



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan)**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

Rahimin Encu Winarti

NIM : 500582705

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

2019

ABSTRAK

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan)

Rahimin Encu Winarti
Universitas Terbuka

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang berfungsi sebagai salah satu layanan online bagi para pengguna data. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pemanfaatan website, upaya optimalisasi dan faktor-faktor penghambat optimalisasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan level analisis eksplanasi. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang menjadi informan kunci penelitian ini yaitu Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Bidang IPDS beserta jajarannya yang bertanggungjawab dalam pengelolaan website dan para pengguna data yang pernah mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sejalan dengan salah satu teori pemanfaatan teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan ini menjadi faktor pendorong dalam memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini disebabkan karena pengguna percaya bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup berguna dan cukup mudah digunakan. Upaya optimalisasi dilakukan sehingga pelayanan dilakukan secara transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan adanya upaya optimalisasi ini maka dapat menjawab tuntutan data BPS untuk lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dengan adanya pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini sangat berpengaruh pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kendala utama dalam pelaksanaan *e-government* diantaranya masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat. Dalam pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan hal tersebut tidak terbukti menjadi kendala, karena dalam masalah infrastruktur sudah baik, dalam masalah kepemimpinan cukup mendukung dengan memberikan kebijakan-kebijakan yang mendorong pengembangan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Begitu pula dalam budaya masyarakat untuk berbagi cukup baik. Penghambat lebih kepada kendala non teknis seperti sumber data yang lambat, banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani. Sedangkan dari pengguna sendiri tidak mengalami kendala yang cukup berarti kecuali dalam masalah registrasi beberapa ada yang gagal registrasi.

Kata kunci : pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan publik, website

ABSTRACT**Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan)****Rahimin Encu Winarti**
Universitas Terbuka

Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province is one of the uses of information technology that functions as one of the online services for data users. This research was conducted to determine the utilization of the website, optimization efforts and the optimization inhibiting factors. The method used in this study is qualitative research with the level of explanation analysis. This study used several data collection technique to obtain the data, namely through interviews, observation and documentation. The key informants of this research were the Head of BPS-Statistics of Sulawesi Selatan, the Head of the IPDS Division and his staff responsible for managing the website and data users who had accessed the BPS website of South Sulawesi Province. The results of the study show that the Utilization of the Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province is in line with one of the theories on the use of information technology, namely Technology Acceptance Model (TAM), which is the development of Theory of Reasoned Action (TRA). From the results of the study it was concluded that the perception of usability and perceived ease of use were the driving factors in utilizing the BPS website of South Sulawesi Province. This is because users believe that the Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province is quite useful and quite easy to use. Optimization efforts are carried out so that services are carried out transparently, accountability, conditional, participatory, equal rights and balance of rights and obligations. With this optimization effort, it can answer BPS data demands to be faster, cheaper, easier, and better in accordance with service standards, so that the utilization of the Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province is very influential on efforts to improve the quality of public services. The main constraints in implementing e-government include the problem of developing the infrastructure, leadership and culture of the community. In utilizing Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province this did not prove to be an obstacle, because the infrastructure problems were good, the leadership problems were quite supportive by providing policies that encouraged the development of Website BPS-Statistics of Sulawesi Selatan Province. Likewise in the culture of the community to share is quite good. Obstacles are more to non-technical constraints such as slow data sources, many other tasks and limited human resources handling. While the users themselves did not experience significant problems except in the case of registration, some failed to register.

Keywords: utilization of information technology, public services, websites

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (*plagiat*), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Makassar, Oktober 2018

Yang Menyatakan



(Rahimin Encu Winarti)

NIM. 500582705

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Rahimin Encu Winarti
 NIM : 500582705
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya Peningkatan
 Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi
 Sulawesi Selatan)

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
 Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas
 Terbuka pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 13 Februari 2019

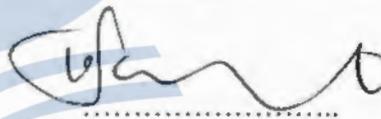
Waktu : Pkl. 08.00 – 09.45 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

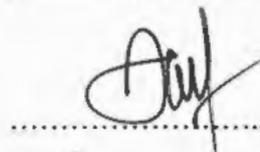
Ketua Komisi Penguji
 Nama : Dr. Darmanto, M.Ed



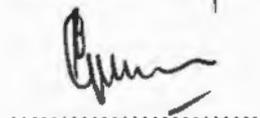
Penguji Ahli
 Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A



Pembimbing I
 Nama : Prof. Dr. Sangkala, MA



Pembimbing II
 Nama : Dr. Agus Santosa, M.M



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus
Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan)

Penyusun TAPM : Rahimin Encu Winarti
NIM : 500582705
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari/ Tanggal : Senin/ 18 Februari 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Agus Santosa, M.M
NIP. 19580818 198603 1 005

Pembimbing I,

Prof. Dr. Sangkala, MA
NIP. 19631111 199103 1 002

Penguji Ahli,

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial,
Dan Politik dan Mengelola Program MAP

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Anpin, M.Si.
NIP. 19660619 199203 1 002

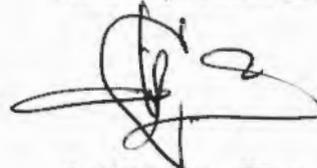
RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahimin Encu Winarti
NIM : 500582705
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/ Tanggal Lahir : Majalengka/ 17 Desember 1982

Riwayat Pendidikan : Lulus SD di SDN XI Majalengka pada tahun 1995
Lulus SLTP di SLTP Negeri 1 Majalengka pada tahun 1998
Lulus SLTA di SMU Negeri 1 Majalengka pada tahun 2001
Lulus S1 di Sekolah Tinggi Ilmu Statistik pada tahun 2005

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2006 s/d 2008 Staf Seksi IPDS BPS Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan
Tahun 2008 s/d 2010 Plh. Kepala Seksi IPDS BPS Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan
Tahun 2010 s/d 2012 Kepala Seksi IPDS BPS Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan
Tahun 2012 s/d 2014 Staf Seksi Sosial BPS Kabupaten Majalengka Provinsi Jawa Barat
Tahun 2015 s/d 2017 Staf Seksi Statistik Pertanian BPS Provinsi Sulawesi Selatan
Tahun 2017 s/d 2018 Statistisi Muda Seksi Statistik Pertanian BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Makassar, Oktober 2018



Rahimin Encu Winarti
NIM. 500582705

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAMP) dengan judul “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan) “ ini dapat diselesaikan. TAMP ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P) pada program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Terbuka.

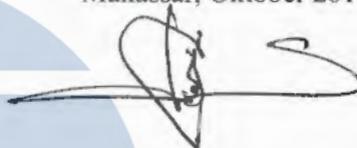
Dalam penulisan TAMP ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka (UT);
2. Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, Dan Politik (Dr. Darmanto, M.Ed) selaku penanggungjawab Program Pascasarjana Administrasi Publik;
3. Pembimbing I (Prof. Dr. Sangkala, MA) dan Pembimbing II (Dr. Agus Santosa, M.M) yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penyusunan TAMP ini;
4. Kepala UPBJJ-UT Makassar selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
5. Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan di Universitas Terbuka;
6. Kabid Statistik Produksi dan Kasi Statistik Pertanian BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mendukung menyelesaikan TAMP ini ditengah-tengah padatnya pekerjaan di Bidang Statistik Produksi;
7. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan yang turut memotivasi dalam penyelesaian TAMP ini;
8. Bapak/Ibu yang sudah bersedia menjadi responden untuk dapat menyelesaikan TAMP ini;
9. Orangtua, mertua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa;

10. Terutama kepada suami tercinta Sukadi,S.ST, M.Si dan tiga putri tersayang Nida Ulhaq Nur Karimah, Aulia Nur Azizah dan Kaysa Khairunnisa yang telah banyak memberikan semangat, doa dan pengorbanan hingga penulis dapat menyelesaikan TAPM ini;
11. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri terhadap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan TAPM ini. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi atas segala usaha yang dilakukan. Aamiin.

Makassar, Oktober 2018



Rahimin Encu Winarti



DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Persetujuan	vi
Riwayat Hidup	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Kajian Teori	17
1. Pelayanan Publik	17
2. Manajemen Pelayanan Publik	34
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi	35
4. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik	64
5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi	66
B. Penelitian Terdahulu	69
C. Kerangka Pikir	73

BAB III METODE PENELITIAN	77
A. Desain Penelitian	77
B. Fokus Penelitian	77
C. Lokasi Penelitian	78
D. Sumber Data	78
E. Instrumen Penelitian	79
F. Teknik Pengumpulan Data	80
G. Teknik Keabsahan Data	81
H. Teknik Penentuan Informan Kunci	81
I. Teknik Analisis Data	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
A. Gambaran Umum BPS Provinsi Sulawesi Selatan	85
1. Informasi Umum	85
2. Visi dan Misi	87
3. Tujuan	88
4. Struktur Organisasi	89
B. Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	92
C. Deskripsi Informan Kunci	97
D. Hasil Penelitian	100
1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	100
2. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik melalui Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	109
3. Faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	115
E. Pembahasan	118
1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	118

2. Upaya Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik melalui Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	127
3. Faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	137
A. Kesimpulan	137
B. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	141



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan Gap per Atribut Pelayanan di Badan Pusat Statistik, 2018	14
Tabel 2.1 Teori-teori dan Model-model Anteseden Perilaku	44
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik	70
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan Dirinci per Bulan Tahun 2014 – 2017	95



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Theory of Reasoned Action/ TRA</i>	47
Gambar 2.2 <i>Theory of Planned Behavior / TPB</i>	48
Gambar 2.3 <i>Technology Acceptance Model/TAM</i>	50
Gambar 2.4 <i>Decomposed Theory of Planned Behavior/ DTPB</i>	52
Gambar 2.5 <i>Model of PC Utilization/ MPCU</i>	54
Gambar 2.6 <i>Social Cognitive Theory/ SCT</i>	56
Gambar 2.7 <i>Model Penelitian UTAUT</i>	57
Gambar 2.8 Kerangka Konseptual	76
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPS Provinsi Sulawesi Selatan	90
Gambar 4.2 Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2014 – 2018*).....	94
Gambar 4.3 Jumlah Pengguna Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan Berdasarkan Fasilitas Utama Yang Digunakan Tahun 2017	96
Gambar 4.4 Jumlah Pengguna Data Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan Berdasarkan Pekerjaan Utama Tahun 2017.....	97
Gambar 4.5 Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Pelayanan Publik.....	104
Gambar 4.6 Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Informasi	104
Gambar 4.7 Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Sosialisasi.....	105
Gambar 4.8 Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Penyimpanan Data	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	146
Lampiran 2 Hasil Wawancara BPS	151
Lampiran 3 Hasil Wawancara Pengguna	206
Lampiran 4 Foto-foto Wawancara	267
Lampiran 5 Hasil Observasi dan Dokumentasi	271



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Susila, 2015:2)

Meskipun demikian, peningkatan yang signifikan pada kualitas pelayanan publik masih belum terlihat. Menurut hasil survey yang dilakukan UGM pada

tahun 2002 dalam Taufiqurokhman, (2018:38-39), secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah diberlakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi *efisiensi* dan *efektivitas*, *responsivitas*, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain: kurang *responsif*, kurang *informatif*, kurang *accessible*, kurang koordinasi serta sangat birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan yang terakhir *in-efisien*. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk kepentingan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi dan sistemnya penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah daerah. Kondisi tersebut juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan *e-government (electronic government)*.

Menurut Sangkala (2016:19), penggunaan *e-Government* senantiasa ditandai dengan pengimplementasian Teknologi Informasi dan Komunikasi yang

memfasilitasi atau memperbaiki layanan publik kepada warga dan organisasi bisnis.

Tujuan pengembangan *e-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 (Main, 2010:3) :

1. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
2. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Hanya saja menurut Indrajit (2006:19), berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi *e-Government* di berbagai negara, terdapat 3 (tiga) tantangan besar yang dihadapi pemerintah maupun masyarakat dalam pengembangan konsep *e-Government*, yaitu :

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses digital yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Masalah yang dihadapi adalah (a) Jenis teknologi kanal akses apa saja yang harus dibangun sehingga dapat dipergunakan oleh masyarakat, (b) Bagaimana agar keberadaannya dapat merata di seluruh wilayah negara sehingga dapat menyentuh setiap lapisan masyarakat yang ada; dan (c) Strategi apa yang harus dijalankan agar masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi ini dapat memanfaatkannya.
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial

lainnya) dalam pengembangan infrastruktur maupun superstruktur *e-Government* yang dibutuhkan.

3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-Government* ini dapat berjalan dengan lancar sesuai yang diinginkan.

Secara teknis sistem teknologi informasi telah berkembang pesat. Secara kualitas sistem teknologi informasi juga sudah meningkat dengan drastis. Beberapa dekade yang lalu, banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk yang banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Sekarang walaupun kualitas teknis sistem teknologi informasi sudah membaik, tetapi masih terdengar banyak sekali sistem informasi yang gagal diterapkan. Masih banyak terdengar bahwa sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena manusianya menolak atau tidak mau menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak menggunakan sistem adalah suatu perilaku (*behavior*). Untuk supaya sistem teknologi informasi dapat diterima baik oleh pemakainnya maka perlu dipersiapkan terlebih dahulu supaya pemakainnya mau berperilaku menerima (Jogiyanto, 2007:1-2).

Perkembangan teknologi informasi (TI) berpengaruh besar terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam berinteraksi. Selain itu, perkembangan TI saat ini semakin pesat membuat semua hal atau pekerjaan dituntut untuk bisa memanfaatkannya. Pemanfaatan teknologi informasi

merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik. Pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja. Hal ini sesuai dengan model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model / TAM*). *TAM (Technology Acceptance Model)* menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan penilaian kinerja menurut (Goodhue dan Thompson, 1995) dalam Tjhai (2003:6) berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan/atau peningkatan kualitas.

Menurut Jogyanto (2007:111), model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model/ TAM* dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action/ TRA*. Tujuan utama teori ini ialah untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan Teknologi Informasi (TI) dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna. Model TAM menjelaskan hubungan antara *beliefs (usefulness dan ease of use)* dengan *attitude*.

Menurut Jogiyanto (2007:167-172), sejak dikenalkannya TAM pada tahun 1986 oleh Davis, banyak sekali peneliti-peneliti yang mencoba menerapkan TAM ke penelitian-penelitian empiris baik untuk menguji teorinya atau untuk menjelaskan fenomena yang akan diteliti. Penelitian Gardner dan Amoroso (2004) yang menggunakan TAM yang menguji penerimaan internet oleh pelanggan. Penelitian Darsono (2005) juga menggunakan TAM untuk menguji penerimaan internet tetapi oleh profesional-profesional dosen. Beberapa penelitian lain yang menggunakan TAM antara lain penelitian Szajna (1994), Chin dan Todd (1995), Taylor dan Todd (1995), Chau (1996), Igarria et al. (1996), Gefen dan Straub (1997), Agarwal dan Prasad (1998), Compeau et al. (1999), Agarwal and Karahanna (2000), Van der Herjden (2000) dan Venkatesh and Davis (2000).

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi sangat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1997) dan Furey (1991) dalam Poerbantoro (2006:15) menyatakan bahwa layanan berbasis TI dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Dalam kaitan dengan pelayanan secara online melalui website (*e-service*) pengukuran dengan skala *servqual* tidak dapat diterapkan secara langsung (Medywati, 2012:25). Dimensi pengukuran yang memungkinkan untuk mengukur layanan website adalah menggunakan *web service quality*. Salah satu cara pengukuran *web service quality* adalah dengan menggunakan *E-qual*. Dimensi yang dipergunakan dalam *E-qual* yang meliputi *usability*, *information quality*, *service quality* dan *transaction quality* (Tate, Everman, Hope and Barner, 2007).

