

SKRIPSI

**EVALUASI *USABILITY WEBSITE* PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

SYNTIA SAREL WULANDARI

E011191063



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Syntia Sarel Wulandari (E011191063). *Usability Evaluation of the Makassar City Government Website in the Implementation of Public Services.* xix + 135 Pages + 2 Picture + 33 Table + 66 Bibliography + 7 Appendix. Mentored by Thahir Haning and Andi Ahmad Yani.

In general, the purpose of this research is to determine and describe the level of usability of the makassarkota.go.id website in public services, which is motivated by the results of researcher observations related to the high intensity of errors that occur on the website system and the existence of several sections on the Makassar City Government website that are not satisfactory. This study uses a quantitative approach with a survey method, with a quantitative type, namely quantitative. Data collection techniques using questionnaires and documentation related to the problem under study. The focus of the research is based on the 5 attributes of Website Usability according to Nielsen (1994) namely Learnability, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. The results showed that the usability of the makassarkota.go.id website was quite moderate, namely 74,9 (B-, good, acceptable, pasive) based on the researcher's analysis of the website usability score and: 1. The learnability indicator of the makassarkota.go.id website is still very low with a usability score of 62.86%. 2. The efficiency indicator of the website is even lower than the previous indicator with a usability score of 59.6% 3. The memorability indicator of this website is quite low with a usability score of 59.86% 4. The errors indicator gets the lowest points from other usability scores with a score of 53.6%. 5. The satisfaction indicator of this website obtained a fairly low score of 57.8%. The low value of the usability indicator of this website is also indirectly able to answer why this website is not well used by residents of Makassar City and many do not even know because of course it is unlikely that previous users recommend their relatives to use this website because of the unsatisfactory quality and interaction experience.

Keywords: Evaluation, Usability Website, Makassar City Government



ABSTRAK

Syntia Sarel Wulandari (E011191063). Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. xix + 135 halaman + 2 Gambar + 33 Tabel + 66 Daftar Pustaka + 7 Lampiran. Dibimbing Oleh Thahir Haning dan Andi Ahmad Yani.

Secara umum, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat usability website makassarkota.go.id dalam pelayanan publik, yang dilatarbelakangi hasil observasi peneliti terkait tingginya intensitas kesalahan (error) yang terjadi pada system website dan adanya beberapa bagian pada website Pemerintah Kota Makassar ini yang belum memuaskan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, dengan tipe kuantitatif yaitu kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Fokus penelitian berdasarkan pada 5 atribut Usability Website menurut Nielsen (1994) yaitu Learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa usability website makassarkota.go.id nilainya sedang (cukup baik) yaitu 74,9 (*B-, good, acceptable, pasive*) berdasarkan pada analisis peneliti terhadap nilai usability website serta: 1. Indikator *learnability* dari website makassarkota.go.id masih sangat rendah dengan skor usability 62,86%. 2. Indikator *efficiency* dari website lebih rendah lagi dibandingkan dengan indikator sebelumnya dengan skor usability 59,6% 3. Indikator *memorability* website ini cukup rendah dengan nilai usability 59,86% 4. Indikator *errors* memperoleh poin paling rendah dari nilai usability lain dengan nilai 53,6%. 5. Indikator *satisfaction* website ini memperoleh nilai yang juga cukup rendah sebesar 57,8%. Rendahnya nilai indikator *usability* dari *website* ini juga secara tidak langsung mampu menjadi jawaban mengapa *website* ini kurang tergunakan dengan baik oleh warga Kota Makassar bahkan banyak yang tidak tahu karena tentu saja kecil kemungkinan pengguna sebelumnya merekomendasikan kerabatnya untuk menggunakan website ini karena kualitas dan pengalaman interaksi yang kurang memuaskan.

Kata kunci: Evaluasi, Usability Website, Pemerintah Kota Makassar



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syntia Sarel Wulandari

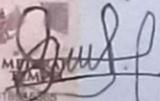
NIM : E011191063

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**EVALUASI USABILITY WEBSITE PEMERINTAH KOTA MAKASSAR dalam PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 27 Maret 2024

Yang Menyatakan,


Syntia Sarel Wulandari



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syntia Sarel Wulandari
NIM : E011191063
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Evaluasi *Usability Website* Pemerintah Kota
Makassar dalam Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan
dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 05 Maret 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Moch. Thahir Haning, M.Si.
NIP.19570507194031001

Andi Ahmid Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.
NIP.197610232005011001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik

Prof. Dr. Alwi, M.Si

NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Syntia Sarel Wulandari

NIM : E011191063

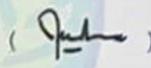
Program Studi : Administrasi Publik

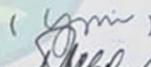
Judul : Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar
dala Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan
sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 21 April 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si. ()

Sekretaris : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc. ()

Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M. Si ()

2. Dr. Amril Hans, S.AP, MPA ()

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR ISI | viii |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB 2 KERANGKA KONSEP | 9 |
| 2.1. Konsep Evaluasi <i>Usability</i> Website..... | 9 |
| 2.1.1. Defenisi Evaluasi..... | 9 |
| 2.1.2. Usability | 9 |
| 2.1.3 Website | 13 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 2.1.4 | Evaluasi Usability Website | 16 |
| 2.2 | Konsep Pelayanan Publik..... | 17 |
| 2.2.3 | Defenisi Pelayanan Publik | 17 |
| 2.2.4 | Fungsi, Tujuan dan Indikator dalam Pelayanan Publik | 20 |
| 2.3 | Pelayanan Informasi Publik | 23 |
| 2.3.3 | Informasi Publik dan Layanan Informasi Publik Berbasis <i>E-Gov</i> .. | 24 |
| 2.4 | Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.5 | Konsep E-Government..... | 31 |
| 2.5.3 | Defenisi dan Prinsip <i>E-Government</i> | 31 |
| 2.5.4 | Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i> | 35 |
| 2.6 | Implementasi E-Government | 39 |
| 2.7 | Website Pemerintah Kota Makassar | 41 |
| 2.8 | Penelitian Terdahulu | 47 |
| 2.9 | Kerangka Konseptual..... | 49 |
| Bab 3 | METODE PENELITIAN..... | 50 |
| 3.1. | Pendekatan Penelitian | 50 |
| 3.2. | Lokasi Penelitian | 51 |
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 51 |
| 3.4. | Sumber dan Jenis Data..... | 55 |
| 3.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 56 |
| 3.6. | Teknik Pengolahan Data | 57 |
| 3.7. | Teknik Analisis Data | 60 |
| 3.8. | Variable dan Defenisi Operasional Penelitian..... | 62 |
| Bab 4 | Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 64 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.1. | Gambaran Umum Kota Makassar | 64 |
| 4.2. | Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar . | 65 |
| 4.2.1. | Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar . | 66 |
| 4.2.2. | Program dan Tugas Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar | 68 |
| 4.2.3. | Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar..... | 71 |
| Bab 5 | Hasil dan Pembahasan | 72 |
| 5.1. | Karakteristik Responden | 72 |
| 5.1.1. | Usia Responden | 73 |
| 5.1.2. | Pendidikan Terakhir Responden..... | 74 |
| 5.1.3. | Pekerjaan Responden..... | 75 |
| 5.2. | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 76 |
| 5.3. | Distribusi Jawaban Responden..... | 81 |
| 5.3.1. | Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Learnability</i> | 81 |
| 5.3.2. | Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Efficiency</i> | 85 |
| 5.3.3. | Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Memorability</i> | 89 |
| 5.3.4. | Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Errors</i> | 93 |
| 5.3.5. | Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Satisfaction</i> | 97 |
| 5.4. | Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Learnability</i> | 101 |
| 5.5. | Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Efficiency</i> | 102 |
| 5.6. | Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Memorability</i> | 103 |
| 5.7. | Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Errors</i> | 104 |
| 5.8. | Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator <i>Satisfaction</i> | 105 |
| 5.9. | Pembahasan..... | 106 |

| | |
|----------------------------|------------|
| Bab 6 Penutup..... | 118 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 118 |
| 6.2. Saran | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 123 |

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala nikmat dan karunia-Nya serta segala berkat-Nya kepada peneliti yang tiada henti sehingga peneliti dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh peneliti. Namun peneliti telah berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti akan dengan senang hati menerima segala saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna penyempurnaan kedepannya. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam penelitiannya.

Sehubungan dengan pernyataan sebelumnya, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda **Manan Rammang** dan Ibunda **Ani Manda** yang sangat peneliti cintai serta hormati, yang senantiasa merawat, menjaga, dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang dan doa yang tiada hentinya hingga detik ini yang juga menafkahi, menghibur, dan memotivasi peneliti dalam setiap kondisi yang dilalui. Terima kasih juga kepada saudara-saudara tercinta peneliti **Ernesto Rammang** dan

Novtawanda yang juga selalu menjadi penyemangat dan memberikan motivasi kepada peneliti selama ini.

