pengembangan potensi dan keunggulan lokal untuk memicu laju pertumbuhan ekonomi
- d. Peningkatan kelembagaan ditingkat nelayan,petani ikan dan pengelola
- e. Peningkatan pembinaan dan pengawasan serta penegak hukum pengelola sumber daya ikan dan kelautan
- f. Terwujudnya kondisi lingkungan sumberdaya kelautan dan perikanan yang berkualitas dan terciptanya kelestarian daya dukung

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan selama melakukan penelitian terhadap e-Government di pemerintahan daerah provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 30 website dari 58 SKPD pemerintah daerah provinsi Lampung tidak dapat diakses dan pengembangan e-Government pada pemerintahan daerah provinsi masih dalam tingkat pertama yaitu sebatas memberikan informasi belum menunjukkan tahap interaksi maupun transaksi.
2. Representasi website pemerinah daerah provinsi Lampung sebagai media komunikasi dan layanan publik dalam rangka *e-Government* dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 kategori yaitu baik, cukup dan buruk.
3. Media komunikasi didalam website pemerintah daerah provinsi Lampung hanya satu arah yaitu dari pemerintah ke publiknya, hal ini disebabkan karena sebagian besar website yang ada di pemerintahan provinsi Lampung masih berada pada tingkat pertama, yaitu berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

4. Website pemerintah daerah yang ada di provinsi Lampung masih berupa *company profile*, sedangkan untuk layanan aplikasi yang dibutuhkan sebagai sarana *e-government* seperti layanan pembuatan KTP, pembayaran listrik, pelayanan hukum dan sebagainya belum ada karena masih sebatas pemberian informasi saja.

## 6.2 Saran

Dalam penelitian ini peneliti ingin sampaikan sebagai saran dan masukan kepada pemerintah daerah provinsi Lampung :

1. Perlu diadakannya pelatihan dan pendidikan kepada sumber daya manusia pada pemerintah daerah dalam penerapan *e-Government*.
2. Perlu diadakannya sosialisasi akan keberadaan layanan informasi elektronik, baik untuk publik maupun internal pemerintahan.
3. Pengembangan kepemimpinan (*e-Leadership*) diperlukan dan kesadaran akan pentingnya manfaat dari *e-Government* (*awareness building*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar ilmu komunikasi*, Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Junaedi, Fajar. 2007. *Komunikasi Massa Pengantar Teoritis*. Yogyakarta: Santusta
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*; Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. *Komputer dan Masyarakat*. Bandung : Informatika.
- Sinambela, Lijan Polttak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Purwandani, dkk. 2012. *Analisis Penerapan Electronic Government Di Kabupaten Pati*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suyanto, A.H. 2009. *Step By Step Web Design: Theory and Practices*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Totona, Saiful. 2010. *Miskin itu Menjual, Representasi Kemiskinan sebagai Modifikasi Tontonan*. Yogyakarta: Resist Book.
- Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Referensi lain :

Ahmad, Nurzakiah. 2009. *Representasi Maskulinitas Baru Pada Iklan Produk Kosmetik Pria Dalam Majalah Berbahasa Jerman Brigitte Dan Stern*. UI.Depok

Alnashava, Preciosa. 2012. *Representasi Kekerasan Simbolik Pada Hubungan Romantis Dalam Serial Komedi Situasi How I Met Your Mother*. UI. Jakarta

Arista, Dessy. 2015. *Transparansi Informasi Situs Web Pemerintah Daerah Di Sulawesi Selatan Sebagai Implementasi Keterbukaan Informasi Publik*. Universitas Hassanudin.

Chariri, Anis. (2009). *Landasan Filsafat dan Metode Penelitian Kualitatif*. Paper disajikan pada Workshop Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Semarang: Laboratorium Pengembangan Akuntansi (LPA), Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Faruk. 2009. *Pesan Dakwah Dalam Film Religius : Analisis Isi Film Mengaku Rasul*. thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.

Karim, Akbar. *Analisis Popularitas Situs Web Di Indonesia : Studi Kasus Situs Web Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi, Kotamadya Dan Kabupaten*. Universitas Guna Darma.

Prayitno, Heru. 2012. *Kualitas Situs Web pemerintah Kabupaten Purbalingga Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik*. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Sosiawan, Edwi Arief, 2008. *Evaluasi Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perspektif Content dan Manajemen*. UPN "Veteran" Yogyakarta.

Theresia Windyantika Sukoco. 2015. *Analisis ICT Literacy Pegawai Pemerintah Provinsi Lampung dalam Rangka Akselerasi E-Government (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

[http://pegi.layanan.go.id/download/tabel\\_pegi\\_2015/](http://pegi.layanan.go.id/download/tabel_pegi_2015/) di akses pada tanggal 30 Januari 2016 pukul 11.00 wib

<http://jim.stimednp.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/IMPLEMENTASI-DAN-PERKEMBANGAN-E-GOVERNMENT.pdf> di akses pada tanggal 3 Februari 2016 pukul 09.00 wib

<https://id.wikipedia.org/wiki/Lampung> di akses pada tanggal 4 Februari 2016 pukul 19.00 wib



[https://id.wikipedia.org/wiki/World\\_Wide\\_Web](https://id.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web) diakses pada tanggal 15 Januari 2016 pukul 19.30 wib

<http://raghibnuruddin217.blogspot.co.id/> diakses pada tanggal 16 Januari 2016 pukul 09.00 wib

<https://wordsinventor.wordpress.com/2012/12/08/praktek-terbaik-best-practices-pelayanan-publik/> di akses pada tanggal 14 Februari 2016 pukul 20.00 wib