Berbagai penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan berbagai metode dan tujuan. Hasil penelitian Paongan (2014) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel otomatisasi perpustakaan dan layanan digital dengan variabel kualitas pelayanan pustaka. Hasil penelitian Parastiawan (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *electronic government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian Rahmawati (2017) menyatakan 1). Kompetensi dan *Elektronik government* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 2). Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 3). *Elektronik -government* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. Penelitian Herlinda (2016) menyatakan Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa hanya variabel database yang berpengaruh signifikan sedangkan variabel Hardware, Network dan People tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT POS Indonesia di Kecamatan Tanah Gorogot Kabupaten Paser. Hal berbeda dari hasil Penelitian Rahmawati (2010) menyatakan (1) Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di lingkungan FISE UNY. (2) Kualitas pelayanan pegawai administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FISE UNY

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Paongan (2014) menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri dari automasi perpustakaan dan layanan digital serta menggunakan dimensi *LIBQUAL+* (*Affect of Service, Information control, Library as Place*). Penelitian yang dilakukan Didin Parastiawan (2017) menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan Kualitas Pelayanan diukur dengan (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) kompetensi pelaksana, (6) perilaku pelaksana, (7) maklumat pelayanan, dan (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penelitian yang dilakukan Ira Rahmawati (2017) menggunakan metode penelitian deskriptif dan kausal dengan dimensi pengukuran kualitas pelayanan : transparansi, akuntabilitas, kondisional, Partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Penelitian yang dilakukan Diana Rahmawati

(2010) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis (*outcome*) dan dimensi fungsional (*proses*). Kualitas teknis atau kualitas *tangible* dapat ditunjukkan dengan jumlah sarana dan prasarana yang disediakan organisasi. Sedangkan kualitas fungsional mengacu pada proses penyampaian pelayanan. Sedangkan hal yang berbeda dalam penelitian penulis yaitu menggunakan metode kualitatif eksplanatif dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan *Webqual (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan Transaction Quality)*. Penelitian yang dilakukan Herlinda (2016) teknologi informasi berupa Hardware, Database, Network dan People; sedangkan penelitian penulis pemanfaatan teknologi informasi berupa website.

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang bertanggung jawab didalam penyediaan data statistik dasar dan sektoral seperti diatur didalam Undang-Undang Nomor 16 tahun 1997 tentang Statistik, mempunyai tugas dan peranan sebagai penyedia data dan informasi statistik yang berkualitas: lengkap, akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan relevan bagi pengguna data. Data dan informasi statistik yang berkualitas merupakan rujukan bagi upaya perumusan kebijakan dalam menyusun perencanaan, melakukan pemantauan dan mengevaluasi program-program agar sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan tepat, sehingga tujuan pembangunan, diantaranya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, dapat dicapai dengan efektif. Keinginan pemerintah dan masyarakat terhadap data berkualitas, mengisyaratkan bahwa BPS harus mampu menyajikan data dan informasi statistik yang dapat dipercaya, relevan, dan tepat waktu melalui proses kerja yang sistematis tanpa distorsi.

Harapan masyarakat terhadap kualitas produk dan pelayanan BPS semakin tinggi sehingga BPS merasa perlu untuk memetakan kebutuhan dan harapan dari masyarakat, terutama adalah pemangku kepentingan utama (*stakeholder*) atau pengguna data. Menindaklanjuti hal tersebut BPS melakukan Survei Kebutuhan Data pada tahun 2009 dan 2010 dan Survei Kepuasan Pelanggan pada tahun 2010. Berdasarkan Survei Kepuasan Pelanggan 2010, tingkat ketidakpuasan responden masih cukup tinggi, yaitu sebesar 65%, dimana masih banyak keluhan dan harapan yang berkaitan dengan kualitas produk seperti, akurasi data, kejelasan konsep dan definisi, kejelasan informasi, independensi, dan kualitas data. Serta kualitas pelayanan seperti, kemutakhiran data dan kemudahan akses website dan publikasi (BPS, 2011:143).

Dengan digulirkannya Reformasi Birokrasi didorong kesadaran akan amanah sebagai institusi penyedia statistik dan semakin banyaknya tuntutan ketersediaan data oleh pengguna data, serta kesadaran BPS sendiri untuk menghasilkan data yang berkualitas, BPS melakukan segala upaya perubahan untuk menjawab kebutuhan semua *stakeholder*. Badan Pusat Statistik (BPS) bertekad mewujudkan Sistem Statistik Nasional dan menjadi 'Pelopor Data Statistik Terpercaya untuk Semua'. Untuk mewujudkan ini, segenap upaya pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan perstatistikan telah dilakukan di BPS. Upaya perubahan disandarkan pada PERMENPAN RB No. 20/2010 tentang Roadmap RB 2010-2014, dengan sasaran 8 (delapan) area perubahan yang meliputi organisasi, peraturan perundang-undangan, SDM, tatalaksana, pengawasan, pelayanan publik, akuntabilitas dan *mindset* serta *culture-set* pegawai BPS.

Secara umum, Reformasi Birokrasi BPS bertujuan untuk membangun profil dan perilaku aparatur BPS yang profesional, mempunyai integritas tinggi, dan mengemban amanah dalam memberikan pelayanan prima atas hasil data dan informasi statistik yang berkualitas. BPS harus mampu melakukan penyesuaian agar tercapai kinerja yang lebih baik, terutama penyesuaian terhadap kemajuan teknologi, globalisasi dan orientasi, sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam. Bagi BPS, tuntutan terhadap penyediaan data statistik yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) dirasakan semakin meningkat. Tuntutan ini tak bisa dianggap remeh apalagi bila dikaitkan dengan visi menjadi pelopor data statistik terpercaya untuk semua, dan terasakan bahwa masih terdapat celah (*gap*) antara kondisi saat ini dengan kondisi masa mendatang yang diinginkan. (BPS, 2015:9-10). Hasil survey "Tingkat Kepuasan Pengguna Data Terhadap BPS" yang dilakukan oleh perusahaan konsultan Ernst & Young di tahun 2010 menunjukkan kekurangpuasan pengguna data. Beberapa temuan survei antara lain: pertama, dalam aspek kualitas, masih ada yang meragukan beberapa data hasil BPS. Kedua, BPS perlu bekerjasama dengan pengguna data untuk memahami pandangan mereka terhadap *accuracy* dan *timeliness*. Dari kondisi BPS seperti sekarang ini untuk menuju visi yang diimpikan, diperlukan manajemen perubahan, suatu proses yang sistematis dengan menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya yang diperlukan organisasi untuk bergeser dari kondisi sekarang menuju kondisi yang diinginkan, yaitu menuju arah kinerja yang lebih baik.

Tujuan akhir reformasi birokrasi adalah pelayanan kepada masyarakat. Sebagai institusi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang data, BPS harus memperhatikan kebutuhan pengguna data baik dari segi kualitas maupun ragam data. Kualitas pelayanan publik yang dipandang berhasil dapat diukur dari pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih mudah diperoleh, dan lebih berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat terwujud dengan dukungan efisiensi diseminasi data statistik sehingga akan menjamin transparansi dan memberikan akses yang tidak diskriminatif terhadap semua pihak. Upaya perbaikan yang juga akan dilakukan BPS dalam area ini adalah peningkatan pelayanan statistik. Pelayanan kepada pengguna data dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pelayanan yang bersifat online dan yang offline. Pelayanan yang bersifat online dilakukan dengan menggunakan media berbasis *web* dan *mobile*, sementara yang dilakukan secara offline dilayani melalui pelayanan statistik terpadu. Kepedulian masyarakat juga akan terbangun dengan adanya *Advance Release Calendar*, yaitu rencana kegiatan statistik yang dipublikasikan secara luas. Dengan adanya *advance release calendar*, maka masyarakat akan mengetahui berbagai kegiatan statistik yang dilakukan BPS secara lebih dini sehingga keterlibatan masyarakat sebagai sumber data maupun sebagai pengguna data dapat terjalin dengan lebih baik.

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan bermula dari permintaan BPS (pusat) kepada BPS daerah untuk membuat websitenya masing-masing, medio 2011. Saat itu, tampilan website antardaerah belum seragam. Tak ada standar yang dipakai dalam membuat website, ada yang menggunakan PHP, CMS (*content management system*), Joomla, dan lain-lain.

Hingga akhirnya tahun 2012, BPS (pusat) menetapkan standar, di mana dalam website masing-masing daerah harus tersedia tabel dinamis yang bisa disimpan, minimal dalam bentuk Microsoft Excel. Website juga harus menampilkan *Advanced Release Calendar* yang masih dibuat sendiri oleh masing-masing daerah. Dengan standar tersebut ternyata tak setiap daerah bisa menyanggupinya. Beberapa BPS Kabupaten mengeluh karena tidak punya waktu memanager website dan kurangnya SDM. Sementara dari sisi pengguna data mengeluhkan perbedaan subject yang ada di website masing-masing daerah. Misalnya, subject data kemiskinan di website daerah A belum tentu ada di website daerah B sehingga pengguna tidak bisa membanding datanya.

Hingga akhirnya ide pembaharuan tercetus pada awal tahun 2014 dari Roby Darmawan, Kasubdit Layanan dan Promosi Statistik BPS (pusat) kala itu. Ide pembaruan website BPS dibawa ke pimpinan. Sebelum penyeragaman website, tim website BPS membuat tiga desain *mockup (maket)* website yang diajukan ke Deputi Bidang Metodologi dan Informasi Statistik (MIS). Hingga desain ketujuh baru disetujui tampilan layout website BPS. Dalam pembuatan mockup tersebut, Subdit Publikasi dan Kompilasi Statistik membantu mempermanis tampilan. Desain yang telah disetujui oleh pimpinan segera direalisasikan Direktorat Diseminasi Statistik. Pengerjaan memakan waktu setahun karena website BPS versi baru ini di-launching pada 10 Februari 2015. Penyeragaman website BPS seluruh Indonesia dinilai sebuah terobosan bagus oleh pengguna data. (Varia Statistik November 2016 : 6-7).

Meskipun berbagai gerakan reformasi birokrasi dilakukan, tetapi pada kenyataannya masih terdapat *gap* antara BPS dan konsumen (Tabel 1.1)

Tabel 1.1
Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan, dan *Gap* per Atribut Pelayanan
di Badan Pusat Statistik, 2018

No	Atribut Pelayanan	Kepuasan	Kepentingan	Gap
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Kejelasan informasi dan alur prosedur pelayanan	3,25	3,56	-0,31
2.	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	3,27	3,54	-0,27
3.	Sikap petugas saat memberikan pelayanan	3,43	3,60	-0,17
4.	Kemampuan petugas saat memberikan informasi	3,35	3,63	-0,28
5.	Waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan	3,28	3,54	-0,26
6.	Pelayanan selesai sesuai target penyelesaian	3,21	3,56	-0,35
7.	Informasi biaya/ tarif produk BPS jelas	3,23	3,44	-0,20
8.	Kenyaman sarana dan prasarana	3,44	3,58	-0,14
9.	Kemudahan memperoleh publikasi dari PST/ Perpustakaan BPS	3,27	3,60	-0,34
10.	Kemudahan memperoleh data dari website BPS	3,18	3,65	-0,47
11.	Kemudahan akses metadata	3,11	3,57	-0,46
12.	Kejelasan fasilitas pengaduan	3,19	3,50	-0,31

Sumber : BPS, Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2018

Tabel 1.1 menjelaskan tingkat kepuasan, tingkat kepentingan, dan *gap* dari responden menurut atribut pelayanan. Dari tabel tersebut atribut pelayanan kemudahan memperoleh data dari website BPS memiliki *gap* paling jauh yaitu sebesar -0,47. Hal ini berarti kepuasan konsumen dari kemudahan memperoleh data website masih jauh dari kepentingan yang diharapkan. Sedangkan atribut dengan *gap* paling dekat ialah kenyamanan sarana dan prasarana dengan *gap* hanya sebesar -0,14.

Dengan adanya *gap* diatas menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, atau dengan kata lain belum terpenuhinya kualitas layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Disisi lain karena BPS merupakan lembaga publik, maka kualitas layanan menjadi sangat penting untuk menjamin kepuasan konsumen.

Berdasarkan teori yang diuraikan sebelumnya maka penelitian ini mencoba melihat Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut .

- a. Bagaimana pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
- b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?
- c. Faktor-faktor apa yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Untuk mengetahui upaya optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Manfaat Penelitian

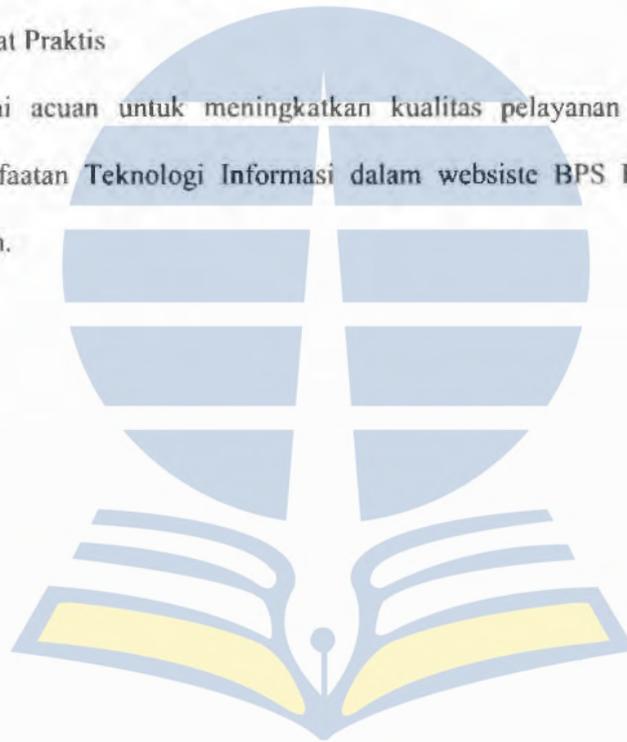
Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Memberi kontribusi pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi

2. Manfaat Praktis

Sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dalam websiste BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129) dalam Hardiyansyah (2011:1).

Pengertian Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) dalam Hardiyansyah (2011:1) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7) dalam Hardiyansyah (2011:1), "*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami."

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/ cara melayani; *Service/ jasa*; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta,1997:571) dalam Hardiyansyah (2011:1-2)

Pelayanan publik merupakan konkretisasi dan pelaksanaan tugas negara untuk memberikan pelayanan kepada warga negaranya. Karenanya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus bersifat partisipatif, dalam pengertian memberikan akses kepada masyarakat untuk mengajukan sejumlah masukan, keluhan dan keberatan kepada instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Konsep ini dikenal dengan "*Service Quality atau Servqual*" yang dikemukakan oleh Cristoper Lovelock dalam Napitupulu (2006:169).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Manajemen Pelayanan Publik dan Atik Winarsih, 2007:4-5 dalam Hardiyansyah (2011:11).

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) dalam Hardiyansyah (2011:11-12) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dari beberapa pengertian diatas, maka pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat/organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut dengan aturan tertentu untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan badan usaha penyedia jasa mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Payne (2007:275) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan sebuah organisasi memberikan layanan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Goetsch dan Davis (2002) dalam LAN (2009:20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (1997) dalam LAN (2009:20) dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut "*product based*", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut "*user based*", maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari "*value based*", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan (*service contact person*). Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.

Menurut Dwiyanto (1995:6) kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan ini seringkali membentuk *image* publik terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak *image* negatif yang terbentuk mengenai organisasi pelayanan publik yang muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Sedangkan menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Jadi kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kesesuaian antara keinginan/harapan dengan layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan tersebut.

c. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, maka diperlukan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam (Hardiyansyah, 2011:45), dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, dan ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal” yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator : Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; Kemudahan dalam proses pelayanan; Kemudahan dalam proses pelayanan; Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan; Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator : Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; Memiliki standar pelayanan yang jelas; Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; dan Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator : Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; dan Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator : Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan

biaya dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator : Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan; Petugas melayani dengan sikap ramah; Petugas melayani dengan sikap sopan santun; Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan); dan Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut Kumorotomo (1996) dalam Hardiyansyah (2011:50) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap. Masing-masing dimensi terdiri atas beberapa indikator. Untuk dimensi efisiensi, indikatornya adalah: keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah: apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik itu tercapai; Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan. Untuk dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Brown dalam Moenir (1998:33) dalam Hardiyansyah (2011:51-52) mengemukakan bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- 1) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat;

- 2) *Assurance* yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan;
- 3) *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat;
- 4) *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Dimensi-dimensi pelayanan publik yang lainnya dikemukakan oleh Salim & Woodward (1992) dalam Hardiyansyah (2011:52). Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari: *economy, efficiency, effectiveness, & equity*.

- 1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) *Effectiveness* atau efektifitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi.
- 4) *Equity* ketidakadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Sementara menurut Lenvinne (1990) dalam Hardiyansyah (2011:53) dimensi kualitas pelayanan terdiri atas: *responsiveness, responsibility, & accountability*.

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.

- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz (1997:2) dalam Hardiyansyah (2011:51), Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu (1) Ketepatan waktu pelayanan; (2) Akurasi pelayanan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kelengkapan; (6) Kemudahan; (7) Variasi model pelayanan; (8) Pelayanan pribadi; (9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; dan (10) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya.

d. Konsep Kualitas Layanan Website (*Webqual*)

Menurut O'Brien (2006:262), *Website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, e-mail, maupun pesan instan dimana para *surfer* internet dapat menjelajahi *World Wide Web* dengan menggunakan software *browser* untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis.

Yuhefizar (2009: 65) menjelaskan website sebagai komponen dari suatu identitas, yang dipengaruhi oleh pendapat publik dan terbentuk dari perilaku dan karakter sebuah perusahaan, individu atau negara.