Selain itu, selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari berbagai bantuan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si** selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada peneliti meskipun ditengah kesibukannya. Peneliti sangat berterima kasih dan mendoakan semoga beliau selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
6. **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA.,M.Sc.** selaku penasehat akademik dan juga selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, masukan, serta meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti sangat berterima kasih dan mendoakan semoga beliau selalu dalam

lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

7. **Dr. Syahribulan, M. Si** dan **Dr. Amril Hans, S.AP, MPA** selaku dewan penguji dalam sidang proposal dan skripsi peneliti. Terima kasih atas segala masukan dan kritikan yang sangat membangun guna penyempurnaan skripsi ini.
8. **Para Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin**, terima kasih atas segala didikan ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang telah peneliti peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
9. **Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak A. Revi dan Pak Lili, dan Ibu Cia)** serta Staff di lingkungan FISIP Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali terima kasih atas segala bantuan yang tiada hentinya bagi peneliti selama ini.
10. Terima kasih kepada seluruh **Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar** yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini dan telah banyak membantu hingga selesainya skripsi ini.
11. Terima kasih kepada seluruh **Responden** yang bersedia terlibat dalam proses pengumpulan data peneliti.
12. Terima kasih kepada teman seperjuangan **MIRACLE 2019** yang selama ini menjadi tempat peneliti untuk berbagi dalam suka maupun duka, selalu memberikan semangat, motivasi, juga bantuan selama peneliti menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud.
13. Terima kasih kepada **PMKO FISIP UNHAS** yang telah menjadi tempat

yang nyaman untuk bersekutu bersama teman-teman yang terkasih dalam Tuhan Yesus Kristus serta memberi kesempatan kepada peneliti untuk belajar banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman.

14. Terima kasih kepada keluarga besar **UKM D'B3 VOICE FISIP UNHAS** yang telah menjadi wadah peneliti untuk mengembangkan bakat di bidang suara. Terima kasih atas segala pengalamannya.
15. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk belajar banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman.
16. Terima kasih kepada **UKM DEBAT BAHASA INGGRIS (HEDS) UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk belajar banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman.
17. Terima kasih kepada teman-teman **Pengurus D'B3 VOICE FISIP UNHAS Periode 2022-2023)** atas pengalaman dan pembelajaran kurang lebih selama satu periode bersama-sama dalam menjalankan program kerja. Sukses selalu untuk kita semua
18. Terima kasih kepada teman-teman **KKN Gel. 107 Takalar 1** yang telah memberikan pengalaman dan kenangan indah selama di desa Panyangkalang. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kekeluargaan ini selalu terjaga.
19. Terima kasih kepada sahabat terkasih dalam Tuhan Yesus Kristus **Remaja Jompo (Ady Manurun, Amelia Gloria Saulauda, Chandra Kirana Mario, Jultriskha Ratu Matasak, Jufaldi Nandar Sulu, Jecknuar Pidun Taulabi, Kevin Gohari, Kezia Nadyariswari Assa, Natasya Matovani, Novita Diana Putri, Revi Reul Buntugayang, dan Sabrina Sihombing)**

yang selalu menjadi tempat peneliti untuk berbagi cerita, selalu membantu, memberikan semangat dan motivasi selama dibangku perkuliahan. Sukses selalu untuk kita semua dan semoga kekeluargaan ini selalu terjaga.

20. Terima kasih kepada saudari **Era Jessica, Maya Handayani, Nurhidayanti Zalsabilla, Ribka Mangga' Domi, Rini Cahyani Ramli, Sindy Glodia** yang membantu dan memberi semangat kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi peneliti, semoga sukses selalu dalam kehidupan masing-masing.

21. Terima kasih kepada saudari **Devin Anjani Widyanti** dan **Yunita Anggraeni Widyanti** yang dengan sabar membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi peneliti.

22. Terima kasih kepada seluruh **Keluarga dan Kerabat** peneliti yang tiada hentinya mendoakan dan memberikan yang terbaik selama peneliti berada di bangku perkuliahan.

23. Terima kasih kepada **Semua Pihak** yang telah terlibat atau berkontribusi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan keihlasannya mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Makassar, 03 Maret 2024

Peneliti

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Representasi Nilai <i>System Usability Scale</i> | 13 |
| Tabel 2. 2 Manfaat dari e-Government dalam penerapannya berupa aplikasi digital menurut Bhatnagar (2009) dalam (Irawan & Hidayat, Muhammad, 2012) dalam tabel tingkatan e-Gov | 37 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Penelitian Ini | 47 |
| Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dan Skor | 57 |
| Tabel 3. 2 Variabel dan Defenisi Operasionl dalam Penelitian | 62 |
| Tabel 5.1 Jumlah responden berdasarkan usia: | 73 |
| Tabel 5.2 Jumlah responden berdasarkan Pendidikan terakhir: | 74 |
| Tabel 5.3 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan: | 75 |
| Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Indikator Learnability | 77 |
| Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Indikator Efficiency | 77 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Indikator Memorability | 78 |
| Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Indikator Errors | 78 |
| Tabel 5. 8 Hasil Uji Validitas Indikator Satisfaction..... | 79 |
| Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Penelitian..... | 80 |
| Tabel 5.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Tampilan dari website makassarkota.go.id mudah untuk dipahami” | 82 |
| Tabel 5.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Website makassarkota.go.id dapat digunakan tanpa instruksi tertulis/petunjuk “ ... | 83 |
| Tabel 5.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan ”Website makassarkota.go.id mudah digunakan“ | 84 |
| Tabel 5.13 Tanggapan responden terhadap pernyataan “ fitur (fungsi,kemampuan atau desain khusus pada website) website makassarkota.go.id udah untuk digunakan” | 86 |
| Tabel 5.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Fitur website makassarkota.go.id mudah untuk digunakan” | 87 |
| Tabel 5.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Website ini membantu terhubung ke SKPD Kota Makassar | 88 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 5.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Bagian <i>interface</i> website sangat mudah untuk dipahami ” | 90 |
| Tabel 5.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Gambar menu website makassarkota.go.id sangat mudah dipahami” | 91 |
| Tabel 5.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Desain <i>website</i> makassarkota.go.id sangat menarik” | 92 |
| Tabel 5.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Tidak terjadi “ <i>error</i> ” saat mencoba membatalkan/menutup fitur yang telah diklik” | 94 |
| Tabel 5.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Tidak ada kendala “ <i>errors</i> ” atau “ <i>bug</i> ” pada <i>website</i> ” | 95 |
| Tabel 5.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Tidak ada masalah “ <i>error</i> ” pada <i>website</i> saat mencoba menghubungkan ke situs SKPD Kota Makassar” | 96 |
| Tabel 5.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Informasi yang disediakan pada <i>website</i> makassarkota.go.id lebih mudah dipahami dibandingkan media konvensional” | 97 |
| Tabel 5.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Saya merasa sangat puas menggunakan <i>website</i> makassarkota.go.id” | 99 |
| Tabel 5.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan “Semua fungsi pada <i>website</i> sesuai dengan ekspektasi” | 100 |
| Tabel 5.25 Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator Learnability | 101 |
| Tabel 5.26 Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator Efficiency | 102 |
| Tabel 5.27 Rata-rata Tanggapan Responden Terkait Indikator Memorability | 103 |
| Tabel 5.28 Rata- rata Tanggapan Responden Terkait Indikator Errors .. | 104 |
| Tabel 5.29 Rata-rata Tanggapan Respondn Terkait Indikator Satisfaction | 105 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian | 49 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar..... | 71 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi dengan banyaknya dampak yang dibawa bersama dengan perkembangan zaman manusia dituntut untuk selalu inovatif. Selain itu, perkembangan teknologi dan informasi perlu dipastikan dapat membawa dampak positif kedalam kehidupan manusia. Salah satu bentuk perkembangan zaman tersebut adalah kemajuan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat.

Salah satu elemen dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah internet. Pengguna internet semakin berkembang dan memungkinkan untuk diakses oleh seluruh kalangan. Perkembangan internet belakangan menjadi kebutuhan, baik itu untuk pekerjaan ataupun hiburan. Internet bahkan digunakan untuk layanan informasi pendidikan.

Internet merupakan jaringan luas yang terhubung satu dengan yang lainnya melalui jaringan elektronik. Internet menghubungkan orang dari berbagai penjuru dunia melalui layanan jaringan internet menggunakan telepon seluler, satelit, dan berbagai sistem komunikasi lainnya. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) (2022) melaporkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022 sebanyak 35 juta pengguna menjadi 210 juta pengguna (Widi, 2023). Sedangkan menurut *International Telecommunication Union (ITU)* yang dikutip oleh *dataindonesia.id* (2022) menyatakan bahwa jumlah pengguna internet didunia sebanyak 5,3 miliar orang yang di dominasi oleh negara dengan populasi penduduk yang besar. Negara tersebut adalah Tiongkok,

Amerika Serikat, India, Brazil dan Jepang. Dari data ini kita dapat menyimpulkan bahwa tingkat keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat akan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang akan membentuk masyarakat menuju masyarakat informasi.

Indonesia telah mencapai 77,02% (210 juta) angka penetrasi internet. Data ini mengindikasikan penerimaan dan kepekaan masyarakat dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi meski belum bijak dalam penggunaannya (Sadya, 2023). Menurut hasil survei APJII (2022 terkait alasan utama penggunaan internet di Indonesia adalah untuk mengakses sosial media. Alasan lain adalah untuk mengakses informasi/berita lalu untuk kebutuhan pendidikan atau pekerjaan khususnya selama masa pandemic covid untuk mengakses layanan publik (Widodo, 2023).

Saat ini di era globalisasi dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan publik merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat yang dituntut untuk inovatif dalam melayani masyarakat. Layanan publik merupakan serangkaian jenis bentuk layanan yang bersifat publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (**UU 25, 2009**) sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan UU 25,2009 dianggap sudah jelas. Tetapi sebenarnya maksud

"barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediaannya dilakukan oleh pemerintah. Proses pemberian layanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga yang bersifat independen yaitu Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan Pasal 1 UU No. 37 Tahun 2008.