Menurut Hermawan (2008:5), secara umum web mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Komunikasi

Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti web main, form contact, chatting, forum 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 dan grafik yang dapat didownload dengan cepat. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan lemen-elemen bergerak seperti shockwave dan java diyakini sebagai langkah yang tepat, diganti dengan fasilitas yang memberikan fungsi informasi seperti news, Profile, Company, Library, Reference dan lain-lain.

3. Fungsi Entertainment

Situs web juga dapat memiliki fungsi entertainment. 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 downloadnya. 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, ataupun dengan membayar secara langsung.

Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Pengguna dalam menikmati suatu pelayanan yang dapat menentukan baik buruknya suatu pelayanan.

Layanan website sebagai salah satu bentuk layanan informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan lain. Keterkaitan antara teknologi informasi yang berkembang secara pesat, metodologi dan kemampuan penyerapan pengetahuan bagi pelaksana penyampaian layanan menjadi sangat erat. Kebumhan pengguna menjadi sulit dan beragam untuk diidentifikasi secara umum sehingga menambah kompleks layanan ini.

Pengukuran kualitas layanan website pada awalnya lebih menitikberatkan pada "penyediaan informasi". Dengan demikian penggunaan atribut dalam pengukuran utama kualitas layanan website bertumpu pada kualitas informasi yang dikenal dengan *website quality* atau *webqual* (Tate, et al., 2007). *Webqual* merupakan suatu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *service*

quality atau lebih dikenal dengan nama *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Dengan instrumen tersebut digambarkan bahwa kualitas dasar pengguna berkaitan dengan kualitas-kualitas permintaan, kualitas dasar produksi berkaitan dengan karakteristik kualitas dan kualitas dasar pabrik berkaitan dengan produk software dan website (Zeithaml *et al.* 1996). *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa penyesuaian pada penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Awal perkembangan *webqual* menitikberatkan pada pengukuran layanan website yang kaya akan informasi, dibandingkan kaya akan transaksi. *Webqual* versi ini fokus pada layanan penyediaan informasi yang menitikberatkan kualitas website berdasarkan kualitas website berdasarkan kualitas informasi. Studi *webqual* lanjutan menghasilkan *Webqual 2.0* yang meneliti kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan oleh toko buku *online* dengan memasukan item pertanyaan yang dapat mengukur kualitas transaksi. Selanjutnya dengan melakukan perbaikan pengukuran dihasilkan *Webqual 3.0* yang diuji pada sebuah *domain* lelang *online* dan menghasilkan 3 dimensi dari kualitas website yaitu *site quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Analisis mendalam dan kajian literatur yang ekstensif mendukung masing-masing dimensi yang ada pada instrumen *Webqual 3.0* menghasilkan perubahan utama yaitu : peningkatan penekanan pada *usability* daripada *site quality*. Fokus berubah dari *site*

characteristics menjadi *user experience*. Instrumen yang dikembangkan tersebut dikenal dengan *Webqual 4.0*. (Barnes dan Vidgen, 2000 dan 2002 dalam Tate, *et al*, 2007).

Selanjutnya *Webqual 4.0* ini lebih dikenal dengan nama *E-qual* yang dikembangkan dari *Webqual 3.0* dengan menambahkan dimensi keempat yaitu *transaction quality*. Dengan demikian *E-qual* mengidentifikasi empat dimensi pengukuran layanan website yang terdiri *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *transaction quality* (Tate, *et al.*, 2007).

Dimensi *Usability* (Kegunaan) : Website memiliki kegunaan/fungsi yang dapat dirasakan pengguna. Terdiri atas indikator : (1) Tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan website; (2) Cara interaksi dengan website mudah dimengerti; (3) *Navigasi*/ petunjuk dalam website jelas; (4) Website mudah dioperasikan; (5) Desain website sesuai dengan keinginan pengguna; dan (6) Waktu respon dalam website sesuai keinginan pengguna.

Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi) : Gambaran untuk pengukuran kualitas menurut informasi yang dimiliki website. Terdiri dari indikator : (1) Website menyediakan informasi yang akurat; (2) Website menyediakan informasi secara *up to date*; (3) Website menyediakan informasi yang relevan; (4) Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti; (5) Website menyediakan informasi secara rinci; dan (6) Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai kebutuhan.

Dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi) : Kemampuan sistem website dalam melaksanakan permintaan pengguna website. Terdiri dari indikator : (1) Website memiliki reputasi yang baik; (2) Website

memberikan kesan personal; (3) Website memberikan kesan menyenangkan; (4) Website memberikan pengalaman positif; (5) Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi; (6) Website memberikan informasi yang pengguna butuhkan; (7) Website memberikan kesan yang komunikatif.

Untuk Dimensi *Transaction Quality* (Kualitas Transaksi): Kemampuan website dalam mengakomodir permintaan dari pengguna berkaitan dengan berbagai permintaan perintah kepada sistem website. Terdiri dari indikator : (1) Pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna; (2) Akses lengkap pada website dapat menghemat waktu; (3) Akses lengkap pada website dapat menghemat biaya; (4) Website memberikan informasi transaksi secara online; (5) Pengguna merasa aman mengakses website; (6) Data pribadi yang disampaikan pada website akan aman; (7) Pengguna percaya data yang akan dibutuhkan dapat tersedia; dan (8) Pengguna percaya dengan kehandalan website.

e. Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Sangkala (2016:380-382) prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik mencakup :

- 1) Terdapat standar yang jelas. Artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan.
- 2) Informasinya jelas dan terbuka. Isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/petugasnya.
- 3) Terdapat kesamaan. Artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna.

- 4) Tidak memihak. Dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh tidak membeda-bedakan.
- 5) Kontinuitas. Pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten.
- 6) Teratur. Mekanisme pelaksanaan pelayanan yang diberikan runut dan jelas.
- 7) Pilihan. Pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (*contracting out*).
- 8) Konsultasi. Kegiatan konsultasi harus dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan atau standar yang diterapkan dalam pelayanan publik.
- 9) Sopan dan penolong. Sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas membrikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana dan kondisi yang menyenangkan semua pihak.
- 10) Perbaikan. Jika dirasa pelaksanaannya salah, maka segera diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan. Tindak lanjut pelaksanaan keberatan dapat dilakukan internal organisasi dan bila tidak mendapatkan titik temu, masyarakat dapat menggunakan haknya melalui lembaga independen yang dibentuk khusus untuk menangani sengketa pelayanan publik.
- 11) Pengukuran. Pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil pengukuran tersebut dapat

menjadi menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dan bahkan ditingkatkan.

f. Perspektif Pelayanan Publik

Menurut Sangkala (2016:382-384) tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kompleksitas perilaku pegawai negeri yang cenderung tidak berorientasi pada kepentingan warga. Hal ini berimplikasi pada tingkat akuntabilitas tindakannya yang kurang mendukung praktik pelayanan publik. Dalam perspektif pelayanan publik, akuntabilitas menjadi indikator tentang sejauh mana pelayanan publik dilaksanakan. Sedangkan ukuran akuntabilitasnya senantiasa mengacu pada akuntabilitas profesional, hukum, politik, dan akuntabilitas demokratis. Namun demikian, tujuan akhir dari akuntabilitas pada hakekatnya untuk menjamin responsivitas pemerintah terhadap warga, baik terhadap pilihan layanan maupun kebutuhannya.

g. Optimalisasi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), pengoptimalan merupakan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan. Sedangkan optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal.

Badudu (1994:964) mengartikan "optimal sebagai perolehan hasil yang baik haruslah melalui suatu usaha". Poerwodarminta (1990:687) menyatakan optimal adalah "kondisi tertinggi atau terbaik yang paling menguntungkan dengan kondisi fisik yang ada".

Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Dwiyanto dalam Sembiring (2012:98) indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah sebagai berikut :

- 1) Produktivitas yaitu seberapa besar pelayanan publik memberikan hasil yang diharapkan.
- 2) Kualitas layanan yaitu kepuasan masyarakat menjadi parameter
- 3) Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 4) Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvire, 1990)
- 5) Akuntabilitas Seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat.

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2010:248) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mengandung unsur :

- 1) Transparansi; Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- 2) Akuntabilitas; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak; Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa optimalitas dapat dicapai apabila pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich dalam Ratminto (2006:1-2), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil – hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Sinambela (2016:5) mengatakan pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu "proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan." (Ratminto 2006:4). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Menurut Sutabri (2014:3), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Menurut Kadir dan Triwahyuni (2013:10), teknologi informasi adalah studi penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar.

Menurut Darmawan (2012:17), teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya, lebih lama penyimpanannya.

Menurut *Information Technology Association of America (ITAA)* dalam Sutarman (2009:13) pengertian dari *Information Technology (IT)* / Teknologi Informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu gabungan dari teknologi komputasi dan komunikasi yang berbentuk sistem dari perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

b. Ruang Lingkup Teknologi Informasi

Menurut Kadir (2003:14) secara garis besar teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian: perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras mencakup pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik, seperti memori, printer, dan *keyboard*. Adapun perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut. Menurut Kadir (2003:14) teknologi informasi terdiri dari 6 kelompok yaitu sebagai berikut:

- 1) Teknologi Masukan (*Input Teknologi*)
- 2) Teknologi Keluaran (*Output Teknologi*)
- 3) Teknologi Perangkat Lunak (*Software Technology*)

- 4) Teknologi Penyimpanan (*Storage Technology*)
- 5) Teknologi Komunikasi (*Telecommunication Technology*)
- 6) Mesin Pemroses (*Processing Machines*) atau CPU

Teknologi masukan adalah segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/informasi dari sumber asalnya, contohnya *barcode scanner* dan *keyboard*. Agar informasi dapat diterima oleh pemakai yang membutuhkan informasi perlu disajikan dalam berbagai bentuk. Dalam hal ini teknologi keluaran mempunyai andil yang cukup besar. Pada umumnya informasi disajikan dalam monitor, namun kadang juga pemakai menginginkan informasi yang terletak dalam kertas (*hard copy*).

Sedangkan untuk menciptakan informasi diperlukan perangkat lunak atau sering kali disebut program. Program adalah sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer. Pengolahan kata (*word processor*) merupakan contoh program yang banyak digunakan oleh pemakai komputer untuk membuat dokumen.

Teknologi penyimpanan menyangkut segala peralatan yang digunakan untuk menyimpan data, *tape*, *hard disk*, *disket* dan *zipdisk* merupakan media untuk menyimpan data.

Teknologi telekomunikasi merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh. Sebagai contoh internet dan ATM. Sedangkan mesin pemroses adalah bagian penting dalam teknologi informasi yang berfungsi untuk mengingat data/program (berupa komponen memori) dan mengeksekusi program (berupa komponen CPU).

Menurut Supriyanto (2005) konfigurasi komputer merupakan komponen-komponen perangkat (*device*) penyusun terbentuknya sebuah komputer. Secara garis besar komputer disusun atas perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). *Hardware* merupakan perangkat yang secara fisik ada, dapat dilihat dan dipegang. Sedangkan perangkat lunak adalah perangkat yang sifatnya abstrak yaitu berupa program atau data untuk membangkitkan hardware komputer. Tanpa software komputer, komputer tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, jadi komputer adalah susunan atas hardware dan software yang saling bekerja sama.

Menurut Sutarman (2009:87) komponen dasar yang terdapat pada sistem komputer terdiri dari sebagai berikut:

1) Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras (*hardware*) merupakan perangkat keras yang terdapat pada sistem komputer. *Hardware* terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut:

- a) Alat *input* yang terdiri dari keyboard, monitor, mouse, keyboard, mouse, *scanner*, *joystick*, *lightpen*, *touchpad*, *trackball* dan lain-lain.
- b) Alat pemroses yang terdiri dari CPU (*Central Processing Unit*), *motherboard*, *processor*, RAM (*Random Access Memory*), ROM (*Read Only Memory*), *Sound card*, *VGA Card*, dan *Power Supply*.
- c) Alat output yang terdiri dari monitor, printer, proyektor, speaker

2) Perangkat lunak (*Software*)

Software merupakan suatu program yang berisi barisan instruksi (perintah) yang ditulis kedalam bahasa komputer dan dimengerti oleh hardware.

3) Manusia (*Brainware*)

Merupakan personil-personil yang terlibat langsung dalam pemakaian komputer, seperti sistem analis, *web master*, *web designer*, animator, programmer, operator, user dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dinyatakan bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan manusia (*brainware*). Ketiganya merupakan satu kesatuan yang saling ketergantungan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

c. Peranan Teknologi Informasi

Peranan teknologi informasi telah menjadi fasilitator bagi kegiatan-kegiatan manusia, memberikan andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur, operasi dan manajemen organisasi.

Menurut Kadir (2003:15) secara garis besar teknologi informasi mempunyai peranan sebagai berikut:

- a) Teknologi informasi menggantikan peran manusia, dalam hal ini teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.
- b) Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- c) Teknologi informasi berperan sebagai restrukturisasi terhadap peran manusia.

Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Menurut Sutarman (2009:58) teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat kompleks, salah satunya adalah untuk alat bantu manusia sehari-hari. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

juga memberikan dampak positif dan negatif dalam aktivitas kehidupan sehari-hari.

- 1) Dampak positif penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara lain:
 - a) Memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi.
 - b) Mengembangkan kemampuan dan kesadaran masyarakat.
 - c) Menunjang dan meningkatkan kualitas pendidikan.
 - d) Meningkatkan kualitas dan kuantitas politik.
 - e) Mendorong pertumbuhan demokrasi.
 - f) Membuka peluang bisnis baru.
 - g) Memperkaya kebudayaan.
 - h) Meningkatkan teknologi pertanian.
 - i) Menciptakan lapangan kerja.
 - j) Menciptakan layanan bidang kesehatan.
- 2) Dampak negatif penggunaan teknologi informasi dan komunikasi antara lain:
 - a) Mendorong munculnya kejahatan baru.
 - b) Mempermudah masuknya nilai-nilai budaya asing yang negatif.
 - c) Mempermudah menyebarkan karya-karya pornografi.
 - d) Mendorong tindakan konsumtif dan pemborosan dalam masyarakat.
 - e) Mendorong kekejaman dan kesadisan (*violence and gore*)
 - f) Memperluas perjudian.

Dari pengertian yang telah disebutkan dapat diambil kesimpulan bahwa teknologi informasi memberikan perubahan yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Tujuan penggunaan teknologi informasi besar dalam kehidupan manusia. Tujuan penggunaan teknologi informasi adalah untuk memecahkan

masalah, membuka masalah, membuka kreatifitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Selain itu penggunaan teknologi informasi juga dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi tatanan kehidupan sosial manusia.

d. Pengertian Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi menurut Thompson *et.al.* (1991) dalam Tjhai (2003:3) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) pemanfaatan teknologi didefinisikan sebagai perilaku menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugas, pemanfaatan teknologi informasi merupakan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi yang bersangkutan dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menjadi antesedennya. Goodhue dan Thompson (1995) menyarankan agar konsep pemanfaatan teknologi berkaitan dengan dua hal : menggunakan atau tidak menggunakan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi diukur berdasarkan ketergantungan pemakai terhadap sistem informasi yang ada untuk melaksanakan tugas dan meningkatkan kinerjanya.

Menurut Davis (1989) bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Jadi pemanfaatan teknologi informasi adalah suatu tingkatan keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dan percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut dapat melaksanakan tugas/ meningkatkan kerjanya.

e. Teori Dasar Pemanfaatan Teknologi Informasi

Secara teknis sistem teknologi informasi telah berkembang pesat. Secara kualitas sistem teknologi informasi juga sudah meningkat dengan drastis. Beberapa dekade yang lalu, banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk yang banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Sekarang walaupun kualitas teknis sistem teknologi informasi sudah membaik, tetapi masih terdengar banyak sekali sistem informasi yang gagal diterapkan. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa penyebab kegagalan sekarang adalah lebih pada aspek *keperilakuan/ behavioral* (Jogiyanto, 2007:1)

Sistem informasi *keperilakuan (behavioral information system)* mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka (Jogiyanto, 2007:14).

Menurut Jogiyanto (2007:16) untuk menjelaskan interaksi individual-individual dengan sistem informasi diperlukan teori-teori dan model-model.

Beberapa teori dan model dari sistem informasi keperilaku adalah :

- 1) Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Rasional Action* atau *TRA*) oleh Fishbein dan Alzen (1975)
- 2) Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau *TAM*) oleh Davis et al. (1989)
- 3) Teori Perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior* atau *TPB*) oleh Ajzen (1991).
- 4) Teori Perencanaan Perilaku Didekomposisi (*Decomposed Theory of Palnned Behavior*) oleh Taylor dan Todd (1995).
- 5) Teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995).
- 6) Model pemanfaatan komputer personal (model of PC utilization atau MPCU) oleh Thompson et al. (1991)
- 7) Teori kognitif sosial (Social Cognitive Theory atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995).
- 8) Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (unified theory of acceptance and use of technology) oleh Venkatesh et al. (2003)

Tabel 2.1

Teori-teori dan Model-model Anteseden Perilaku

No	Teori	Variabel	Keterangan
1.	Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Relasional Acton/ TRA</i>) oleh Fishbein dan Ajzen (1975).	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap terhadap perilaku (<i>attitude toward behavior</i>) - Norma subyektif (<i>subjective norm</i>) 	Merupakan teori perilaku manusia yang paling mendasar dan berpengaruh. Teori ini sudah banyak diterapkan di beberapa bidang, termasuk pemasaran, sistem informasi dan lainnya.
2.	Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model/ TAM</i>) oleh Davis et al. (1989)	<ul style="list-style-type: none"> - Kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>) - Kemudahan penggunaan persepsian (<i>perceived easy of use</i>) - Norma subyektif (<i>subjective norm</i>) 	Model ini dibangun oleh Davis et al. (1989) berdasarkan <i>TRA</i> dan dikhususkan untuk digunakan di bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi di pekerjaan individual pemakai. Berbeda dengan <i>TRA</i> , model ini mengeluarkan konstruk sikap (<i>attitude</i>) untuk membuat model lebih sederhana dan untuk menjelaskan niat (<i>intention</i>) dengan lebih baik. <i>TAM</i> dikembangkan dengan menambahkan norma subyektif (<i>subjective norm</i>) untuk memprediksi niat
3.	Teori perilaku rencana (<i>Theory of Planned Behavior/TPB</i>) oleh Ajzen (1991)	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap terhadap perilaku (<i>attitude toward behavior</i>) - Norma subyektif (<i>subjective norm</i>) - Kontrol perilaku persepsian (<i>perceived behavioral control</i>) 	<i>TPB</i> mengembangkan <i>TRA</i> dengan menambahkan sebuah konstruk yaitu kontrol perilaku persepsian (<i>perceived behavioral control</i>) yang dipersepsikan akan mempengaruhi niat dan perilaku

No	Teori	Variabel	Keterangan
4.	Teori perencanaan perilaku didekomposisi (<i>decomposed theory of planned behavior/ DTPB</i>) oleh Taylor dan Todd (1995).	<p>Norma-norma subyektif didekomposisi menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaruh interpersonal (<i>Interpersonal Influence</i>) - Pengaruh eksternal (<i>Eksternal Influence</i>) <p>Sikap (<i>attitude</i>) didekomposisi menjadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kegunaan persepsian (<i>Perceived Usefulness</i>) - Risiko persepsian (<i>Perceived Risk</i>) - Kepermainan persepsian (<i>Perceived Playfulness</i>) atau kesenangan persepsian (<i>Perceived Enjoyment</i>) - Keyakinan sendiri (<i>Self-Efficacy</i>) - Kontrolabilitas persepsian (<i>Perceived Controllability</i>) 	DTPB sama dengan TPB dalam memprediksi niat. Akan tetapi DTPB berbeda dengan TPB. DTPB memecah (mendekomposisi) sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku persepsian ke dalam beberapa sub-konstruk
5.	Teori gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995).	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrolabilitas persepsian (<i>Perceived Controllability</i>) - Norma subyektif (<i>subjective norm</i>) - Kontrol perilaku persepsian (<i>perceived behavioral control</i>) - Kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>) 	Model ini menggabungkan konstruk-konstruk TPB dengan menambahkan konstruk kegunaan persepsian (<i>perceived usefulness</i>) di TAM
6.	Model pemanfaatan komputer personal (<i>model of PC utilization/ MPCU</i>) oleh Thompson et al. (1991).	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian kerja (<i>job-fit</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Konsekuensi-konsekuensi jangka panjang (<i>long-term consequences</i>) - Perasaan terhadap penggunaan (<i>affect towards use</i>) - Faktor-faktor sosial (<i>social factors</i>) - Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>facilitating conditios</i>) 	Model ini dibangun berdasarkan teori perilaku interpersonal oleh Triandis (1977) dan digunakan untuk memprediksi pemanfaatan terhadap komputer personal. Fokus dari model ini adalah lebih memprediksi perilaku bukan memprediksi niat.

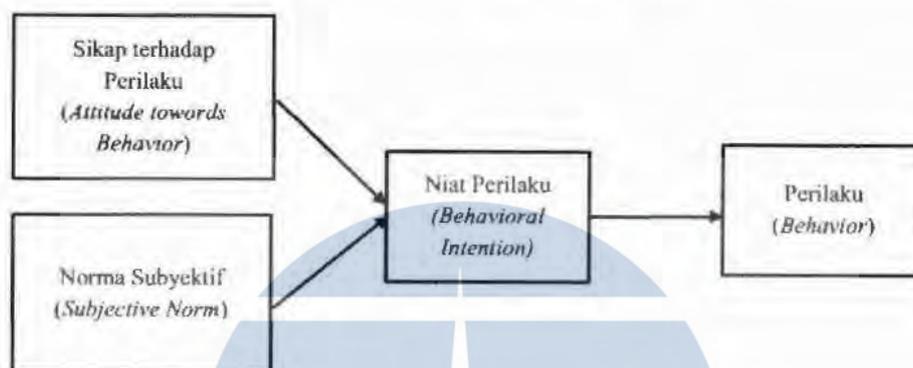
No	Teori	Variabel	Keterangan
7.	Teori kognitif sosial (<i>social cognitive theory/ SCT</i>) oleh Compeau dan Higgins (1995).	<ul style="list-style-type: none"> - Ekspektasi-ekspektasi hasil – Kinerja (<i>outcome expectations – performance</i>) - Ekspektasi-ekspektasi hasil – Personal (<i>outcome expectations – personal</i>) - Keyakinan sendiri (<i>self efficacy</i>) - Perasaan (<i>affect</i>) - Kecemasan (<i>anxiety</i>) 	Menurut Venkatesh et al. (2003), satu dari teori-teori perilaku manusia yang sangat kuat adalah teori kognitif sosial ini. Teori ini dikembangkan oleh Bandura (1986). Berdasarkan teori ini Compeau dan Higgins (1995) menerapkannya untuk memprediks penerimaan individual terhadap pemanfaatan komputer personal.
8.	Teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (<i>unified theory of acceptance and use of technology/ UTAUT</i>) oleh Venkatesh et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> - Ekspektasi kinerja (<i>performance – expectancy</i>) - Ekspektasi usaha (<i>effort expectancy</i>) - Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) - Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) - Empat variabel moderator, yaitu gender, umur (<i>age</i>), pengalaman (<i>experience</i>), dan kesukarelaan penggunaan (<i>voluntariness of use</i>) 	UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) dengan menggabungkan delapan model penerimaan individual terhadap teknologi. UTAUT terdiri dari empat penentu-penentu utama terhadap niat dan pemakaian dan empat variabel moderator.

Sumber : Sistem Informasi Keperilakuan, Jogiyanto (2007:17-19)

1) Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action/ TRA*)

Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action/ TRA*) dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Teori ini diderivasi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dimulai dari teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980) ini lahir karena kurang berhasilnya penelitian-penelitian yang menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan

perilaku. Hasil-hasil dari penelitian yang menguji teori sikap ini kurang memuaskan karena banyak ditemukan hasil hubungan yang lemah antara pengukuran-pengukuran sikap (*attitude*) dengan kinerja dari perilaku sukarela (*volitional behavior*) yang dikehendaki. (Jogiyanto, 2007:25)

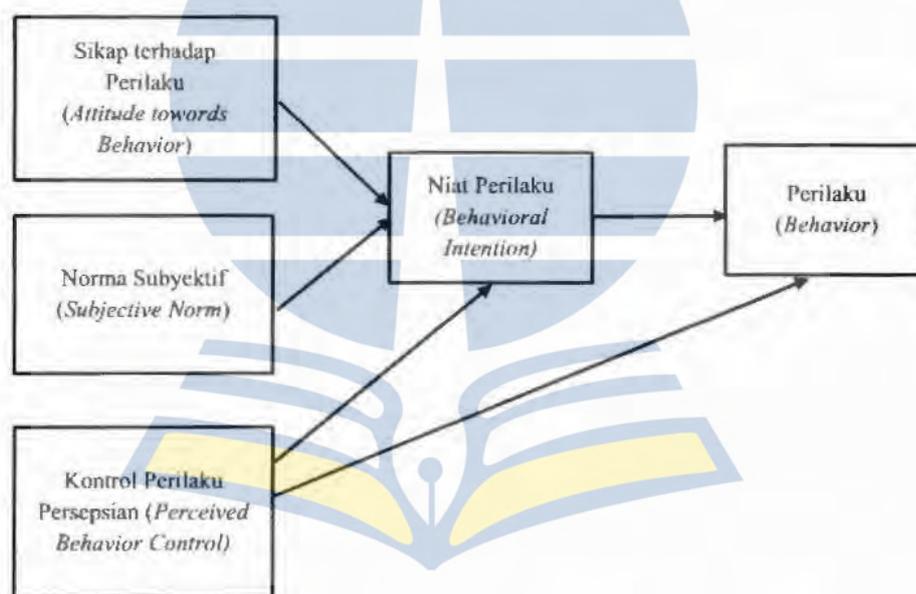


Gambar 2.1 *Theory of Reasoned Action/ TRA* (Jogiyanto, 2007:35)

Teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action*) ini menjelaskan tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya niat-niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma-norma subyektif (*subjective norm*). Tahap ketiga dipertimbangkan sikap-sikap (*attitudes*) dan norma-norma subyektif (*subjective norms*) dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilakunya dan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang relevan. Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya. Karena kepercayaan-kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang diriya sendiri dan tentang dunia di sekeliling mereka, ini berarti bahwa perilaku terutama ditentukan oleh informasi ini (Jogiyanto, 2007:35-36)

2) Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior/ TPB*)

Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior/ TPB*) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Icek Ajzen mengembangkan teori TPB ini (Ajzen, 1988). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Kosntruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. (Jogiyanto, 2007:61)



Gambar 2.2 *Theory of Planned Behavior / TPB* (Jogiyanto, 2007:62)

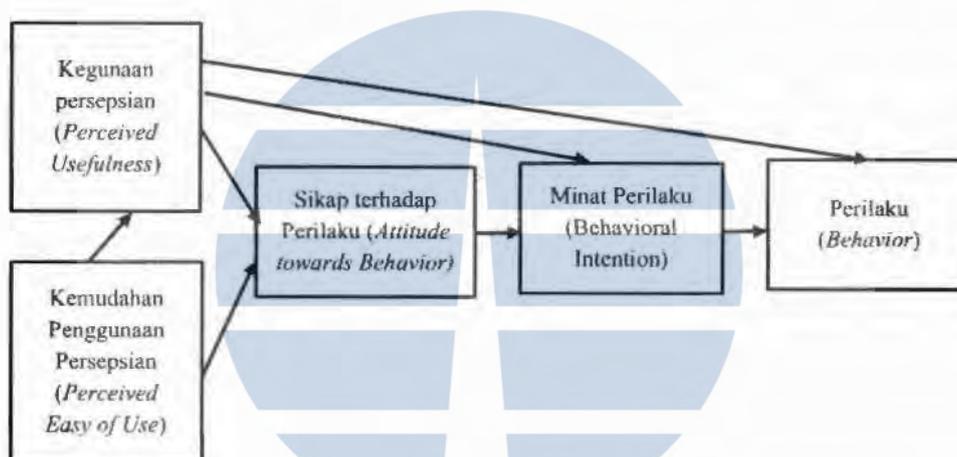
Teori Tindakan Rencanaan (*Theory of Reasoned Action/ TRA*) dirancang untuk berhubungan dengan perilaku-perilaku yang mana orang-orang mempunyai tingkat yang tinggi terhadap kontrol kemauannya (*volitional control*) dan

mengasumsikan bahwa semua perilaku adalah domain-domain dari personaliti dan psikologi sosial. Sedangkan Teori Perilaku Rencanaan (*Theory of Planned Behavior/ TPB*) secara eksplisit mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku tidak semuanya dibawah kontrol penuh sehingga konsep dari kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ditambahkan untuk menangani perilaku-perilaku semacam ini. Jika semua perilaku dapat dikontrol sepenuhnya oleh individual-individual, yaitu kontrol perilaku (*behavioral control*) mendekati maksimum, maka teori perilaku rencanaan (*theory of planned behavior*) kembali menjadi teori tindakan rencanaan (*theory of reasoned action*). Jogiyanto (2007:63-64).

3) Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau *TAM*)

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model/ TAM* dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model *TRA*. Model *TRA* dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat perilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model *TRA*. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*Perceived Usefulness/ PU*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*Perceived Easy of Use/ PEOU*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) keduanya mempunyai

pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi (niat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan. (Jogiyanto, 2007:111-112).



Gambar 2.3 *Technology Acceptance Model/TAM* (Jogiyanto, 2007:112)

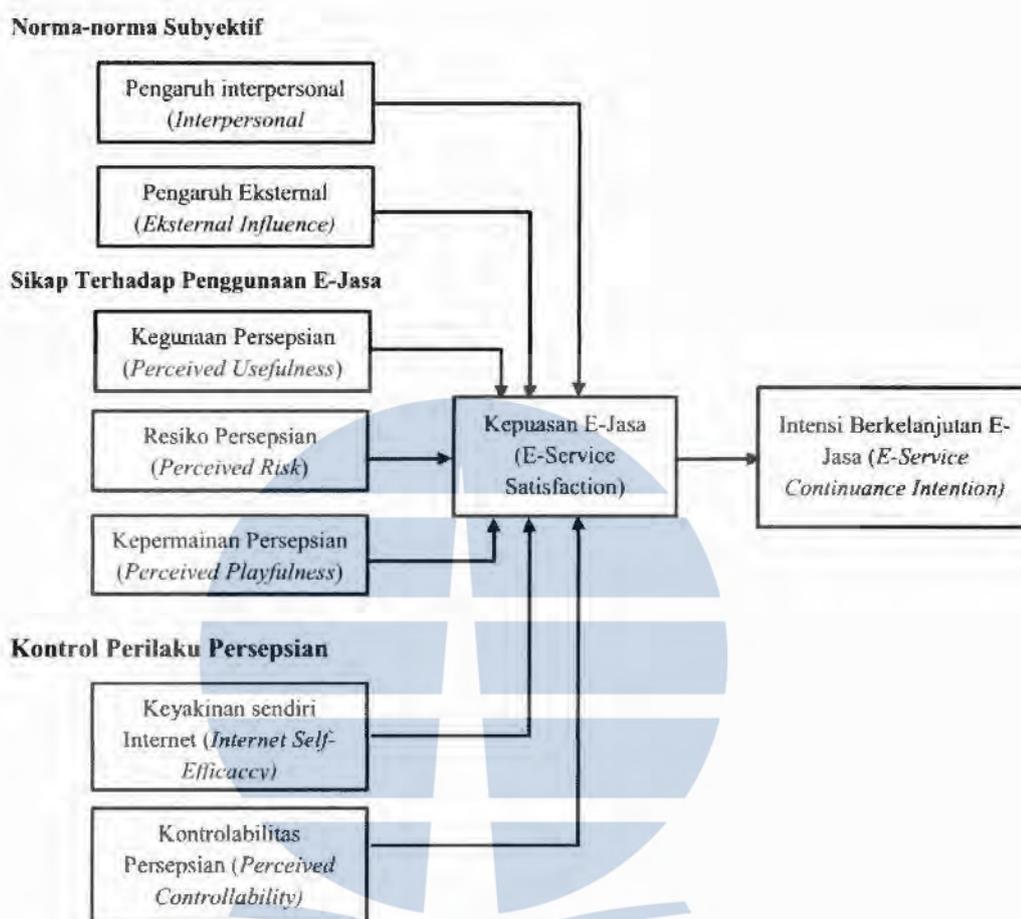
Menurut Jogiyanto (2007:167-172), sejak dikenalkannya TAM pada tahun 1986 oleh Davis, banyak sekali peneliti-peneliti yang mencoba menerapkan TAM ke penelitian-penelitian empiris baik untuk menguji teorinya atau untuk menjelaskan fenomena yang akan diteliti. Penelitian Gardner dan Amoroso (2004) yang menggunakan TAM yang menguji penerimaan internet oleh pelanggan. Penelitian Darsono (2005) juga menggunakan TAM untuk menguji penerimaan internet tetapi oleh profesional-profesional dosen. Beberapa penelitian lain yang menggunakan TAM antara lain penelitian Szajna (1994), Chin dan Todd (1995),

Taylor dan Todd (1995), Chau (1996), Igbaria et al. (1996), Gefen dan Straub (1997), Agarwal dan Prasad (1998), Compeau et al. (1999), Agarwal and Karahanna (2000), Van der Herjden (2000) dan Venkatesh and Davis (2000).