Dalam layanan publik masyarakat dan pemerintah berhubungan erat. Pemerintah wajib aktif berinovasi memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien serta *up to date* sehingga mudah diakses masyarakat memanfaatkan kecanggihan teknologi. Contohnya dengan aplikasi/situs online agar praktis, mudah diakses pengguna layanan dari berbagai tempat dan waktu.

Sistem pemerintahan di Indonesia sedang menggiatkan *e-Government* sebagai upaya menciptakan *good governance* dilakukan berbagai upaya. Hal ini terlihat dengan penetapan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (Perpres 3, 2003) sebagai arahan sekaligus mengatur sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan *e-Government*. Pemerintah sebagai agen penyedia layanan publik melakukan inovasi agar *up to date* dengan memanfaatkan teknologi, salah satu contohnya adalah Pemerintah Kota Makassar (Pemkot Makassar) yang ingin mewujudkan Makassar sebagai *smart city*.

Pemerintah Kota Makassar mengembangkan dan meluncurkan website resmi sebagai salah satu bentuk jawaban atas kebutuhan masyarakat terkait dengan dokumentasi fisik dari Satuan Kerja Perangkat Daerah

(SKPD) Kota Makassar. *Website* ini terhubung dengan SKPD kota makassar. Selain itu pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Makassar mengembangkan website makassarkota.go.id untuk sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap wadah yang mampu memfasilitasi untuk mengakses segala informasi perkotaan, termasuk keluhan, saran dan kritik masyarakat terhadap Pemerintah Kota Makassar.

Sebagai wujud nyatanya pihak terkait mengembangkan sistem website yang mampu menghubungkan masyarakat dengan Pemerintah Kota Makassar sehingga saran, keluhan, kritik dapat disampaikan oleh masyarakat melalui wadah ini. Tentu sangat diharapkan melalui langkah inovatif seperti ini, akan mampu memberikan kemudahan akses layanan publik masyarakat Kota Makassar kepada SKPD terkait sehingga hubungan masyarakat dengan pemerintah terjalin dengan baik dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Berdasarkan dari hasil observasi penulis mengenai situs *website* Pemkot Makassar ditemukan beberapa hal yang menimbulkan pengalaman yang kurang nyaman dalam menggunakan situs tersebut. Ketidaknyamanan tersebut meliputi situs yang seringkali tidak dapat diakses, komposisi dari ikon informasi-informasi yang ditampilkan masih kurang proporsional dan menarik. Dari beberapa poin katalog situs ini seperti pada bagian pelayanan publik struktur organisasi dari lembaga atau instansi dalam lingkup Kota Makassar hanya mengenai informasi Walikota Makassar.

Selain itu, kontak resmi penanggungjawab situs tidak dicanumkan. Demikian halnya dengan menu pelayanan publik SKPD tidak aktif ketika

dikunjungi dan tidak mengarahkan langsung pada menu pilihan layanan yang ditawarkan. Kelemahan lain dari situs ini adalah tidak ada formulir layanan yang bisa diunduh, kurangnya informasi terkait ruang/sarana publik seperti perpustakaan dan lembaga budaya seperti museum dan program pemuda. Pada bagian peta Kota Makassar hanya melampirkan peta administrative. Selanjutnya, pada bagian katalog lokasi dan promosi bisnis tidak menampilkan informasi yang menarik bagi pengunjung situs juga tidak menampilkan kejelasan informasi investor hanya deskripsi kondisi yang singkat.

Tentu saja kekurangan ini akan mempengaruhi interaksi pengguna dalam menggunakan produk/sistem, yang tentu harus memperhatikan aspek kemudahan dari produk/sistem untuk dipelajari agar mudah untuk dipergunakan dengan baik. Hal ini akan sangat menentukan kualitas pengalaman pengguna *website*. Namun hal yang pasti adalah untuk mencapai kepuasan pengguna, efisiensi dan efektifitas dalam menyelesaikan kebutuhannya menggunakan produk/sistem akan terhambat apabila kekurangan-kekurangan tersebut tidak dibenahi dan dapat membangun penilaian yang kurang baik bagi produk/sistem. Hal-hal ini berkaitan dengan Usability dari sebuah *website* dimana harusnya sebuah *website* yang baik memiliki *usability* yang baik pula.

Usability sendiri dalam ISO 9241-11 tahun 1998 diartikan sebagai kondisi dimana sebaik apa sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan pengguna puas dalam konteks penggunaannya. Menurut *usability.gov* *usability* merupakan deskripsi terkait kualitas dan pengalaman yang

didapatkan pengguna saat berinteraksi dengan produk atau sebuah sistem dan *usability* terkait dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Usability sederhananya merupakan konsep yang menjelaskan semudah apa sebuah produk dapat digunakan. *Website* harusnya memperhatikan bagian *usability*nya, hal ini penting karena berkaitan dengan pengguna *website* nantinya. Pada *website* makassarkota.go.id khususnya, halaman yang terlalu penuh dengan berita dan fokus lebih kepada apa yang walikota lakukan dan SKPD bukannya isu-isu kota makassar dan respon dari pemerintah terkait hal tersebut, desain yang kurang menarik, komposisi pengelompokan menu yang kurang rapih, *font* yang digunakan kurang proporsional, kemudian pada beberapa menu kurang efisien karena *double* menu untuk hal yang sama, juga ada beberapa yang *error* saat diklik dan menu yang terlalu berdekatan memperbesar peluang kesalahan klik menu saat menggunakan *website*.

Hal-hal ini harus dibenahi agar mempermudah pengguna menggunakan *website* juga pengguna tidak jenuh dan kebingungan menggunakannya, karena jika dibiarkan maka seiring berjalannya waktu akan mengakibatkan pengguna mengalami penurunan minat untuk menggunakan *website* tersebut yang artinya *website* kurang tergunakan. Untuk itu peneliti tertarik melakukan evaluasi terhadap *website* makassarkota.go.id, karena belum pernah dilakukannya evaluasi *usability* produk sekaligus untuk meningkatkan kesadaran warga Kota Makassar terkait keberadaan *website* ini agar dapat meningkatkan pemanfaatan

website ini mengingat banyak lapisan masyarakat yang tidak mengetahui tentang website ini.

Dari deskripsi yang dijelaskan pada bagian terdahulu maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi situs Pemkot Makassar. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan rekomendasi bagi Pemkot Makassar untuk meningkatkan kualitas layanan dan informasi *website* agar pengguna semakin nyaman menggunakan *website* tersebut dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk itu penulis memberi judul penelitian ini sebagai “**Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Makassar dalam Pelayanan Publik**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah yang diangkat dan dibahas dalam penelitian ini ialah “Bagaimana tingkat *usability* dari *website* makassarkota.go.id dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah “Untuk menganalisis dan mendeskripsikan tingkat *usability website* makassarkota.go.id dalam pelayanan publik”.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa nantinya penelitian ini akan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan dapat dijadikan bahan pembelajaran secara khusus bagi penulis dan masyarakat. Lebih lanjut manfaat yang diharapkan antara lain:

a) Manfaat teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan salah satu sumber referensi dan memberikan gambaran mengenai wujud penerapan program pemerintah kota makassar untuk menjadikan makassar kota dunia dengan konsep “metaverse” sebagai bentuk dari *e-Government* melalui hasil evaluasi tingkat *usability website* milik pemerintah kota makassar yaitu makassarkota.go.id.

b) Manfaat praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini layak dijadikan bahan pertimbangan alternatif yang bersifat ilmiah dan refleksi bagi para pihak terkait terkhusus pemerintah kota makassar terlebih lagi pengelola situs website makassarkota.go.id untuk semakin mengembangkan website tersebut terkhusus pada bagian *usability website*.

BAB 2

KERANGKA KONSEP

2.1. Konsep Evaluasi *Usability* Website

2.1.1. Defenisi Evaluasi

Evaluasi dalam (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, 2023) didefenisikan sebagai penilaian. Sedangkan menurut Mardapi (2008) dilansir dari katadata.co.id (2023), evaluasi merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja/produktivitas dari lembaga terkait dalam mengimplementasikan sebuah program. Jadi dapat disimpulkan bahwa evaluasi dibutuhkan untuk menilai objek yang diinginkan dengan tujuan mengadakan perbaikan apabila terdapat kekurangan.

Evaluasi dimaksudkan sebagai sebuah proses yang dibutuhkan untuk mendapatkan penilaian terhadap hasil dari sebuah tindakan, keputusan, kebijakan, maupun sesuatu yang berbentuk produk maupun jasa yang telah dikerjakan/dihasilkan untuk menganalisis apakah telah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan memuaskan.

2.1.2. *Usability*

Website dan *usability* merupakan dua hal yang terkait satu dengan yang lainnya, hal ini disebabkan karena website yang baik dapat diindikasikan dari seberapa baik tingkat *usability*-nya. *Usability* adalah predikat yang dapat disematkan dengan dasar dari penilaian seberapa baik performa sebuah *website* dalam menyelesaikan tugas yang dibutuhkan pengguna *website* tersebut.

Usability merupakan bagian dari *User Experience* (UX), dimana jika UX berkaitan dengan pengalaman dari pengguna dalam menggunakan produk tersebut sehingga produk dan pengguna dapat memiliki hubungan yang baik akibat dari kepuasan pengguna dan nilai serta fungsi produk yang diberikan bernilai tinggi pada *usability*. Lebih lanjut *usability* dimaksudkan sebagai alat yang dapat digunakan untuk mengukur apakah pengguna dalam menggunakan produk sudah merasakan kenyamanan serta didalamnya telah mencapai tingkatan efektif dan efisien yang berujung pada kepuasan pengguna (Marcus, 2014).