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) telah banyak digunakan untuk menguji penerimaan teknologi oleh pemakai sistem. Berbagai macam ragam penggunaan teknologi telah digunakan di penelitian-penelitian TAM. Teknologi internet merupakan teknologi yang relatif baru dan penting untuk dimanfaatkan. Lebih penting lagi jika internet dimaksudkan untuk digunakan oleh pelanggan-pelanggan dalam berinteraksi dengan organisasi. Jika pelanggan-pelanggan tidak dapat menerima teknologi ini maka penggunaan internet untuk kepentingan menjangkau pelanggan akan sia-sia. (Jogiyanto, 2007:174).

4) Teori Perencanaan Perilaku Didekomposisi (*Decomposed Theory of Planned Behavior/ DTPB*)

Hsu dan Chiu (2004) dalam Jogiyanto (2007:69) melakukan penelitian di Taiwan untuk mengetahui penggunaan berlanjut dari pengisian pajak lewat elektronik (*e-filing*). Sistem pengisian pajak lewat elektronik (*e-filing*) telah disediakan oleh pemerintah Taiwan sejak tahun 2002. Dalam penelitian ini, Hsu dan Chiu (2004) mendekomposisi konstruk-kostruk di teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior/ TPB*) menjadi beberapa faktor.



Gambar 2.4 *Decomposed Theory of Planned Behavior/ DTPB* (Jogiyanto, 2007:74)

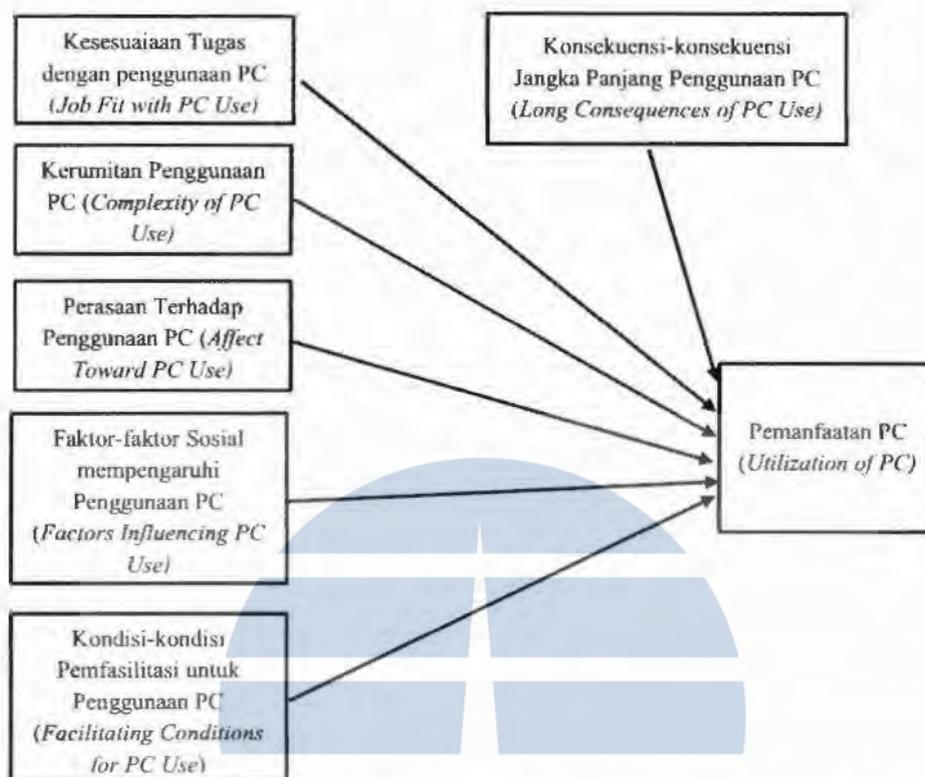
5) Teori gabungan TAM dan TPB

Menurut Hardiyansyah (2007:197-198), salah satu variabel utama di TAM adalah niat (*intention*) yang dimodelkan mempengaruhi perilaku (*behavior*). Niat (*intention*) dipengaruhi oleh dua variabel utama lainnya di model TAM, yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*). Akan tetapi, TAM tidak memasukkan pengaruh

dari faktor sosial dan faktor kontrol pada perilaku. Faktor-faktor ini sebenarnya sudah ditemukan mempunyai pengaruh yang signifikan pada perilaku penggunaan teknologi informasi (misalnya Compeau dan Higgins, 1991; Hartwick dan Barki, 1994; Thompson et al., 1991). Variabel-variabel ini juga merupakan penentu dari perilaku di teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior/TPB*). Di TPB, faktor sosial atau pengaruh sosial disebut dengan norma subyektif (*subjective norm*) yang telah terbukti mempengaruhi niat. Faktor kontrol di TPB adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) yang dimodelkan mempengaruhi baik ke niat (*intention*) atau langsung ke perilaku (*behavior*). Beberapa penelitian yang menggabungkan TAM dan TPB adalah penelitian Taylor dan Todd (1995); dan Chau dan Hu (2002).

6) Model pemanfaatan komputer personal (*Model of PC Utilization/ MPCU*)

Triandis (1980) dalam Jogiyanto (2007:235) mengembangkan suatu teori yang disebut dengan teori interpersonal (*theory of interpersonal behavior*). Teori ini mengusulkan bahwa niat-niat perilaku ditentukan oleh perasaan-perasaan (*feelings*) yang dimiliki manusia terhadap perilaku (yang disebut dengan *affect*), apa yang mereka pikirkan tentang yang seharusnya dilakukan (faktor-faktor sosial) dan oleh konsekuensi-konsekuensi ekspektasian (*expected consequences*) dari perilaku. Perilaku, selanjutnya dipengaruhi oleh apa yang manusia telah lakukan (disebut kebiasaan/ *habit*), oleh niat-niat pelakunya dan oleh kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*).



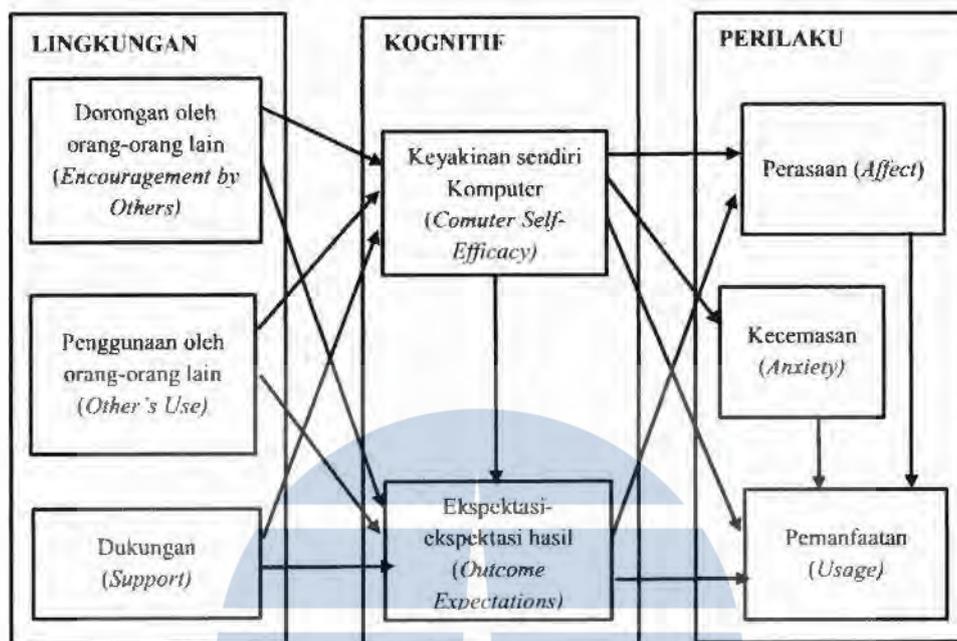
Gambar 2.5 Model of PC Utilization/ MPCU (Jogiyanto, 2007:245)

Thompson dan Higgins (1995) dalam Jogiyanto (2007:263) mencoba melakukan uji awal dari model pemanfaatan komputer personal (*computer personal utilization*) yang didasarkan pada teori Triandis (1980). Teori ini menunjukkan bahwa pemanfaatan dari suatu PC oleh seorang pekerja pengetahuan (*knowledge worker*) di lingkungan pemakaian opsional akan dipengaruhi oleh perasaan (*affect*), norma-norma sosial (*social norm*) di tempat kerja, kebiasaan-kebiasaan (*habits*) yang berhubungan dengan penggunaan komputer, konsekuensi-konsekuensi ekspektasian (*perceived consequences*) individual dari penggunaan komputer personal, dan kondisi-kondisi pemfasilitas (*facilitating conditions*) di lingkungan kondusif untuk menggunakan komputer personal.

7) Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory/ SCT*)

Dalam Jogiyanto (2007:258), teori kognitif sosial (*social cognitive theory*) dikembangkan oleh Bandura (1977; 1978; 1982; 1986). Teori ini merupakan teori tentang perilaku individual. Teori ini mulai banyak diterima dan secara empiris sudah mulai banyak divalidasi. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory*) berbasis pada premis bahwa pengaruh-pengaruh lingkungan semacam tekanan-tekanan sosial atau karakter-karakter situasional untuk kognitif dan faktor-faktor personal lainnya termasuk personaliti dan juga karakteristik-karakteristik demografik dan perilaku saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Lingkungan atau karakteristik-karakteristik situasional mempengaruhi perilaku di situasi tertentu, yang kemudian gilirannya dipengaruhi kembali oleh perilaku. Akhirnya perilaku dipengaruhi oleh kognitif atau faktor-faktor personal dan gilirannya perilaku mempengaruhi faktor-faktor personal tersebut. Hubungan timbal balik antara lingkungan (karakteristik-karakteristik situasional), perilaku dan kognitif (faktor-faktor personal disebut Bandura (1986) sebagai timbal-balik segitiga (*"tradic reciprocity"*)).

Compaeau dan Higgins (1995) dalam Jogiyanto (2007:259) berdasarkan hubungan timbal balik segitiga ini kemudian mengembangkan suatu model. Model yang berbasis pada teori kognitif sosial (*social cognitive theory*) ini menunjukkan adanya hubungan saling mempengaruhi antara tiga buah faktor, yaitu faktor kognitif, faktor lingkungan dan faktor perilaku.



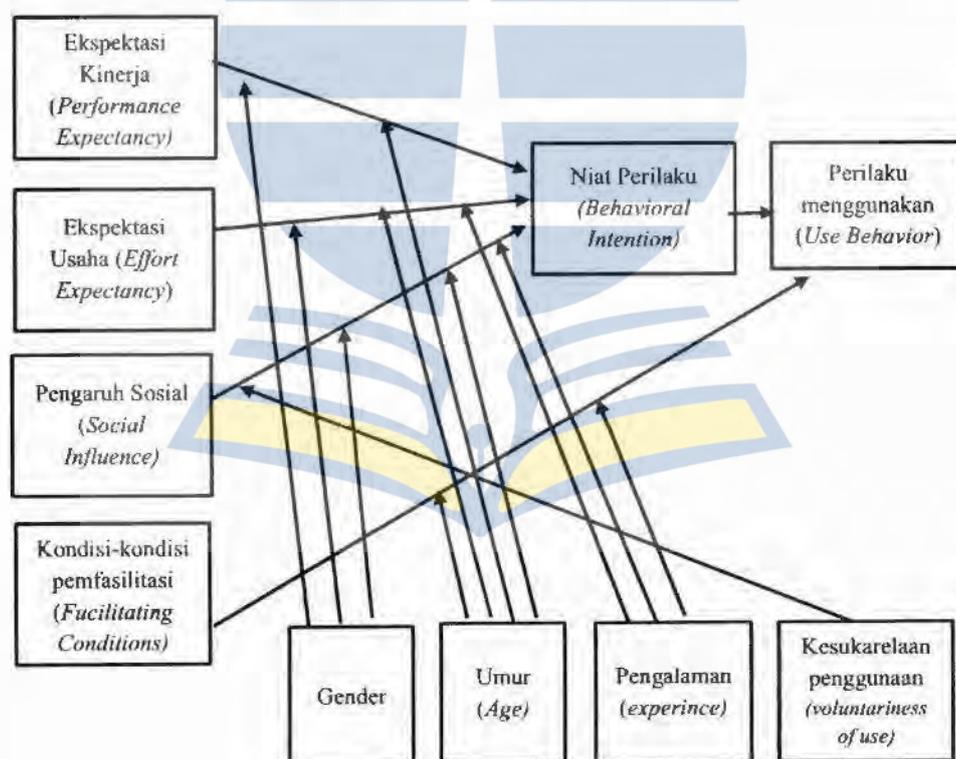
Gambar 2.6 *Social Cognitive Theory/ SCT* (Jogiyanto, 2007:259)

8) Teori Gabungan Penerimaan Dan Penggunaan Teknologi (*Unified Theory of Acceptance And Use of Technology/ UTAUT*)

Venkatesh et al. (2003) mengkaji teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem. Sebanyak delapan buah teori dikaji : TRA, TAM, Model motivasional, TPB, Model gabungan TAM dan TPB, Model pemanfaatan PC, Teori difusi inovasi/ *IDT* dan Teori kognitif sosial/ *SCT*. Venkatesh et al. (2003) kemudian menggunakan teori-teori yang sudah ada sebelumnya untuk mengembangkan sebuah model baru yang terintegrasi. Model gabungan (*unified model*) ini kemudian mereka sebut dengan nama teori gabungan penerimaan dan

penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and use of Technology/ UTAUT*). (Jogiyanto, 2007:299-300).

Untuk membangun model gabungannya yang baru, Venkatesh et al. (2003) dalam Jogiyanto (2007:303) menguji terlebih dahulu model-model sebelumnya untuk menentukan variabel-variabel atau konstruk-konstruk yang signifikan untuk digunakan di model gabungan baru. Empat konstruk yang dianggap mempunyai peran utama : (1) ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi-kondisi pemfasilitasi. Semua variabel-variabel moderasisasi digunakan di model baru ini, yaitu gender, umur (*age*), kesukarelaan (*voluntariness*) dan pengalaman (*experience*). (Jogiyanto, 2007:314)



Gambar 2.7 Model Penelitian UTAUT (Jogiyanto, 2007:315)

f. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi

Menurut model yang dikembangkan Thompson et al. (1991) dalam Tjhai (2003:5), yang mengadopsi sebagian teori yang diusulkan oleh Triandis (1980), faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah sebagai berikut.

(1) Faktor sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat di mana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003:7) faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

(2) *Affect* (perasaan individu) dapat diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan, dalam melakukan pekerjaan dengan menggunakan teknologi informasi. Qadri (1997) dalam Tjhai (2003:18) menemukan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara affect dengan pemanfaatan teknologi informasi. *Affect* dalam penelitian ini berkaitan dengan perasaan individu atas pekerjaan.

(3) Kesesuaian tugas

Kesesuaian tugas dengan teknologi informasi secara lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan tugas. Tugas diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan oleh individu-

individu dalam memproses input menjadi output. Karakteristik tugas mencerminkan sifat dan jenis tugas yang memerlukan bantuan teknologi. Thompson et al.(1991) dalam Tjhai (2003:18) memperoleh hubungan yang positif dan signifikan antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika teknologi informasi yang diterapkan sesuai dengan tugas mereka.

(4) Konsekuensi jangka panjang

Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang, seperti peningkatan karier dan peningkatan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting. Untuk beberapa individu, motivasi untuk menggunakan teknologi informasi dapat dihubungkan dengan rencana pada masa yang akan datang dan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini. Beatty (1986) dalam Tjhai (2003:9) menemukan hubungan positif antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika output yang dihasilkan dari pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan keuntungan pada masa yang akan datang seperti peningkatan karier dan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting.

(5) Kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi

Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003:9) kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi meliputi faktor objektif yang ada di lingkungan kerja yang memudahkan pemakai dalam melakukan suatu

pekerjaan. Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi, kondisi yang memfasilitasi dapat dimasukkan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan Schultz dkk. (1975) dalam Tjhai (2003:9) membuktikan bahwa kondisi yang mendukung penggunaan teknologi informasi atau dukungan untuk penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi.

(6) Kompleksitas

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang dipersepsikan sesuatu yang relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Penelitian yang dilakukan Tomatzky dkk. (1982) dalam Tjhai (2003:8) menemukan bahwa semakin kompleks inovasi yang dilakukan semakin rendah tingkat penerimaan. Jika pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks penerimaan atas inovasi, maka hasil ini mendukung sebuah hubungan yang negatif antara kompleksitas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini didukung oleh penelitian Thompson et al.(1991) dalam Tjhai (2003:18) yang memperoleh hasil bahwa kompleksitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kompleks teknologi informasi maka semakin rendah tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

g. Dimensi Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Jogiyanto (2007:111), salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action/ TRA* oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

Technology Acceptance Model (TAM) menggunakan lima konstruk/ dimensi utama yaitu:

1) Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Dalam Jogiyanto (2007:114) kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dari definisinya diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (misalnya Davis, 1989; Chau, 1996; Igarria et al., 1997; dan Sun, 2003).

Konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dibentuk dari banyak item. Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007:152) menggunakan 6 buah item/ indikator untuk membentuk konstruk ini yaitu :

- a. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*)
- b. Kinerja kerja (*job performance*)
- c. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*)
- d. Efektif (*effectiveness*)
- e. Membuat pekerjaan lebih mudah (*make job easier*)
- f. Berguna (*usefull*)

2) Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Easy of Use*)

Dalam Jogiyanto (2007:115) konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007:152) juga menggunakan 6 buah item/ indikator untuk membentuk konstruk tersebut yaitu:

- a. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
- b. Terkedali (*controllable*)
- c. Jelas dan dapat dimengerti (*clear and unerstandable*)

- d. Mudah untuk beradaptasi (*fleksibel*)
 - e. Menjadi terampil (*easy to become skillfull*)
 - f. Mudah untuk digunakan (*easy to use*)
- 3) Sikap terhadap perilaku (*attitde towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan oleh Davis et al. (1989) dalam Jogiyanto (2007:116) sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang ditentukan. Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) juga didefinisikan Mathieson (1991) dalam Jogiyanto (2007:116) sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem.

- 4) Niat perilaku (*behavioral attention*) atau niat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*)

Dalam Jogiyanto (2007:116), niat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem (misal penelitian Davis et al.,1989; Taylor dan Todd, 1995; dan Venkatesh dan Davis, 2000)

- 5) Perilaku (*behavior*) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*)

Dalam Jogiyanto (2007:117) perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi. Karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi oleh peneliti yang menggunakan daftar pertanyaan maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*). Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:116) menggunakan pengukuran pemakaian sesungguhnya (*actual usage*), dan Igbaria et al. (1995) dalam Jogiyanto (2007:116) menggunakan pengukuran pemakaian persepsian (*perceived usage*) yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

Menurut Bellamy dan Taylor (1998) dalam Sangkala (2016:18), sejak pertengahan tahun 1990-an di negara-negara barat telah banyak mengadopsi ide yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi memperbesar kemungkinan pemerintah dapat melakukan "*reinventing*" aktifitasnya. Ide ini kemudian dielaborasi lebih jauh oleh Osborn dan Gaebler (1992) dalam Sangkala (2016:18-19) dengan idenya *The New Paradigm of New Public Management*. Di bawah pilosofi *The New Public Management* dan sumbangan ide pemerintahan layaknya menjalankan sebuah aktivitas bisnis dan didorong oleh kepentingan pelanggan. Dalam aktivitasnya tersebut difasilitasi oleh pengenalan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di dalam aktivitas administrasi publik dan di dalam saling keterkaitan antara organisasi publik dengan ruang kebijakan publik.

Sejak kala itu, maka pandangan mengenai transformasi di dalam berbagai bidang dan ruang lingkup kegiatan administrasi publik senantiasa dikaitkan dengan penggunaan *electronic government (e-Government)*. Penggunaan *e-Government* senantiasa ditandai dengan pengimplementasian TIK yang memfasilitasi atau memperbaiki layanan publik kepada warga dan organisasi bisnis.

Menurut Young (2003) dalam Sangkala (2016:77), *E-Government* bermakna pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai dan pemerintahan lainnya. Sementara berbagai pihak mendefinisikan *E-Government* adalah suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagi informasi dan memberikan layanan baik kepada pihak internal maupun eksternal klien bagi keuntungan pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis. Atau definisi lain dalam Sangkala (2016:78) menyebut *E-Government* yaitu pemanfaatan teknologi informasi seperti *wide area network (WAN)*, internet, *world wide web (www)*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis, dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memperdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.

Di Indonesia sendiri kebijakan mengenai strategi nasional pengembangan *E-Government* telah dikeluarkan melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang merupakan payung hukum seluruh kebijakan

detail teknis di bidang *E-Government*. Hanya sayang sekali bila melihat kondisi ril indeks kesiapan pemerintah Indonesia dalam membangun *E-Government* khususnya di negara-negara Ascan masih berada di urutan kelima terburuk, dan hanya mengalahkan negara-negara seperti Kamboja, Myanmar, Timor Leste dan Laos. Sedangkan di tingkat dunia berada pada urutan ke-106 (Sangkala, 2016:81).

Secara konseptual prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menghendaki didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional partisipatif, tidak diskriminatif, terbuka dan akuntabel, tepat waktu, cepat, mudah dan terjangkau. Hal ini dapat dicapai manakala seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Karena itu, penggunaan *E-Government* dalam setiap penyelenggaraan fungsi pemerintah terutama dalam hal pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan. (Sangkala, 2016:81-82).

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Informasi

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan yang baik, yaitu : (1) Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang

memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan (4) Faktor keterampilan petugas; (5). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Kelima faktor tersebut mempunyai peran yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal.

Wolkins dalam Tjiptono (2002:75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi : kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi merupakan implementasi yang berkaitan dengan kebijakan suatu program pemerintah, dimana dalam hal ini adalah program pemerintah dalam *E-Government*.

Penggunaan *e-Government* senantiasa ditandai dengan pengimplementasian Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memfasilitasi atau memperbaiki layanan publik kepada warga dan organisasi bisnis. (Sangkala, 2016:19)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah diantaranya: (1) Kondisi lingkungan; Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima program. (2) Hubungan antar organisasi; Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program. (3) Sumberdaya organisasi untuk implementasi program; Implementasi kebijakan perlu didukung sumber daya baik sumber daya manusia (*human*

resources) maupun sumberdaya non-manusia (*non human resources*).⁽⁴⁾ Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana; Yang dimaksud karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program (Cheema dan Rondinelli dalam Subarsono, 2006)

Di dalam penerapan *e-government* itu sendiri khususnya di pemerintahan masih banyak hambatan yang terjadi, Menurut Aziz (2008) terdapat 3 (tiga) masalah atau kendala utama dalam pelaksanaan *e-government* diantaranya masalah pengembangan infrastruktur, kepemimpinan dan budaya masyarakat kita. Harus diakui bahwa ketersediaan teknologi seperti terangkum dalam masalah infrastruktur seringkali masih menjadi kendala di negara kita. Namun bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan penerapan *e-government* di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*. Selanjutnya, hal yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya. Jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi, dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun masalahnya adalah bahwa pemanfaatan *e-government* sering terbentur dengan faktor budaya yang

memang kurang mendukung. Faktor budaya diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang acap kali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *e-government*.

B. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan berbagai metode dan tujuan diantaranya sebagai berikut :



Tabel 2.2
 Penelitian Terdahulu Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Herlina Werianty Paongan (2014)	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Pemustaka pada badan perpustakaan dan arsip Daerah provinsi sulawesi tenggara	1) Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri dari automasi perpustakaan dan layanan digital terhadap kualitas pelayanan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. (2) Mengetahui variabel yang paling dominan dan signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan	Pendekatan deskriptif kuantitatif	Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel otomasi perpustakaan dan layanan digital dengan variabel kualitas pelayanan pemustaka
Perbedaan : penelitian yang dilakukan Herlina Werianty Paongan (2014) menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terdiri dari automasi perpustakaan dan layanan digital serta menggunakan dimensi <i>LIBQUAL+</i> (<i>Affect of Service, Information control, Library as Place</i>). Sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif eksplanatif dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa website dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan <i>Webqual</i> (<i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> dan <i>Transaction Quality</i>).					
2.	Didin Parastiawan (2017)	Pengaruh Penggunaan <i>Electronic Government</i> Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda	Menguji dan menganalisis penggunaan <i>electronic government</i> dan peningkatan kualitas pelayanan publik	Kuantitatif yang bersifat asosiatif	Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan <i>electronic government</i> terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik
Perbedaan : penelitian yang dilakukan Didin Parastiawan (2017) menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan Kualitas Pelayanan					

	diukur dengan (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) kompetensi pelaksana, (6) perilaku pelaksana, (7) maklumat pelayanan, dan (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif eksplanatif dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan <i>Webqual (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan Transaction Quality)</i> .				
3.	Ira Rahmawati (2017)	Pengaruh Kompetensi dan <i>E-Government</i> terhadap Kualitas pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Palu	1) Untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh kompetensi dan <i>e-government</i> pada kualitas pelayanan publik di kantor pengadilan agama di Palu; 2) untuk mengeksplorasi dan menganalisa pengaruh kompetensi pada kualitas layanan publik di kantor agama pengadilan di Palu; 3) Untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh <i>e-government</i> pada kualitas publik serta perbaikan di kantor Pengadilan Agama di Palu	Penelitian deskriptif dan kausal	1). Kompetensi dan <i>Elektronik government</i> secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 2). Kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu. 3). <i>Elektronik-government</i> secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Pengadilan Agama Palu
	Perbedaan : penelitian yang dilakukan Ira Rahmawati (2017) menggunakan metode penelitian deskriptif dan kausal dengan dimensi pengukuran kualitas pelayanan : transparansi, akuntabilitas, kondisional, Partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif eksplanatif dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan <i>Webqual (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan Transaction Quality)</i> .				
4.	Herlinda (2016)	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT	Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor teknologi informasi yang terdiri dari Hardware (X1), Database (X2), Network (X3) dan People (X4) terhadap peningkatan	Kuantitatif	Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa hanya variabel database yang berpengaruh signifikan

		POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser	kualitas pelayanan publik (Y) PT.POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser serta untuk mengetahui variable teknologi informasi mana yang paling berpengaruh.		sedangkan variabel Hardware, Netrwork dan People tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT POS Indonesia di Kecamatan Tanah Gorogot Kabupaten Paser.
Perbedaan : penelitian yang dilakukan Herlinda (2016) teknologi informasi berupa Hardware, Database, Network dan People; sedangkan penelitian penulis pemanfaatan teknologi informasi berupa website					
5.	Diana Rahmawati (2010)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE UNY	Mengetahui (1) Pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi di lingkungan FISE UNY. (2) Pengaruh kualitas pelayanan pegawai administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FISE UNY	Kuantitatif	(1) Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi di lingkungan FISE UNY. (2) Kualitas pelayanan pegawai administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di lingkungan FISE UNY
Perbedaan : penelitian yang dilakukan Diana Rahmawati (2010) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis (<i>outcome</i>) dan dimensi fungsional (<i>proses</i>). Kualitas teknis atau kualitas tangible dapat ditunjukkan dengan jumlah sarana dan prasarana yang disediakan organisasi. Sedangkan kualitas fungsional mengacu pada proses penyampaian pelayanan. Sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif eksplanatif dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan <i>Webqual (Usability, Information Quality, Service Interaction Quality dan Transaction Quality)</i> .					

C. Kerangka Pikir

Secara teknis sistem teknologi informasi telah berkembang pesat. Secara kualitas sistem teknologi informasi juga sudah meningkat dengan drastis. Beberapa dekade yang lalu, banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk yang banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Sekarang walaupun kualitas teknis sistem teknologi informasi sudah membaik, tetapi masih terdengar banyak sekali sistem informasi yang gagal diterapkan. Masih banyak terdengar bahwa sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena manusianya menolak atau tidak mau menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak menggunakan sistem adalah suatu perilaku (*behavior*). Untuk supaya sistem teknologi informasi dapat diterima baik oleh pemakainnya maka perlu dipersiapkan terlebih dahulu supaya pemakainnya mau berperilaku menerima (Jogiyanto, 2007:1-2).

Dalam Jogiyanto (2007:111), Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model TRA.

Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berdasarkan pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan Penilaian kinerja menurut (Goodhue dan Thompson, 1995) dalam Tjhai (2003:6) berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal

dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan/atau peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan menjadi faktor yang berpengaruh dalam pencapaian kualitas pelayanan individu tersebut pada pelaksanaan tugasnya didalam organisasi.

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi sangat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Penelitian Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1997) dan Furey (1991) dalam Poerbantoro (2006:15) menyatakan bahwa layanan berbasis TI dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya penelitian pada consumer banking oleh Faye X Zhu, Walter Wymer Jr dan Injazz Chen (2002) pada Poerbantoro (2006:2) mengaggas bahwa layanan berbasis TI yang dirasakan pelanggan memiliki sebuah pengaruh langsung yang positif pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan termasuk keandalan, ketanggapan, dan jaminan sebagaimana didefinisikan dalam SERVQUAL.

Zhu (2002) dalam Poerbantoro (2006:16) selanjutnya menjelaskan, bahwa pelanggan lebih cenderung menempatkan nilai yang lebih besar pada dimensi-dimensi kualitas ini jika mereka merasakan kualitas tinggi layanan berbasis TI seperti kemudahan penggunaan, penghematan waktu, kenyamanan, informasi rekening yang akurat, kemampuan memuaskan sebagian besar kebutuhan mereka, tidak adanya resiko berupa gangguan atas privasi mereka. Penelitian Zhu et al (2002) dalam Poerbantoro (2006:16) menemukan bahwa teknologi informasi dapat membantu penyedia jasa mencapai tingkat pelayanan pelanggan yang lebih tinggi.

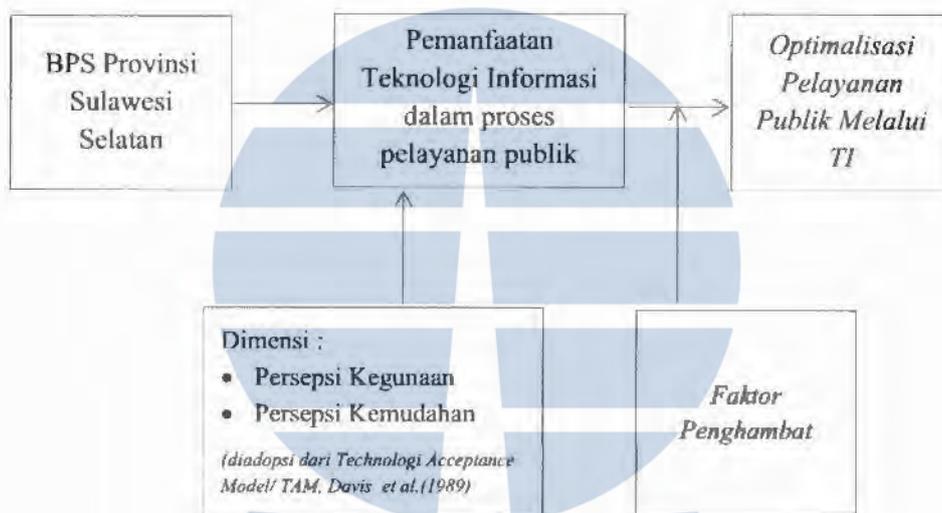
Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna. Pengguna dalam menikmati suatu pelayanan yang dapat menentukan baik buruknya suatu pelayanan.

Layanan website sebagai salah satu bentuk layanan informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan lain. Keterkaitan antara teknologi informasi yang berkembang secara pesat, metodologi dan kemampuan penyerapan pengetahuan bagi pelaksana penyampaian layanan menjadi sangat erat. Kebutuhan pengguna menjadi sulit dan beragam untuk diidentifikasi secara umum sehingga menambah kompleks layanan ini.

Pengukuran kualitas layanan website pada awalnya lebih menitikberatkan pada "penyediaan informasi". Dengan demikian penggunaan atribut dalam pengukuran utama kualitas layanan website bertumpu pada kualitas informasi yang dikenal dengan *website quality* atau *webqual* (Tate, et al., 2007). *Webqual*

merupakan suatu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *service quality* atau lebih dikenal dengan nama *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

Kerangka penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui alur fikir berikut ini :



Gambar 2.8 Kerangka Konseptual

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka metode dan jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan level analisis eksplanasi. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moloeng (2007:4), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya.

Menurut Sugiyono (2007:10), penelitian eksplanasi adalah penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kedudukan-kedudukan dan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan level analisis eksplanasi karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam untuk menjelaskan kedudukan-kedudukan dan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penjelasan dari kerangka konseptual. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus peneliti adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi kasus website BPS Provinsi Sulawesi Selatan). Dengan aspek penelitian sebagai berikut :

1. Pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan
2. Upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan
3. Faktor-faktor penghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan. Pertimbangan pemilihan tempat tersebut karena BPS Provinsi Sulawesi Selatan sudah menerapkan sistem teknologi informasi..

D. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Lofland (1984) dalam Moleong (2007:157) bahwa sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio tapes, pengambilan foto, atau film .

Dalam penelitian ini, data primer diambil dari hasil wawancara dan observasi partisipatif yang dilakukan oleh peneliti. Dari segi organisasi wawancara dilakukan kepada Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), Kepala Seksi Diseminasi, Kepala Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik, Kepala Seksi

Pengolahan, dan Staf IPDS. Sedangkan dari pengguna wawancara dilakukan kepada pengguna baik mahasiswa/dosen, PNS maupun swasta yang dalam hal ini diwakili oleh media yang banyak menggunakan data BPS.