Tullis dan Albert (2013) menyatakan bahwa perbedaan dari *usability* dengan *user experience* yaitu jika *usability* umumnya dianggap sebagai kemampuan pengguna (*user*) dalam menggunakan sesuatu untuk dapat berhasil menyelesaikan tugas dengan baik. Maka *user experience* mempunyai lingkup sudut pandang yang lebih luas contohnya untuk melihat pendapat/penilaian pengguna, menilai interaksi individu secara keseluruhan. Termasuk penilaian pada perasaan dan persepsinya terhadap hasil dari interaksi tersebut (Marcus, 2014).

Nielsen (1993) dikutip oleh Wahyuningrum (2021) menyatakan bahwa *usability* merupakan atribut kualitas yang menilai seberapa mudahnya *interface* yang digunakan. Kata "*usability*" juga mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain.

Dalam aturan standar ISO 25010 yang dikutip Wahyuningrum, (2021) menjelaskan bahwa *usability* merupakan ukuran sampai dimana suatu produk atau system bisa dipergunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas,efisiensi,dan kepuasan dalam konteks tertentu.

Menurut Nielsen (1999) banyak hal yang perlu diperhatikan untuk mencapai tingkatan level kualitas usability yang baik dan ini harus karena menurutnya usability yang buruk sama dengan tidak adanya pelanggan/pengguna. Dalam Harrison et al (2013) menurut Nielsen (1994) ada 5 (lima) atribut untuk mengukur usability sebuah produk/sistem yaitu:

- 1) *Learnability*, merupakan kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem/produk sehingga dapat mahir menggunakannya secara aktif dengan efektif dan nyaman untuk menyelesaikan kebutuhannya.
- 2) *Efficiency*, adalah kemampuan dari pengguna dalam menggunakan sistem/produk untuk menyelesaikan kebutuhannya dengan minim sumberdaya yaitu dengan minim usaha (tidak perlu banyak mengklik untuk menyelesaikan kebutuhan) cepat dan akurat, bagian ini menunjukkan bagaimana produktivitas pengguna dalam menggunakan sistem/produk terkait.
- 3) *Memorability*, berkaitan dengan kemampuan pengguna dalam mengingat dan mempertahankan cara menggunakan sistem/produk dengan efektif jadi walaupun tidak rutin

menggunakan sistem/produk tersebut Ketika ingin menggunakannya lagi tidak perlu belajar dari awal.

- 4) *Errors*, pada bagian ini mencerminkan kesederhanaan dari sistem/produk kemudian seberapa tinggi frekuensi kesalahan yang terjadi dalam sistem dan yang dialami pengguna, juga berkaitan dengan seberapa baik dan cepat kesalahan yang terjadi dalam sistem/produk dapat dipulihkan atau diatasi dalam rangka menyelesaikan interaksinya dengan sistem/produk terkait.
- 5) *Satisfaction*, yaitu tingkat kenyamanan dan kepuasan/kelancaran interaksi yang dialami pengguna dalam interaksinya dengan sistem/produk. Poin ini berkaitan dengan sikap yang ditunjukkan pengguna setelah menggunakan sistem/produk tersebut apakah sudah memuaskan atau belum.

Dibawah ini merupakan gambaran dari representasi nilai *system usability scale* terhadap interval nilai kualitas perangkat lunak yang dievaluasi.

Tabel 2. 1 Representasi Nilai *System Usability Scale*

| Nilai | SUS | Adjective | Acceptable | NPS |
|-------|-------------|------------------------|-------------------|-----------------|
| A+ | 84.1-100 | <i>Best Imaginable</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Promoter</i> |
| A | 80.8-84.0 | <i>Excellent</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Promoter</i> |
| A- | 78.9-80.7 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Promoter</i> |
| B+ | 77.2-78.8 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Passive</i> |
| B | 74.1 – 77.1 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Passive</i> |
| B- | 77.2-78.8 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Passive</i> |
| C+ | 72.6 – 74.0 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Passive</i> |
| C | 71.1 – 72.5 | <i>Good</i> | <i>Acceptable</i> | <i>Passive</i> |

Sumber: Sauro (2018)

2.1.3 Website

Website atau dalam bahasa Indonesia situs merupakan kumpulan dari halaman yang memberikan tampilan dalam bentuk digital terkait dengan informasi yang dapat diakses oleh pengguna internet melalui *browser*. *Website* atau yang disingkat dengan sebutan *web* merupakan sekumpulan laman yang kontennya berupa informasi berbentuk digital (teks, gambar, audio, dan bentuk animasi lainnya) yang dapat diakses pengguna internet yang membutuhkan informasi dari laman tersebut (Abdulloh, 2015). *Website* juga diartikan sebagai semua bagian dalam halaman *website* atau situs yang berada dalam domain yang berisi informasi, *website* juga merupakan sebuah situs yang dibuat/dikembangkan dari beberapa

halaman *website* yang terkoneksi satu dengan lainnya (Yuhefizar, 2013).

Website dikembangkan oleh seorang ilmuwan asal Inggris yaitu Berners-Lee yang merupakan anak dari seorang ilmuwan komputer. Tujuan Berners-lee mengembangkan *website* adalah untuk memaksimalkan cara para peneliti dalam bertukar informasi dalam lingkup area kerjanya. (CNBC, 2022) Menjelang tahun 90-an Barners-Lee (1991) mengembangkan tiga macam teknologi dasar dalam *website*, yaitu:

1. *Hyper Text Markup Language* (HTML) adalah Bahasa untuk markup dan pemformatan pada halaman *website*
2. *Uniform Resource Identifier* (URL) adalah alamat unik yang berguna untuk mengakses halaman *website* selain itu juga berguna untuk mengidentifikasi sumberdaya dari *website*. Sekarang URI suda beruba dan dikenal dengan URL (*Uniform Resource Locator*)
3. *Hyper Text Transfer Protocol* (HTTP) berguna agar seseorang dapat kembali mengambil sumber daya yang terhubung dengan semua halaman (Pamungkas, 2018a).

Pertama kalinya *website* yang terkoneksi dengan jaringan adalah pada tahun 1991 kemudian adanya *website* yang dapat dibuat dengan gratis diawali pertama kali ketika CERN (laboratorium fisika di Swiss) 30 April 1993 mengumumkan secara resmi bahwa perilsan *website* secara gratis (Wiss.co.id, 2019).

Pada dasarnya *website* merupakan kumpulan beberapa halaman situs yang berada dalam domain dan subdomain yang disatukan dalam *World Wide Web* (WWW) dalam situs internet, *website* merupakan dokumen berbentuk HTML yang umumnya dapat diakses dengan HTTP yang kemudian diketahui bersama bahwa informasi yang diunggah dan ditampilkan pada *website* merupakan jaringan informasi yang sangat luas.

Halaman dari *website* dapat diakses dengan homepage/URL namun beberapa *website* ada yang membutuhkan data masukan atau subskripsi sehingga dapat diakses secara keseluruhan maupun pada bagian tertentu saja. *Website* memiliki beberapa fungsi tergantung tujuannya dan jenisnya namun secara umum ada 5 macam fungsinya yaitu sebagai media komunikasi, media pendidikan, media promosi, media pemasaran dan media informasi (Pamungkas, 2018b).

Pada konteks kali ini penulis membahas tentang *website* milik Pemerintah Kota Makassar yang berfungsi sebagai laman resmi dari Pemerintah Kota Makassar untuk masyarakat gunakan mengakses informasi terbaru mengenai kegiatan, perkembangan program dan kebijakan serta menyampaikan kritik, saran dan masukan lewat kolom komentar pada *website* (Pamungkas, 2018a).

2.1.4 Evaluasi Usability Website

Evaluasi *usability* website adalah sebuah proses umum yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah pada desain, dimana fokus utamanya adalah kendala apa yang dialami pengguna selama menggunakan produk tersebut dalam hal ini website (Tjandra, 2011). Evaluasi *usability* juga digunakan untuk memberikan informasi mendalam mengenai tingkat *usability* sebuah situs/aplikasi (website). Hal ini melalui rincian poin *usability* yang sesuai dengan melakukan percobaan penggunaan yang dilakukan oleh pengguna (*user*). Hal tersebut ditunjukkan melalui kesesuaian poin *usability* dengan pengalaman pengguna.

Dalam penelian ini fokus dan tujuan dari evaluasinya adalah mengenai *usability* dari *website* Pemerintah Kota Makassar yaitu Makassarkota.go.id. Sederhananya untuk menilai serta memastikan bahwa *website* ini memiliki tingkat *usability* yang baik dan memuaskan penggunaannya. *Website* sebaiknya didesain sesuai dengan tujuan pembuatannya yaitu bertujuan untuk menjaga layanan publikasi melalui media online (*website*) agar tetap berfungsi setiap saat. *Website* Pemerintah seharusnya, menjadi sarana untuk masyarakat dalam mencari informasi seputar kota. Selain itu, *website* juga berfungsi sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan pemerintah. *Website* pemerintah diharapkan juga berfungsi sebagai media untuk membantu pemerintah dalam hal pengawasan dalam menjalankan aktivitas pemerintahan.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.3 Defenisi Pelayanan Publik

Dalam sebuah negara kedaulatan tertinggi guna menyelenggarakan tugas-tugas dalam sistem pemerintahan dipegang oleh lembaga pemerintah yang dimandatkan oleh warga negaranya melalui legitimasi yang diberikan warga negara kepada lembaga/organisasi pemerintahan. Pemerintah memiliki tugas yang sangat penting dalam melaksanakan sistem pemerintahan salah satunya adalah menyediakan sistem pelayanan publik yang baik untuk masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hasil dari aktivitas lembaga/institusi yang *real*/dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Ini menjadikan pelayanan publik sebagai tugas mendasar dan hakiki dari pemerintahan yang berlangsung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara akan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut yang akan membangun hubungan erat yang terus berkesinambungan antara pemerintah dengan masyarakatnya, karena adanya kebutuhan dari dua belah pihak antara penyedia layanan dan penggunanya.