2. Data Sekunder

Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Selain data primer, peneliti juga akan mengambil data sekunder berupa tampilan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan fasilitas pendukung teknologi informasi seperti komputer, scan, server, dll.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Moleong (2007:168) menjelaskan “peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya peneliti menjadi pelapor hasil penelitiannya”. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai bentuk alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian, namun berfungsi sebagai instrumen pendukung.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung untuk melihat dan mengamati website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti mencari data yang akurat untuk mendukung keberhasilan penelitian. Peneliti juga menambah

pengetahuan dengan cara menambah referensi dan informasi terkait dengan penelitian.

Instrumen sendiri menurut Arikunto (2002: 126) ialah alat pada waktu peneliti menggunakan suatu metode. Karena dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, maka instrumen yang dibutuhkan antara lain yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi, tape recorder, kamera, serta alat tulis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:288) dalam Moleong (2007:186) bahwa maksud mengadakan wawancara adalah : Mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi), dan memverifikasi,

mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

2. Observasi

Menurut Riduwan (2004:204), teknik ini digunakan untuk melengkapi data-data yang belum terjaring melalui penggunaan metode wawancara. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa tampilan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan peraturan-peraturan terkait pelayanan publik.

G. Teknik Keabsahan Data

Peneliti dalam menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2007:330). Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi sampai data mengalami kejenuhan yang sama sehingga data akan valid.

H. Teknik Penentuan Informan Kunci

Dalam penelitian ini, informan merupakan sumber data penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, penentuan informan yang terpenting adalah

bagaimana menentukan *key informan* (informasi kunci) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian.

Penelitian mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi kasus website BPS Provinsi Sulawesi Selatan), penentuan informannya bersifat *purposive*. Menurut Satori dan Komariah (2010:50) penentuan sumber data secara *purposive*, yaitu ditentukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau tujuan tertentu. Jadi, penentuan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan.

Dalam penelitian kualitatif, penentuan informan yang terpenting adalah bagaimana menentukan *key informan* (informan kunci) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Informan penelitian sebagai sumber data bagi peneliti, adapun yang menjadi informan penelitian dalam penelitian ini terbagi dua yaitu dari pihak organisasi dan pengguna. Dari Organisasi yang menjadi informan adalah Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), Kepala Seksi Diseminasi, Kepala Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Staf IPDS. Sedangkan dari pengguna yaitu pihak yang selama setahun terakhir mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

I. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan analisis interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono

(2011:247-253) yaitu meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan diawali dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara dengan informan penelitian. Peneliti juga mengambil dokumentasi untuk mendukung data penelitian.

2. Reduksi Data

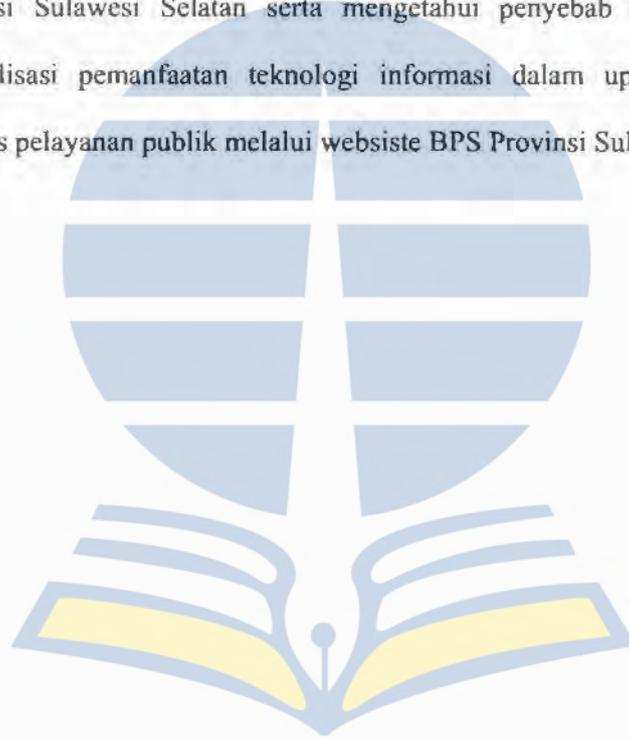
Yang dimaksud dengan mereduksi data adalah pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan reduksi data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sejumlah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan-kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan apa yang akan dilakukan selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data yang disajikan dalam bentuk informasi mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik studi kasus website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam suatu penelitian. Kesimpulan membantu untuk mencari dan memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian ini maka akan disampaikan jawaban mengenai rumusan masalah yaitu mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui websiste BPS Provinsi Sulawesi Selatan serta mengetahui penyebab dan penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui websiste BPS Provinsi Sulawesi Selatan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPS Provinsi Sulawesi Selatan

1. Informasi Umum

Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun

1960 tentang Sensus dan UU Nomer 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah sebagai berikut :

- Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data ini didapatkan dari sensus atau survey yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder.
- Membantu kegiatan statistik di kementerian, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional.
- Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik.
- Membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sulawesi Selatan merupakan kepanjangan tangan dari BPS Republik Indonesia di Jakarta. Pada tanggal 29 Mei 1968 ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) No.16 Tahun 1968 yang mengatur Organisasi dan Tata Kerja BPS di Pusat dan Daerah. Selanjutnya pada tanggal 20 Februari 1980 diterbitkan Peraturan Pemerintah No.6 Tahun 1980 tentang Organisasi BPS sebagai pengganti PP No.16 Tahun 1968. Dengan diterbitkannya PP ini maka pada setiap provinsi dibentuk kantor statistik dengan nama Kantor Statistik Provinsi, dan pada setiap Kabupaten/ Kota juga dibentuk kantor statistik dengan nama Kantor Statistik Kabupaten/ Kotamadya. Kemudian PP tersebut disempurnakan pada tanggal 9 Januari 1992 dengan diterbitkannya PP Nomor 2 Tahun 1992 tentang Organisasi BPS dan dilanjutkan dengan penerbitan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 6 Tahun 1992 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja BPS yang ditetapkan pada tanggal 9 Januari 1992.

BPS melakukan kegiatan dengan melaksanakan sesuai undang-undang. Peraturan yang digunakan adalah Undang-undang (UU) Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Dengan perkembangan keadaan, tuntutan masyarakat dan kebutuhan pembangunan nasional maka dirasa perlu penyempurnaan peraturan. Pada tanggal 19 Mei 1997 diundangkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan dilanjutkan dengan penerbitan Keppres No. 86 Tahun 1998 tentang Kedudukan, Tugas, Susunan Organisasi dan Tata Laksana Kerja Biro Pusat Statistik. Berdasarkan Keppres ini terjadi perubahan nama dari Biro Pusat Statistik menjadi Badan Pusat Statistik

sehingga Kantor Statistik Provinsi Sulawesi Selatan diubah menjadi Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sulawesi Selatan.

Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai Lembaga Non-Kementerian (LPNK) mempunyai tugas menyediakan data dan informasi statistik yang berkualitas lengkap, akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan relevan bagi pengguna data. Data dan informasi statistik yang berkualitas merupakan rujukan bagi upaya perumusan kebijakan dalam menyusun perencanaan, melakukan pemantauan dan mengevaluasi program-program agar sasaran-sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan tepat, sehingga tujuan pembangunan, diantaranya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, dapat dicapai dengan efektif.

Mengacu pada UU Nomor 16 Tahun 1997 tersebut, jenis statistik dibedakan menjadi tiga, yaitu : (1) statistik dasar yang menjadi tanggung jawab BPS; (2) statistik sektoral yang menjadi tanggung jawab instansi sektoral/ kementerian/ SKPD; dan (3) statistik khusus yang menjadi tanggung jawab lembaga penelitian swasta, dan penyelenggara statistik lain di luar pemerintah.

Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 Tentang Badan Pusat Statistik, secara kelembagaan, BPS ditegaskan sebagai instansi vertikal, menempatkan BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu perwakilan BPS di daerah, yang menjadi perpanjangan tangan BPS untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut.

2. Visi dan Misi

Visi BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah “Pelopor Data Statistik Terpercaya untuk Semua (*The Agent of Trustworthy Statistical Data for All*) ” Untuk mencapai visi tersebut, ditetapkan misi BPS Provinsi Sulawesi Selatan

yang menggambarkan hal yang harus dilaksanakan, dirumuskan sebagai berikut:

- a) Menyediakan data statistik berkualitas melalui kegiatan statistik yang terintegrasi dan berstandar nasional maupun internasional ;
- b) Memperkuat Sistem Statistik Nasional yang berkesinambungan melalui pembinaan dan koordinasi di bidang statistik; dan
- c) Membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan.

3. Tujuan

Undang-undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik mengamanatkan BPS untuk menyediakan data dan informasi statistik pada skala nasional maupun regional, serta melakukan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan standarisasi dalam penyelenggaraan statistik.

Adapun tujuan BPS dalam rangka mencapai Visi BPS dan mewujudkan Misi BPS untuk kurun waktu 2015 – 2019 adalah sebagai berikut :

- a) Peningkatan kualitas data statistik melalui kerangka penjaminan kualitas
- b) Peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik
- c) Peningkatan birokrasi yang akuntabel.

Tujuan pertama pembangunan statistik menuntut BPS Provinsi Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kualitas data statistik. Tujuan pertama ini akan didukung dan diupayakan dengan menerapkan program Statcap CERDAS (*Statistical Capacity Building – Change and Reform for Development of Statistics in Indonesia*) kerangka penjaminan kualitas.

Tujuan kedua berupa peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik. Keberhasilan upaya peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik tidak terlepas dari dukungan dan peranan TIK, yang diwujudkan melalui pembangunan arsitektur dan kerangka TIK dan manajemen informasi. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya penggunaan TIK statistik. Tujuan kedua ini akan diperkuat oleh komponen kedua Statcap CERDAS yaitu Penguatan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Sistem Informasi Manajemen Statistik.

Tujuan ketiga Peningkatan Birokrasi yang akuntabel, di dalam tujuan tersebut terkait dengan misi membangun insan statistik yang profesional, berintegritas dan amanah untuk kemajuan perstatistikan. Untuk itu, peningkatan kapasitas dan kemampuan tenaga statistik di pusat maupun daerah harus terus dilakukan. Tujuan ketiga ini diperkuat dengan komponen ketiga Statcap CERDAS yaitu pengembangan sumber daya manusia.

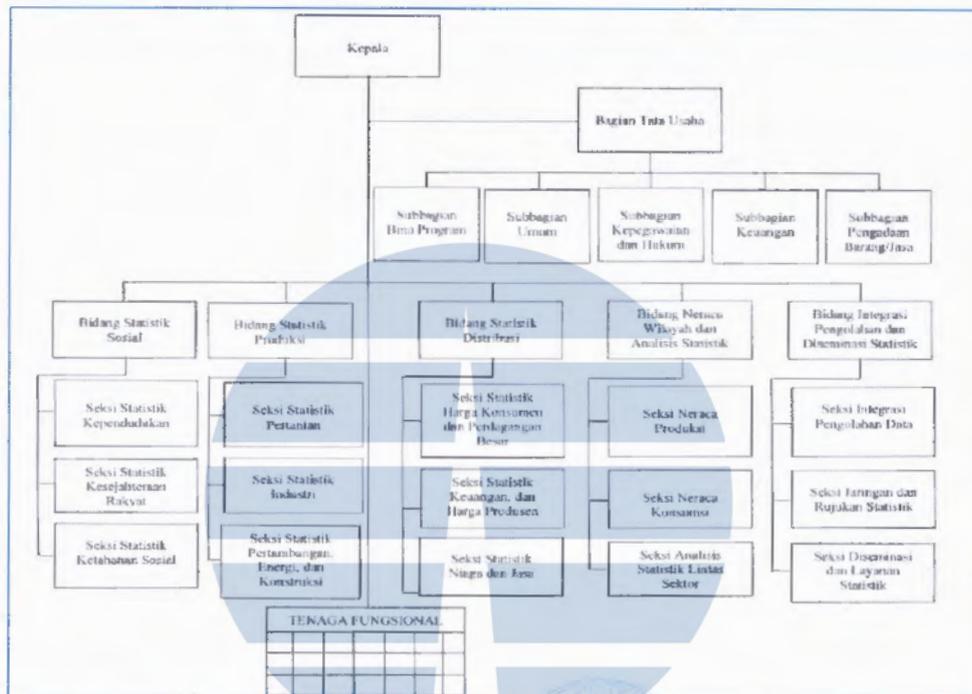
4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 **Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah**. Susunan organisasi BPS Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari:

- 1) Kepala;
- 2) Bagian Tata Usaha;
- 3) Bidang Statistik Sosial;
- 4) Bidang Statistik Produksi;
- 5) Bidang Statistik Distribusi;

- 6) Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik;
- 7) Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik;
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPS Provinsi Sulawesi Selatan



Sumber : PERKA BPS NO 10 TAHUN 2017

BPS Provinsi Sulawesi Selatan dipimpin oleh seorang Kepala yang mempunyai tugas memimpin BPS Provinsi Sulawesi Selatan sesuai dengan tugas dan fungsi BPS Provinsi Sulawesi Selatan serta membina aparatur BPS Provinsi Sulawesi Selatan agar berdaya guna dan berhasil guna. Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan dibantu oleh seorang Kepala Bagian dan 5 (lima) Kepala Bidang.

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana dan program, urusan kepegawaian dan hukum, keuangan, layanan pengadaan

barang/jasa, serta perlengkapan dan urusan dalam. Bagian Tata Usaha terdiri dari Subbagian Bina Program, Subbagian Umum, Subbagian Kepegawaian dan Hukum, Subbagian Keuangan dan Subbagian Pengadaan Barang/Jasa.

Bidang Statistik Sosial mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, pelaporan, dan pengembangan statistik kependudukan, statistik kesejahteraan rakyat, dan statistik ketahanan sosial. Bidang Statistik Sosial terdiri dari Seksi Statistik Kependudukan, Seksi Statistik Kesejahteraan Rakyat, dan Seksi Statistik Ketahanan Sosial.

Bidang Statistik Produksi mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, pelaporan, dan pengembangan statistik pertanian, statistik industri, serta statistik pertambangan, energi dan konstruksi. Bidang Statistik Produksi terdiri dari Seksi Statistik Pertanian, Seksi Statistik Industri dan Seksi Statistik Pertambangan, Energi, dan Konstruksi.

Bidang Statistik Distribusi mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan, pengolahan, analisis, evaluasi, pelaporan, dan pengembangan statistik harga konsumen dan harga perdagangan besar, statistik keuangan dan harga produsen, serta statistik niaga dan jasa. Bidang Statistik Distribusi terdiri dari Seksi Statistik Harga Konsumen dan Harga Perdagangan Besar, Seksi Statistik Keuangan dan Harga Produsen, Seksi Statistik Niaga dan Jasa.

Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik mempunyai tugas melaksanakan penyusunan neraca produksi, neraca konsumsi, dan analisis statistik lintas sektor. Bidang Neraca Wilayah dan Analisis Statistik terdiri dari Seksi Neraca Produksi, Seksi Neraca Konsumsi dan Seksi Analisis Statistik Lintas sektor.

Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik mempunyai tugas melaksanakan integrasi pengolahan data, pengelolaan jaringan dan rujukan statistik, serta diseminasi dan layanan statistik. Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik terdiri dari Seksi Integrasi Pengolahan Data, Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik dan Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.

Kelompok jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam beberapa Kelompok Jabatan Fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.

Instansi Vertikal BPS terdiri dari BPS Provinsi dan BPS Kabupaten/Kota. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPS. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPS Provinsi.

B. Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

BPS memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang berbagai informasi dengan membuka layanan melalui layanan statistik terpadu (perpustakaan) dan melalui website.

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan bermula dari permintaan BPS (pusat) kepada BPS daerah untuk membuat websitenya masing-masing, medio 2011. Saat itu, tampilan website antardaerah belum seragam. Tak ada standar yang dipakai dalam membuat website, ada yang menggunakan PHP, CMS (*content management system*), Joomla, dan lain-lain.