Pelayanan publik merupakan tugas dasar pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan yang melibatkan partisipasi masyarakat dan kerjasama dengan pihak swasta serta melibatkan mekanisme pasar didalamnya guna memenuhi kepentingan semua unsur dalam pemerintahan.

Perlu juga diketahui bahwa pelayanan kepada masyarakat/publik yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah menyangkut berbagai bidang aspek. Aspek layanan tersebut adalah pelayanan akan pemerintahan, pelayanan terkait kehidupan kemasyarakatan, pelayanan akan ketersediaan sektor pembangunan dan juga pelayanan akan pemberdayaan masyarakat.

Pelayanan publik dimaknai sebagai representasi negara dalam interaksinya dengan warga negaranya dalam system pemerintahan. Melalui hal ini kita juga dapat menginterpretasikan sistem pemerintahan apakah sudah “bersih” dan merepresentasikan *good governance* secara gambling, karena pelayanan publik adalah infrastruktur untuk memperoleh kesejahteraan setiap warga negara.

Wasistiono (2003) dalam (Rauf, 2017) bahwasanya satu dari banyaknya tugas pemerintah yang paling penting ialah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Untuk alasan tersebut lembaga publik maupun organisasi pemerintah juga disebut dengan istilah “*public servant*” atau pelayan masyarakat.

Lebih lanjut yang perlu diketahui adalah bahwa ruang lingkup dari pelayanan publik terbagi menjadi dua yaitu dalam arti sempit dan luas. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga/organisasi birokrasi pemerintah ini disebut dengan bentuk pelayanan publik. Dalam arti sempit, pelayanan publik merupakan interaksi pelayanan publik yang dilakukan pihak

aparatur negara kepada masyarakat untuk pemenuhan layanan seperti pengurusan surat-menyurat, pelayanan administrasi pembangunan dan kemasyarakatan.

Dalam kegiatan pelayanan publik secara sempitlah yang umumnya menghadirkan banyak kritik dari masyarakat karena lebih dekat dengan kebutuhan perorangan dari warga neagara itu sendiri. Umumnya masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan pelayanan prima sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Aparatur pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan administratif sederhana seperti membuat surat keterangan dari pemerintah terkait, pembuatan dokumen hak milik dan memperoleh informasi terkait layanan publik. Termasuk juga perkembangan ataupun kemajuan program kebijakan sistem pemerintahan daerah.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Sinambela (2014) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan menurut Mahmudi (2010) pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan merupakan kegiatan pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU 25,2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

2.2.4 Fungsi, Tujuan dan Indikator dalam Pelayanan Publik

Kebijakan pemerintah terkait dengan pelayanan umum harus sesuai dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan yang muncul dari publik untuk memenuhi kewajiban dan hak warga negara sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Fungsi pelayanan publik sangat luas, mulai dari peraturan, pemberian pelayanan langsung hingga menyediakan fasilitas terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut (Maulidiah, 2014).

UU 25 (2009) pada Pasal 2 menjelaskan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik.

Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah,

murah, tepat waktu, dan baik. Fungsi pelayanan publik dapat dioptimalkan apabila pemerintah mampu menjangkau kebutuhan publik secara spesifik (Priansa,2017).

Dengan jelas dalam Pasal 3 UU 25,2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik (Hayat, 2017).

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan publik. Menurut A. Parasuraman (1988) dikutip oleh (Setyawan,2010), terdapat 5 (lima) dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa (service quality),yakni:

- a. Bukti nyata (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan personal, dan sarana komunikasi,
- b. Keandalan (*reability*), meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan,
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), mencakup keinginan untuk cepat memberikan pelayanan kepada pelanggan
- d. Jaminan (*assurance*) atas kecakapan, pengetahuan, kesopanan staf, sehingga dapat dipercaya oleh pelanggan, serta
- e. Empati (*empathy*) yaitu mudah berkomunikasi secara personal dan khusus kepada pelanggan

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 (Menpan 15,2014), menjelaskan bahwa prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan pelayanan ada 6 yaitu:

1. Sederhana
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkelanjutan
5. Transparansi
6. Keadilan

2.3 Pelayanan Informasi Publik

Salah satu contoh dari kemajuan dalam pelayanan publik adalah ketersediaan dan kebebasan dalam memperoleh informasi dan hal ini diperkuat dengan pernyataan PBB (Perserikatan Bangsa Bangsa) dalam resolusi PBB 59 (1) yang didalamnya menyatakan bahwa kebebasan akan informasi adalah hak asasi manusia yang sifatnya mendasar (fundamental). (Diskominfo, 2019)

Sejak tahun 2000 Swedia telah mencoba menerapkan system e-Gov (pemerintahan elektronik) dan menjadi contoh negara yang paling awal dalam penerapan kebebasan informasi. Hal ini menguatkan demokrasi di Swedia dan membangun masyarakat yang mampu mengelola informasi secara digital. Sehingga memungkinkan adanya interaksi terkait informasi antara warga negara dengan birokrat terkait.

Di Indonesia kebebasan informasi publik baru diakui dan dilegalkan dengan dasar hukum pada April tanggal 30 tahun 2008 dalam (UU No. 14 Tahun 2008) Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kebijakan ini mewajibkan sistem layanan informasi dengan tata kelola yang baik, akurat, tepat serta cepat yang dapat diwujudkan dengan kerjasama yang baik antar badan publik yang berwenang dalam hal standarisasi pelayanan publik. Hal ini sangat penting untuk menjadi fokus pemerintah karena kepercayaan publik akan terbangun dari seberapa baik kualitas informasi yang disediakan oleh badan publik dan juga hal teknis seperti kualitas dari kinerja layanan badan publik terkait.

2.3.3 Informasi Publik dan Layanan Informasi Publik Berbasis E-Gov

Informasi merupakan hal yang sangat krusial dalam ranah publik karena berkaitan dengan banyak hal. Salah satunya adalah sebagai pemeran strategis dalam perkembangan teknologi pada masa kini yang akan mampu meminimalisir kecemasan publik terhadap berbagai kondisi yang tidak pasti.

Moscove et al. (1997), menjelaskan bahwa informasi merupakan bentuk nyata yang memiliki manfaat, yang menjadikan keberadaannya dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Hal diatas selaras dengan pernyataan bahwa informasi dapat digunakan dalam pengembangan *skill*, menambah *insight* individu mengenai perkembangan masyarakat dan lingkungan dunia, serta berpengaruh terhadap perencanaan dan pengambilan keputusan dalam membuat kebijakan serta pencapaian tujuan.

Data dan informasi berbeda tetapi merupakan satu kesatuan karena informasi adalah data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga *valuenya* lebih besar dari data mentah. Informasi harus berkualitas dan *reliable* juga memiliki akurasi data yang tinggi agar dapat dimanfaatkan. Hal ini dapat diwujudkan jika informasi tersebut mampu diolah, disimpan dan available untuk diakses publik sesuai kebutuhan dengan mudah dan relevan terhadap kebutuhan publik. Selain itu, informasi harus *up to date* dan konsisten dalam penyajiannya.

Dikutip dari *Interaction Design Foundation* (2020), bahwa dalam desain suatu produk perlu memperhatikan penyampaian informasi pada pengguna. Penting untuk tidak menciptakan “kelebihan informasi” atau data yang berlebih yang rentan menyebabkan pengguna mengalami kebingungan, yang akan berdampak pada penurunan kualitas keputusan pengguna. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Toffler (1980) tentang “ledakan informasi”, yang terjadi akibat dari berkembangnya media informasi yang dibawa oleh perkembangan teknologi. Alvin Toffler (1980) mengistilahkan fenomena ini dengan “*future shock*” yang didefinisikan sebagai sebuah kondisi dimana terjadi stress dan disorientasi akibat perubahan yang terjadi dengan sangat cepat (perubahan teknologi informasi dan lingkungan).

Dalam artikel berjudul “Kelebihan Informasi, Mengapa Penting dan Cara Mengatasinya” yang ditulis oleh *team Interaction Design Foundation* mendeskripsikan bahwa untuk menciptakan desain produk yang baik dalam menyajikan informasi harus memperhatikan beberapa hal, agar tidak membuat pengguna kebingungan dan menghindari “ledakan informasi”. Hal-hal tersebut meliputi:

1. Buat semua tetap sederhana
2. Jaga agar tetap relevan
3. Jaga agar tetap jelas
4. Permudah pengguna untuk mengambil keputusan
5. Berikan informasi pendukung

6. Komposisi informasi yang seimbang

7. Perjelas apa yang harus dilakukan dengan informasi tersebut.

Informasi berkaitan erat dengan kualitas dalam pelayanan publik. Badan publik merupakan pihak yang berkewenangan dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas pada publik yakni lembaga dengan sumber pendanaan menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) & Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Dalam pemberian layanan informasi pelayan publik harus memperhatikan sisi kualitas dari informasi dan juga pelayanan yang cepat, tepat, sederhana dan efisien.

Pelayanan yang berkualitas akan membangun kepercayaan publik. Tingkat kepuasan publik akan tinggi antara lain dipengaruhi oleh pelayanan informasi berkualitas. Berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan publik adalah bagaimana mengemas, mengolah, dan mendesiminasi informasi menjadi menarik, aktual dan *up to date*.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 menerangkan bahwa wewenang dan tanggung jawab mengagregasikan dan pengelolaan informasi memerlukan pejabat penegelola informasi dan dokumentasi masing-masing dinas wilayah terkait dengan membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID bertugas untuk mengaktifkan dan mengefektifkan layanan informasi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Untuk itu dibutuhkan inovasi berkesinambungan oleh pemerintah sektor

publik agar dapat memberikan pelayanan informasi yang berkualitas.(Mulyadi, 2018)

Inovasi ini dapat diwujudkan melalui *e-Government* dimana kita menggunakan kecanggihan teknologi elektronik yaitu media-media internet sehingga pelayanan publik dan pelayanan informasi publik juga dapat lebih efisien dan efektif. Berdasarkan informasi data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022) diketahui bahwa berdasarkan survey *E-Government Development Index* (EDGI) pada 2022 dilaporkan bahwa,Indonesia menempati peringkat 37 yang sebelumnya Indonesia berada pada peringkat 57.

Hal tersebut merupakan sebuah kemajuan karena mengindikasikan penerapan *e-Gov* di Indonesia yang terus berkembang namun perlu disadari bahwa dilapangan tingkat pemerataan kualitas penerapan *e-Gov* di Indonesia tidaklah sama (ada *gap*) oleh karena itu harus terus dievaluasi dan dibenahi.

Ketersediaan layanan Informasi publik menyangkut respon terhadap konstituen atau pengakses resmi yang menggunakan jasa layanan informasi yang menunjukkan harus adanya interaksi antara pihak penyedia layanan informasi dengan pengguna layanan. Dalam hal ini artinya adanya penguatan partisipasi publik terhadap produktivitas, efisiensi birokrasi, kebijakan pemerintah dan pertumbuhan ekonomi dan sistem ini harus efektif dan efisien untuk mewujudkan *good governance* yang sesungguhnya.

E-Government di berbagai instansi berbeda dalam fungsi dan penerapannya, jika di sektor administrasi publik biasanya dimanfaatkan dengan menggunakan internet untuk membangun media untuk pelayanan dasar dan simplifikasi dari hubungan pemerintah dengan publik dengan berbagai macam interaksi virtual yang mudah diakses baik yang satu arah maupun dua arah. Intinya adalah pemerintah harus mampu mengembangkan pelayanan informasi publik dengan memanfaatkan *e-Gov*. Pemerintah juga harus memastikan akses yang sesuai dengan kondisi masyarakat wilayah terkait dan teknologi yang sesuai tidak harus langsung menggunakan system *Communication Mediated Computer (CMC)*.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan perlu diperhatikan jika membahas layanan publik karena kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial dari sebuah produk/jasa, kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika konsumen merasa harapan dan keinginannya mampu dipenuhi dengan sangat baik oleh penyedia (Tjiptono,2019). Sedangkan menurut Priharto (2020) level kepuasan dari konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan dapat didefinisikan sebagai kepuasan pelanggan.

Standar pelayanan yang diberikan menjadi salah satu tolak ukur dari kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk membangun kepuasan masyarakat yang tinggi akan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, banyak hal yang harus diperhatikan

seperti memberikan layanan yang sesuai, menunjukkan sikap, penerimaan dan perilaku yang baik saat memberikan layanan secara fisik. Selain itu, hal lain yang penting adalah kecepatan pelayanan, kemudahan, etika dalam memberikan layanan, dan layanan yang mudah diakses dan terukur. Semua hal ini menjadi perhatian dan pedoman dalam menjalankan pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk mengetahui tingkat baik dan buruknya pelayanan publik, maka salah satu tolak ukurnya adalah kepuasan Masyarakat. Terdapat 3 (tiga) komponen yang harus diperhatikan, yaitu sistem, mekanisme dan prosedur dalam melaksanakan pelayanan publik.

Pasal 4 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Selain itu, pelayanan publik juga berasaskan pada ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Semua asas dari penyelenggaraan pelayanan publik ini menjadi pondasi dalam menjaga kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa diatur dalam Pasal 5 di (UU No. 25/2009) terdiri atas pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pemenuhan terhadap ruang lingkup pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan (Hayat, 2017).

Hal-hal mendasar ini harus dipenuhi dengan baik untuk meningkatkan kesejahteraan dan memajukan bangsa melalui kolaborasi antara penerima layanan yaitu masyarakat dengan organisasi/lembaga negara sebagai penyelenggara layanan. Dengan berbagai paparan diatas terlihat jelas bahwa layanan publik yang baik sudah sangat didukung pengadaannya oleh pemerintah pusat dengan kepastian hukum yang ada.

Adapun hal yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Indrasari (2019:92) ada tiga poin yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, artinya kepuasan tidak diukur secara langsung, melainkan disimpulkan berdasarkan paada kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja dari perusahaan.
2. Minat Berkunjung Kembali, artinya kepuasan ddri pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali produk/jasa perusahaan.
3. Kesiediaan Merekomendasikan, artinya kepuasan pelnggan dapat diukur dengan mennyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain contohnya, keluarga, teman dan lannya.

Kemudian terkait dengan upaya pemerintah daerah kota Makassar yang ingin memajukan bangsa mulai dari mengusung konsep

smart city dan penerapannya melalui berbagai program berbasis digital. Salah satunya adalah pengadaan *website* resmi pemerintah kota Makassar untuk memastikan pelayanan publik berbasis komunikasi dan teknologi informasi, penulis merasa merasa tentu saja perlu diadakan evaluasi yang mencakup juga aspek dari kepuasan pengguna *website* ini untuk mengetahui kualitas dan kekurangan yang harus ditingkatkan pada prok tersebut.

Hadirnya *website* ini yang bertujuan untuk memberikan informasi terkini berbagai hal terkait kota Makassar seperti kebijakan terbaru, progress program pemerintah kota Makassar. Selain itu, *website* diharapkan juga menginformasikan situasi terkini lalu lintas kota, berita-berita terkini seputar Kota Makassar dan layanan publiknya.

Lebih jauh *website* ini diharapkan mampu menjadi wadah yang menjembatani pemerintah dengan masyarakat dalam memberikan kritik maupun saran kepada Pemkot Makassar. Sehingga, pemerintah dapat mendapatkan *input* dari masyarakat untuk perbaikan kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan.

2.5 Konsep E-Government

2.5.3 Defenisi dan Prinsip E-Government

Berbagai perubahan seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (*Information and communication science/ICT*) juga terlihat dalam system dan pelaksanaan pelayanan pemerintahan dengan tujuan untuk mempermudah kegiatan terkait, lebih jauh hal ini tercakup dalam ranah konsep dari perwujudan *electronic government* atau disingkat

e-Gov yang secara singkat dapat dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam urusan organisasi (pemerintah dan non pemerintah) (Irawan, 2013).

E-Government merupakan usaha pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi sebagai instrument untuk meningkatkan kualitas kinerja, kualitas sumber daya, dan kualitas *output* (pelayanan dan informasi) dalam penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. (Maulidiah, 2014)

E-Government menurut (Gant, 2007) adalah satu dari sekian banyaknya aspek dalam pemerintahan digital saat ini dan merupakan pemanfaatan TIK untuk menyediakan layanan (*public service*) pemerintahan lewat media internet, *electronic government* merupakan salah satu bentuk persaingan negara-negara terkait negara mana yang paling baik dalam mengembangkan dan menggunakan system pemerintahan yang canggih dengan teknologi digital terbaru.

Pada dasarnya prinsip *e-Government* tidak jauh dari prinsip bisnis dan demokrasi dimana mengedepankan transparansi, efektivitas, dan efisiensi dengan kepentingan tingginya angka kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi masa kini dalam system pemerintahan. Prinsip-prinsip dalam *e-Government* menurut (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022) yang harus dipatuhi agar dapat sukses mencapai tujuan dalam penerapannya adalah:

1. Memahami bahwa e-Gov adalah tentang pemerintah bukan sekedar bentuk media online, pada dasarnya e-Gov membahas isu-isu pemerintahan lewat kecanggihan teknologi yang menjadi media yang sangat berkesinambungan dengan perkembangan teknologi.
2. E-Gov mempromosikan penyebab *e-citizen* dan e-demokrasi, perlu dipahami terwujudnya e-Gov berarti melahirkan satu hal baru juga yaitu *e-citizen* yaitu warga negara yang mampu memanfaatkan fasilitas pemerintah beserta layanan yang diberikan dan berinteraksi dengan memanfaatkan internet, hal ini perlu diakui hadir dan dilindungi secara hukum juga terbentuknya e-demokrasi yang lebih luas dalam interaksi kenegaraan dan pemerintah dalam penyebaran informasi dan tata kelola layanan, transaksi online, interaksi layanan dan lain-lain perlu dipromosikan.
3. E-Gov harus dapat diakses, untuk mendukung hal ini perlu ditempuh berbagai cara seperti mengembangkan media layanan (*multi-platform*) publik yang sesuai dan beragam serta meningkatkan SDM terkait agar tidak menimbulkan kesenjangan digitalisasi layanan.
4. E-Gov merupakan jaringan pemerintah yang terintegrasi bukan pemerintah yang terintegrasi, saat ini pemerintahan yang terintegrasi adalah hal yang sangat umum namun perlu diketahui yang lebih penting adalah didalamnya ada Kerjasama yang menghasilkan pemerintahan utuh tanpa mengesampingkan identitas, fungsi dan wewenang tiap sektor pemerintahan.

5. *E-Gov* lebih terbuka pada *open source software* dibandingkan *proprietary software*, dua hal ini memiliki kelebihan dan kekurangannya tetapi "*open source*" pada masa kini perkembangannya meningkatkan banyak potensi. Ini disebabkan *open-source software* sesuai dengan *e-Gov* karena biaya lebih rendah, fleksibel terhadap perubahan dan lebih reliable daripada *proprietary software*.

6. *E-Gov* diperkenalkan melalui rencana e-bisnis diseluruh organisasi, *e-Gov* yang seringkali masih dihalangi oleh pendekatan tradisional dimana seharusnya ini dijalankan dengan cara sebaliknya. Melalui cara baru seperti penekanan pada poin elektronik dalam berbagai hal seperti e-bisnis yang berbasis kriteria dan berfokus pada masyarakatan yang menuntut pemerintah beretika seperti dalam bisnis saat menjalankan wewenang, tugas dan tanggungjawab pelayanan.

7. *E-Gov* harus memastikan kerjasama yang erat antar pihak berkepentingan, meski didalam kerjasama ini melibatkan pihak kepentingan dan sistem kekuasaan yang berada pada level yang berbeda namun semuanya tetap harus bekerjasama dengan baik dalam menciptakan fasilitas publik yang memiliki system pertukaran data yang baik dengan layanan publik yang memadai dengan menggunakan kecanggihan teknologi informasi.

2.5.4 Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Tujuan dari *e-Government* adalah untuk mewujudkan *good governance* dan prinsip-prinsip demokrasi.

Adapun manfaat dari *e-Gov* menurut Kumar et.al (2007: 65) dalam (Muallidin, 2015), antara lain:

- 1) Memungkinkan warga negara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
- 2) Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.
- 3) Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
- 4) Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point.
- 5) Internet memampukan *e-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
- 6) Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

Manfaat *e-Gov* bagi suatu negara dalam penerapannya menurut (Indrajit, 2002) ada enam, antara lain:

1. Untuk memperbaiki segi kualitas dari pelayanan yang diberikan pada *stakeholder* baik pada masyarakat, pihak bisnis, dan industri

terkait dengan adanya unsur kinerja yang efektif dan efisien didalam interaksi tersebut.

2. Terbentuknya transparansi juga adanya control serta akuntabilitas publik yang baik maka diharapkan dapat menjadi sarana menuju terwujudnya *Good Governance* yang sejati.

3. *E-Gov* akan membantu meminimalisir pengeluaran waktu, biaya dan tenaga yang diunakan dalam interaksi layanan sehari-harinya

4. Diharapkan mampu memberi peluang agar pemerintah mendapatkan sumber pendapatan negara tambahan melalui interaksi bisnis dengan pihak kepentingan.

5. Untuk membentuk lingkungan yang mampu menghadapi perubahan yang bersifat global beserta dengan masalah yang hadir didalamnya dan mampu bersaing serta mengimbangi trend global.

6. Diharapkan *e-Gov* dapat menjadi media pemberdayaan Masyarakat dan pihak berkepentingan yang menjalin interaksi rekanan dengan pemerintah untuk pengambilan keputusan publik secara demokratis dan Pembangunan yang merata.

Tabel 2. 2 Manfaat dari e-Government dalam penerapannya berupa aplikasi digital menurut Bhatnagar (2009) dalam (Irawan & Hidayat, Muhammad, 2012) dalam tabel tingkatan e-Gov

| | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Stage 4 | Stage 5 |
|------------------------------------|-----------------------------|--|---|--|-------------------------|
| Type of e-Gov | Information | Two-way communication | Transaction | Integratation | Political participation |
| Government to Individual-Services | Description medical benefit | Request and receive individual benefit information | Pay taxes online | All services and entitlements | N/A |
| Government to Individual-Political | Dates of election | Receive election forms | Receive election funds and disbursements | Register and vote. Federal, state and local (file) | Voting online |
| Government to Business-Citizen | Regulations online | SEC fillings | Pay taxes online. Receive program funds (SBA, etc). agricultural allotments | All regulatory information on one site | Filling commnets online |
| | | | | | |

| | Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Stage 4 | Stage 5 |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------------|--|---------|
| Government to Business-MarketPlace | Posting Request for Proposals (REP's) | Request clarifications or specs | Online vouchers and payments | Marketplace for vendors | N/A |
| Government to Employees | Pay dates, holiday, information | Requests for employment benefit statements | Electronic paychecks | One-stop job, grsde, vacation time, retirement information, etc. | N/A |
| Government to Government | Agency filling requirements | Requests from local government | Electronic funds transfers | | N/A |

Sumber: Bhatnagar (2009:32)

Secara singkat dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan e-Gov berbentuk aplikasi digital, terdapat lima tingkatan dan 6 tipe e-Gov yang dapat dibawa serta dicapai e-Gov dalam bentuk aplikasi digital. Seperti yang dilihat dalam tabel bahwa tingkatan paling dasar adalah sekedar berbentuk informasi sampai aplikasi digital yang dapat digunakan untuk menumpermudah partisipasi politik.

Ini nantinya akan sangat embantu kita melihat penerapan e-Gov pemerintah Kota Makassar lewat website makassarkota.go.id sudah semaju apa lewat tipe dan tingkatannya.

2.6 Implementasi E-Government

Penerapan e-Gov menemui berbagai tantangan didalamnya yang menjadi penghambat bila tidak dapat diselesaikan dengan baik, menurut (Satyanarayana, 2023) ada 4 faktor utama yang menghambat implementasi *e-Government* berjalan dengan baik yaitu:

1. *Process*. Dalam penerapannya proses ini menemui kendala contohnya kekurangan contoh model proses pengembangan e-Gov yang benar, permasalahan pada “status quo” dimana keadaan masyarakat yang sangat sulit berkembang/berubah, buruknya dasar hukum kerangka kerja (*frame works*) dan berbelit-belitnya system pengadaan barang/jasa.
2. *People*. Pada bagian ini permasalahannya terdapat pada SDM yang terlibat didalam upaya penyelenggaraan e-Gov seperti minimnya “*political will*” yang berakibat umumnya kebijakan yang diambil tidak tetap sasaran, sikap para birokrat yang apatis, kurangnya SDM berkualitas yang mau bersaing memenangkan tanggung jawab menangani *project e-Gov* dan minimnya keinginan untuk menjadi pemenang ditengah persaingan dengan negara lain dalam kemajuan implementasi e-Gov, minimnya keterampilan berpolitik dan kepemimpinan para birokrat dalam menjalankan pemerintahan.
3. *Technology*. Minimnya pengetahuan akan infrastruktur yang baik dan buruknya infrastruktur teknologi Informasi dan komunikasi, kurangnya standar dalam TI dengan teknologi yang tidak *up to date* bahkan sudah ketinggalan zaman serta *hardware approach* yang juga tidak mendukung akan sangat menghambat dalam proses pengimplementasian e-Gov.

4. *Resources*. Ketidaktertarikan pada sektor privat untuk bekerjasama, minimnya dana/anggaran yang dialokasikan, serta kurangnya keterampilan manajemen proyek menjadikan implementasi e-Gov sangat buruk dari segi kualitas. Dikarenakan kekurangan dana untuk pengadaan teknologi barang yang sesuai dengan kebutuhan ditambah tidak baiknya system tata kelola sumber daya yang terjadi didalamnya semakin memperburuk keadaan apalagi pihak swasta yang dapat menjadi solusi untuk bekerjasama mendapatkan tambahan sumber daya justru tidak begitu di lirik pemerintah untuk dipertimbangkan dengan baik.

Aspek-aspek inilah yang juga sebenarnya mencerminkan keadaan implementasi e-Gov di Indonesia yang masih belum optimal dan tidak merata. 4 aspek tersebut nyata jelas menjadi factor yang hingga saat ini disadari atau tidak oleh semua pihak di Indonesia sangatlah menghalangi perkembangan sistem pemerintahan elektronik di Indonesia yang tentu perlu ditangani dengan baik demi kemajuan bangsa. Masalah utama terletak pada kualitas SDM dan kesenjangan teknologi di berbagai daerah di Indonesia.

Dalam perkembangan *e-Government* dalam kaitannya dengan mewujudkan pelayanan publik yang berbasis pada web, menurut Hiller (2011) dalam (Indrayani, 2020) ada lima tahap yang idealnya terbentuk yaitu:

1. Menghadirkan website instansi (*Emerging Web Presence*). Ini merupakan tingkat Persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik;

2. Meningkatkan fitur dari website yang dikembangkan (*Enhanced Web Presence*);
3. Kehadiran website sudah pada tahap interaktif (*Interactive Web Presence*). merupakan tingkat Pematangan yang berupa pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
4. Kehadiran website sudah pada tahap dilengkapi dengan fitur transaksi (*Transactional Web Presence*). tingkat Pematangan yang berisi pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain; dan
5. Kehadiran website sudah terintegrasi (*Fully Integrated Web Presence*) tingkat pemanfaatan yang berisi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)* yang sudah saling terintegrasi.

2.7 Website Pemerintah Kota Makassar

Pemerintah kota makassar dalam mewujudkan Kota Makassar sebagai *smart city* membuat inovasi dengan adanya website pemerintah kota makassar yaitu makassarkota.go.id, dari sini pemerintah kota makassar juga mengharapkan website ini menjadi sebuah sistem yang dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah agar saran, kritik, dan keluhan yang ingin disampaikan masyarakat dapat direspon oleh pemerintah dan disadari juga oleh masyarakat lainnya. Website ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinas Infokom), Kota Makassar.

Melalui website Makassarkota.go.id pemerintah kota makassar mencoba menghadirkan website dengan keunggulan berupa:

1. konsep antarmuka (*interface*) yang modern dan sederhana untuk memudahkan *user* dalam penggunaannya serta menggunakan teknologi *responsive web design* untuk mampu menghadirkan tampilan yang baik di layar dengan ukuran yang beragam.
2. Berbasis fitur (*fitur based*) bertujuan untuk memudahkan pengguna menggunakan fasilitas pada *website* kemudian juga sebagai sebuah anjang-ancang jika nantinya akan diperlukan penambahan atau pengurangan pada fitur-fitur yang sudah ada.
3. Buku manual (*manual book*) disediakan buku panduan mengenai tatacara dalam menggunakan website ini dan cara manajemen fitur-fiturnya.
4. Keamanan (*security*) situs website sangat rentan terhadap berbagai macam gangguan karena berbasis internet (*online*) oleh karena itu pemerintah akan memperhatikan tingkat keamanan website ini dan mengawasi penggunaannya.

Dalam *website* makassarkota.go.id perlu diketahui bahwa Pemerintah Kota (Pemkot) Makassar menyediakan fitur yang cukup beragam antara lain:

1. Beranda, fitur utama yang menampilkan garis besar dari Pemkot Makassar seperti program yang dijalankan, visi dan misi, gambaran dari sistem informasi persebaran (ODP-*Optical Distribution Point*), bagian isi yang dibuat semenarik mungkin, menampilkan hal-hal terbaru dan

website ini diharapkan juga dapat menjadi sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat umum.

2. Selayang pandang, menjelaskan tentang keberadaan pemerintah daerah terkait (sejarah, motto daerah, lambing dan artinya, lokasi dengan bentuk peta, beserta visi dan misi).
3. Pemerintah daerah, memaparkan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah bersangkutan (eksekutif dan legislatif) menyertakan kontak, alamat dari pejabat daerah beserta biodata pemimpin daerah.
4. Geografi, menampilkan keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomidan budaya dari daerah bersangkutan. Di semua data baik berbentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.
5. Peta wilayah dan sumberdaya, menampilkan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dengan menggunakan referensi dari Badan Koordinasi Survei dan Pemetaan Nasional atau instansi terkait yang memiliki tugas dan fungsi pembuatan peta yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna website.
6. Peraturan/kebijakan daerah, menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh pemerintah terkait, diharapkan dengan melalui media situs website inilah perda terkait yang dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat.
7. Media sosial, website Pemkot Makassar juga memiliki konsep seperti media sosial, user bias mengirimkan laporan dan ditanggapi oleh user lainnya yang terdaftar dalam bentuk komentar balasan, dukungan

berupa fitur suka dan lain-lain sehingga akan menimbulkan interaksi antar pengguna.

8. Statistik website, pada website ini akan ditampilkan juga statistik dari laporan-laporan yang dikirim oleh semua pengguna yang akan ditampilkan dalam bentuk grafik sehingga mudah dimengerti.

Hal-hal penting yang ditampilkan di Website Pemkot Makassar adalah:

1) Lengkap, Akurat, dan Cepat

Informasi yang disajikan lebih lengkap, lebih akurat, dan lebih cepat keakuratan informasi di situs web pemerintah lebih penting daripada kecepatan update. Ini yang membuatnya berbeda dengan media massa swasta. Dengan ketiga hal tersebut, website pemerintah akan lebih dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk wartawan dari media massa yang akan menerbitkannya kembali informasi di media masing-masing.

2) *Default* dan Navigasi

Konten menu yang disajikan harus ditentukan sejak awal pembuatan website. Menu-menu strategis apa saja yang perlu dijadikan sub-channel di beranda. Tekad menunya sangat tergantung dari tujuan website dibuat. Apalagi layanan masyarakat rawat inap atau tertinggal informasi tentang suatu kebijakan. Website yang baik adalah website yang memiliki navigasi yang mudah dipahami oleh pembaca. Segera setelah pembaca memasuki situs web dengan begitu, dia akan dengan mudah mengetahui bagian mana yang dia tuju berselancar.

3) Konten dan Presentasi

Konten atau isu apa yang akan disajikan. Ini harus diperhitungkan, karena mengenai target audiens yang akan dituju dan terkait dengan kebutuhan SDM. Penyajian konten juga diperhatikan, apakah menyajikan konten secara tertulis seperti berita atau menyajikannya secara utuh, dan sebagainya.

4) Konvergensi

Di era sekarang ini, informasi tidak hanya disajikan melalui teks, tetapi juga melalui foto dan video. Jika situs web pemerintah dapat menyajikan ketiga bentuk konten ini, maka akan lebih baik, harapan pembaca untuk mengetahui masalahnya secara detail akan terwujud.

5) Layanan dan Interaksi

Di mana-mana, lembaga pemerintah adalah lembaga layanan. Oleh karena itu, di website pemerintah harus memiliki fasilitas layanan bagi masyarakat. Juga interaksi dengan pembaca/masyarakat. Situs web memungkinkan komunikasi dua arah. Padahal, website pemerintah akan lebih strategis jika bisa lebih banyak berinteraksi dengan publik (*Laporan Pengelolaan Website Kota Makassar, 2020*).

2.8 Penelitian Terdahulu

Dibawah ini menunjukkan tabel penelitian terdahulu yang merupakan bentuk upaya dari peneliti untuk mencari perbandingan dan membantu penelitian dalam memposisikan juga menunjukkan orisinalitas penelitian yang dilakukan peneliti dalam tulisan ini.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Penelitian Ini

| Penulis dan Tahun | Metode Penelitian | Hasil Penelitian | Relevansi Penelitian | Perbedaan dengan penelitian ini |
|---------------------------|---|---|---|--|
| (Anam et al., 2023) | Menggunakan metode kualitatif dengan penyebaran kuisisioner survei untuk mengetahui perilaku, motivasi, persepsi dan tindakan subjek. | Diperlukan adanya optimalisasi pada variabel <i>learnability</i> yaitu menambahkan petunjuk/tutorial agar pengguna dapat memahami aplikasi Smart Chair, meningkatkan dari segi <i>memorability</i> karena desain antarmuka aplikasi kursi pintar kurang menarik. | Dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai bagaimana sistem dan usability dari aplikasi smart chair yang disambungkan lewat android | Penelitian ini ingin mengevaluasi <i>usability website</i> bukan aplikasi dan ditujukan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap <i>website</i> pemerintah kotanya dalam pelayanan publik. |
| (Pangastuti et al., 2019) | Penelitian ini menerapkan metode, teknik dan alat secara kuantitatif untuk mengetahui hubungan antar variabel dan level <i>usability website</i> Universitas Tridinanti Palembang | Level <i>usability</i> pada <i>website</i> Universitas Tridinanti Palembang berada pada level good dengan poin <i>usability</i> 0,76. Seluruh kategori <i>usability</i> berada pada <i>level good</i> . Dan terdapat pengaruh antara variable <i>independent</i> dan <i>dependent</i> . | Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu tingkat usability dari website tridinanti Palembang dengan menggunakan metode webuse dalam menganalisis website tersebut. | Penelitian ini hanya menggunakan satu variable berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan dua variable dan melihat pengaruh diantara variable, juga lokasi penelitian dan objek. |

| Penulis dan Tahun | Metode Penelitian | Hasil Penelitian | Relevansi Penelitian | Perbedaan dengan penelitian ini |
|--------------------------------|--|---|---|--|
| (Soejono et al., 2018) | Menggunakan metode kuantitatif dalam mengolah dan menafsirkan data <i>system usability scale</i> untuk mengetahui tingkat <i>usability website</i> Unriyo apakah masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan | <i>Website</i> UNRIYO masih harus Ditingkatkan <i>usability</i> nya agar dapat diterima oleh penggunanya. Karena dengan nilai yang diperoleh sebesar 51,25 menggunakan metode SUS asli dan 58,375 menggunakan metode SUS perlakuan, menunjukkan bahwa <i>website</i> UNRIYO tidak dapat diterima oleh pengguna dari aspek <i>usability</i> nya. | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebaik apa <i>usability</i> dari <i>website</i> UNRIYO dengan menggunakan metode <i>usability scale</i> | Terdapat perbedaan tahun dan lokasi, objek penelitian. Penelitian dalam skripsi ini menggunakan <i>usability testing</i> . |
| (Mustikaningtyas et al., 2016) | Menggunakan metode kuantitatif dalam mengolah data hasil uji <i>website</i> , hasil <i>heuristic</i> dan preferensi pengguna untuk mengetahui permasalahan pada sistem <i>website</i> dan mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan kepuasan pengguna. | Tingkat <i>usability</i> objek penelitian masih kurang baik namun tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi user yang menunjukkan nilai yang cukup baik | Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menganalisis respon pengguna dari uji preferensi <i>user</i> dan <i>usability website</i> Universitas Brawijaya | Pada penelitian ini menggunakan metode <i>heuristic evaluation</i> dan fokus menguji preferensi <i>user</i> |
| (Hasnanursanti et al., 2022) | Menggunakan metode kuantitatif dalam mengumpulkan dan mengolah data hasil pengujian <i>website</i> oleh empat orang ahli untuk mengetahui permasalahan pada <i>website</i> . | <i>Website</i> kota Surakarta sudah baik namun ada dua masalah yang tidak dapat diberikan solusi dalam penelitian ini | Penelitian ini dilakukan untuk menemukan masalah desain visual dan menilai tingkat <i>usability website</i> Kota Surakarta | Penelitian ini menggunakan metode yang berbeda yaitu <i>heuristic evaluation</i> |

2.9 Kerangka Konseptual

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