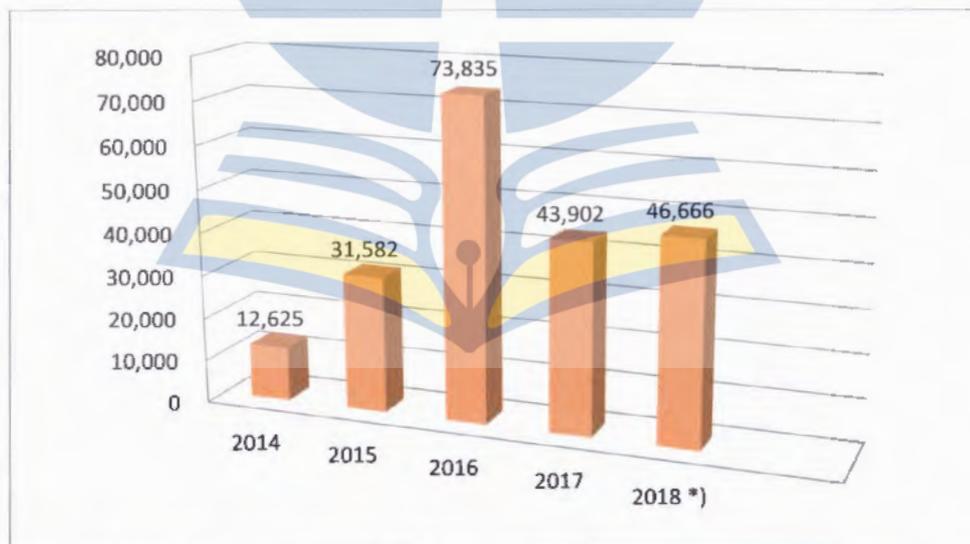
Hingga akhirnya tahun 2012, BPS (pusat) menetapkan standar, di mana dalam website masing-masing daerah harus tersedia tabel dinamis yang bisa disimpan, minimal dalam bentuk Microsoft Excel. Website juga harus menampilkan *Advanced Release Calendar* yang masih dibuat sendiri oleh masing-masing daerah. Dengan standar tersebut ternyata tak setiap daerah bisa menyanggupinya. Beberapa BPS Kabupaten mengeluh karena tidak punya waktu memanage website dan kurangnya SDM. Sementara dari sisi pengguna data mengeluhkan perbedaan subject yang ada di website masing-masing daerah. Misalnya, subject data kemiskinan di website daerah A belum tentu ada di website daerah B sehingga pengguna tidak bisa membanding datanya.

Hingga akhirnya ide pembaharuan tercetus pada awal tahun 2014 dari Roby Darmawan, Kasubdit Layanan dan Promosi Statistik BPS (pusat) kala itu. Ide pembaruan website BPS dibawa ke pimpinan. Sebelum penyeragaman website, tim website BPS membuat tiga desain *mockup (maket)* website yang diajukan ke Deputi Bidang Metodologi dan Informasi Statistik (MIS). Hingga desain ketujuh baru disetujui tampilan layout website BPS. Dalam pembuatan mockup tersebut, Subdit Publikasi dan Kompilasi Statistik membantu mempermanis tampilan. Desain yang telah disetujui oleh pimpinan segera direalisasikan Direktorat Diseminasi Statistik. Pengerjaan memakan waktu setahun karena website BPS versi baru ini di-launching pada 10 Februari 2015. Penyeragaman website BPS seluruh Indonesia dinilai sebuah terobosan bagus oleh pengguna data. (Varia Statistik November 2016)

BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu perwakilan BPS di daerah juga melakukan hal yang sama sesuai dengan arahan dari BPS RI. Dengan adanya permintaan BPS (pusat) kepada BPS daerah untuk membuat websitenya masing-masing pada 2011 maka mulai dirintis website BPS Sulsel, hingga akhirnya dengan adanya standar yang ditetapkan BPS RI maka pada September 2013 mulai dirilis website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sesuai template dari BPS RI. Hingga akhirnya pada tahun 2015 menggunakan versi baru sesuai dengan template yang digunakan sekarang.

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan saat ini beralamat di <http://sulsel.bps.go.id>. Berbagai informasi ditampilkan dalam website tersebut, seperti informasi yang disajikan secara bulanan berupa Berita Resmi Statistik, publikasi, dan dokumentasi.

Gambar 4.2
Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan
Tahun 2014 – 2018*)



Catatan : *) 2018 adalah pengunjung bulan Januari-Juli 2018

Sumber : BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Dari Gambar 4.2 dapat dilihat bahwa sejak dari kurun waktu 2014 s/d Juli 2018 jumlah pengunjung Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan secara umum mengalami peningkatan, walaupun dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan. Hal ini diperkirakan karena antusias masyarakat tahun 2016 yang sangat tinggi dengan adanya keterbukaan informasi publik. Dan mulai stabil di tahun 2017 dan meningkat lagi di tahun 2018.

Tabel 4.1
Jumlah Pengunjung Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan Dirinci per Bulan Tahun 2014 – 2017

Bulan	2014	2015	2016	2017
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Januari	822	1.233	5.116	6.048
Februari	856	1.063	5.009	4.285
Maret	1.119	1.514	5.629	8.705
April	1.219	1.596	6.313	8.706
Mei	1.060	2.941	5.867	6.186
Juni	944	2.480	4.901	1.661
Juli	601	1.708	4.012	2.273
Agustus	949	2.439	6.235	6
September	1.219	3.328	6.969	2.082
Oktober	1.322	4.699	9.470	24
November	1.249	4.850	8.460	8
Desember	1.265	3.731	5.854	3.918
JUMLAH	12.625	31.582	73.835	43.902

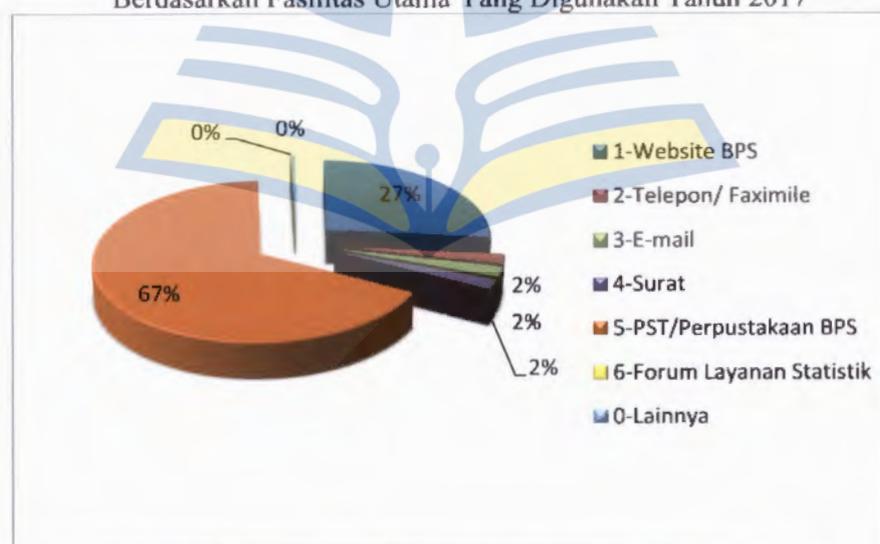
Sumber : BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dalam kurun waktu Januari 2014 s/d Desember 2017 jumlah pengunjung website BPS Provinsi Sulawesi Selatan paling tinggi pada bulan Oktober 2016 yaitu sejumlah 9.470 pengunjung sedangkan paling rendah pada bulan Agustus 2017 yang hanya sejumlah 6 pengunjung. Sedangkan secara rata-rata jumlah pengunjung pada tahun 2014 sejumlah 1.052 pengunjung/bulan, tahun 2015 rata-rata sejumlah 2.632 pengunjung/ bulan, tahun

2016 rata-rata jumlah 6.153 pengunjung/ bulan dan tahun 2017 rata-rata 3.659 pengunjung/ bulan.

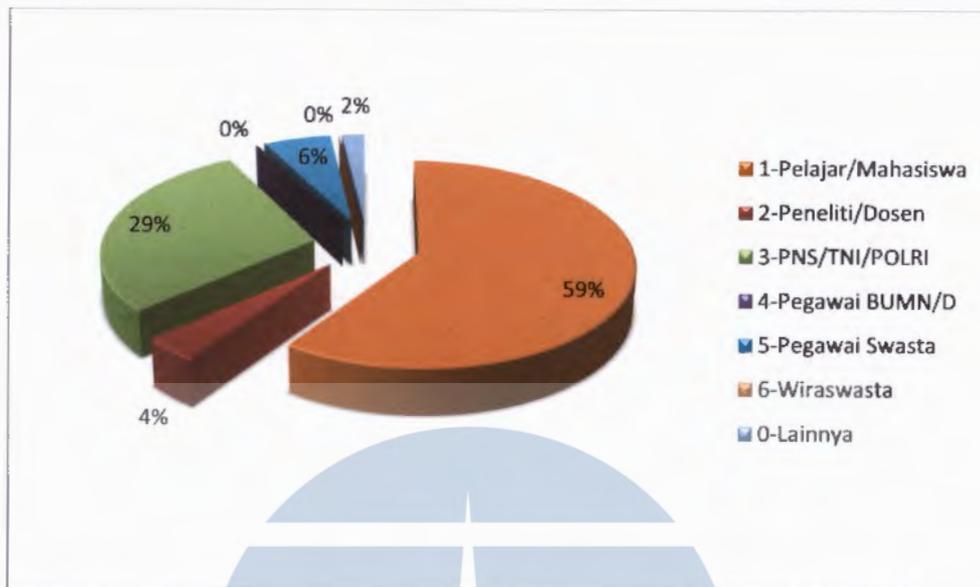
Penurunan pengunjung website BPS Provinsi Sulawesi Selatan disebabkan karena sebagian besar pengunjung lebih memilih untuk datang langsung ke BPS Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengambil data. Seperti terlihat dari Grafik 4.3 hasil Survei Kebutuhan Data tahun 2017 yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan bahwa 67 persen pengunjung mengambil data lewat PST (Pusat Layanan Terpadu)/ Perpustakaan BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan hanya 27 persen yang mengambil data lewat website. Alasan para pengguna karena dengan datang langsung ke PST bisa lebih jelas, jika tidak mengerti dapat langsung ditanyakan ke BPS. Hambatan ini pula yang menyebabkan perlu adanya optimalisasi web sehingga pengguna data ke depannya akan lebih mudah menggunakan data BPS tanpa harus datang langsung ke BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Gambar 4.3
Jumlah Pengguna Data BPS Provinsi Sulawesi Selatan
Berdasarkan Fasilitas Utama Yang Digunakan Tahun 2017



Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) BPS Provinsi Sulawesi Selatan 2017

Gambar 4.4
Jumlah Pengguna Data Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan
Berdasarkan Pekerjaan Utama Tahun 2017



Sumber : Survei Kebutuhan Data (SKD) BPS Provinsi Sulawesi Selatan 2017

Dari Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa pengguna data website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagian besar yaitu Pelajar/ Mahasiswa 59 persen, disusul PNS/TNI/Polri 29 persen, Pegawai Swasta 6 persen dan Peneliti/Dosen 4 persen.

C. Deskripsi Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian ini terbagi dua yaitu dari pihak organisasi dan pengguna. Dari Organisasi yang menjadi informan adalah Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), Kepala Seksi Diseminasi, Kepala Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Staf Bidang IPDS. Pertimbangan Bidang IPDS menjadi informan kunci karena bidang ini yang bertanggung jawab dalam pengelolaan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan dari pengguna yaitu pihak yang selama setahun terakhir mengakses website BPS

Provinsi Sulawesi Selatan, yang dalam hal ini diwakili oleh dosen, mahasiswa, PNS/Dinas dan Swasta. Hal ini menjadi pertimbangan karena merupakan pengguna terbesar website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Semua informan dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya, adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bapak Nursam Salam, SE (Kepala BPS Propinsi Sulawesi Selatan)
2. Bapak Muktamar Amal, S.Si, M.Si (Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik)
3. Bapak Arham, S.Si., M.M (Kepala Seksi Integrasi Pengolahan Data)
4. Bapak Ismail Pranata, S.ST (Kepala Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik)
5. Bapak Mansyur Madjang, SE, M.Si. (Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)
6. Ibu Wadiyati (Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan Seksi Integrasi Pengolahan Data)
7. Ibu Shahnaz Khairunnisa, S.ST (Staf Seksi Integrasi Pengolahan Data)
8. Bapak Ellyas Bangapadang Musu, A.Md.Komp. (Staf Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik)
9. Bapak Sa'ad Tazkiahtu Dienulloh, S.ST (Staf Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik)
10. Ibu Henny Tjatoer Sulistiowati (Staf Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)
11. Ibu Hanisah, SE (Staf Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)
12. Ibu Dewi Krismawati, SST (Statistisi Pertama Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)

13. Ibu Sumarni L, SE (Statistisi Penyelia Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik)
14. Dr. H. Zainuddin Rahman, SE (Pegguna/ Dosen)
15. Nini R. Mahanggi, SP (Pegguna/ Dinas)
16. Nasaruddin (Pegguna/ Mahasiswa)
17. Yosylina (Pegguna/ Mahasiswa)
18. Ahmad Arhan (Pegguna/ Mahasiswa)
19. Khaeruddin (Pegguna/ Swasta/ Wartawan)
20. Syamsul Alam (Pegguna/ Swasta/ Wartawan)
21. Nuge (Pegguna/ Swasta/ Wartawan)
22. Muhajirah (Pegguna/ Swasta/ Video Jurnalis)
23. Nurmala, S.Hut. (Pegguna/ Dinas)
24. Firman Arfanda (Pegguna/ Dinas)
25. Andi Oddang, SP, MP. (Pegguna/ Dinas)
26. Wahnidar (Pegguna/ Mahasiswa)
27. Nurlindasari (Pegguna/ Mahasiswa)
28. Haidar (Pegguna/ Mahasiswa)



D. Hasil Penelitian

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berdasarkan pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan Penilaian kinerja menurut (Goodhue dan Thompson, 1995) dalam Tjhai (2003:6) berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan/atau peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu organisasi akan meningkatkan kualitas pelayanan individu tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan menjadi faktor yang berpengaruh dalam pencapaian kualitas pelayanan individu tersebut pada pelaksanaan tugasnya didalam organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area network (WAN), internet, *world wide web* (www), komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis, dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan

industri, memperdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif yang lebih dikenal dengan *E-Government*. Di Indonesia sendiri kebijakan mengenai strategi nasional pengembangan *E-Government* telah dikeluarkan melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang merupakan payung hukum seluruh kebijakan detail teknis di bidang *E-Government* (Sangkala, 2016)

Tujuan pengembangan *e-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 (Main, 2010:3) :

1. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
2. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Dalam kaitan dengan pelayanan secara online melalui website (*e-service*) pengukuran dengan skala *servqual* tidak dapat diterapkan secara langsung (Medywati, 2012:A-25). Dimensi pengukuran yang memungkinkan untuk mengukur layanan website adalah menggunakan web *service quality*. Salah satu cara pengukuran web *service quality* adalah dengan menggunakan *E-qual*.

Dimensi yang dipergunakan dalam *E-qual* yang meliputi *usability*, *information quality*, *service quality* dan *transaction quality* (Tate, Everman, Hope and Barner, 2007).

Berdasarkan teori sebelumnya maka untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan maka Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu Bapak Nursam Salam, SE. Responden menyatakan bahwa pemanfaatan website digunakan untuk :

“ ... Penyebarluasan Data, Publikasi, Rilis dan Kegiatan-kegiatan BPS”

Kaitannya dengan Pemanfaatan Teknologi Informasi responden menyatakan bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik, media Informasi dan Komunikasi, media sosialisasi/kehumasan, media penyimpanan database. Sedangkan untuk media interaksi baru sebatas email yang tercantum di website, begitupun untuk media pengambilan keputusan bukan wewenang BPS tetapi pemerintah daerah bisa menggunakannya.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik (IPDS), bapak Muktamar Amal S.Si, M.Si, selaku kepala bidang yang bertanggungjawab dalam pengelolaan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan bahwa pemanfaatan website digunakan untuk :

“ ... Informasi Data Statistik, Informasi Publikasi yang diterbitkan, rilis bulanan, semesteran, triwulanan. Tentang Kegiatan-kegiatan kita, kemudian pelayanan lain seperti Mikro data, system by system (link seperti pelaporan tindak korupsi, Sistem Rujukan Statistik, Metadata dll).”

Responden menyatakan bahwa :

“ Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik, harapannya kualitas pelayanan dilihat dari jenis layanan yang ditampilkan kalau dulu hanya melalui publikasi saja (perpustakaan)

sedangkan melalui web makin banyak yang mengakses dibandingkan harus datang langsung ke perpustakaan. Sebagai media Informasi sedangkan komunikasi melalui email, media sosialisasi/ kehumasan yaitu untuk sosialisasi kegiatan-kegiatan BPS, dan media penyimpanan database statis dan dinamis. Sedangkan untuk media interaksi "...Belum, karena interaksi masih sebatas email belum ada fasilitas chat." Begitupun sebagai media pengambilan keputusan "...pengambilan keputusan bukan wewenang BPS tetapi pemerintah daerah bisa menggunakannya misal inflasi untuk keputusan pertumbuhan ekonomi." (wawancara tanggal 26 Juni 2018 di ruang Kabid IPDS).

Begitu pula pernyataan Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik, bapak Mansyur Madjang SE, M.Si. selaku penanggung jawab teknis dalam pengelolaan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

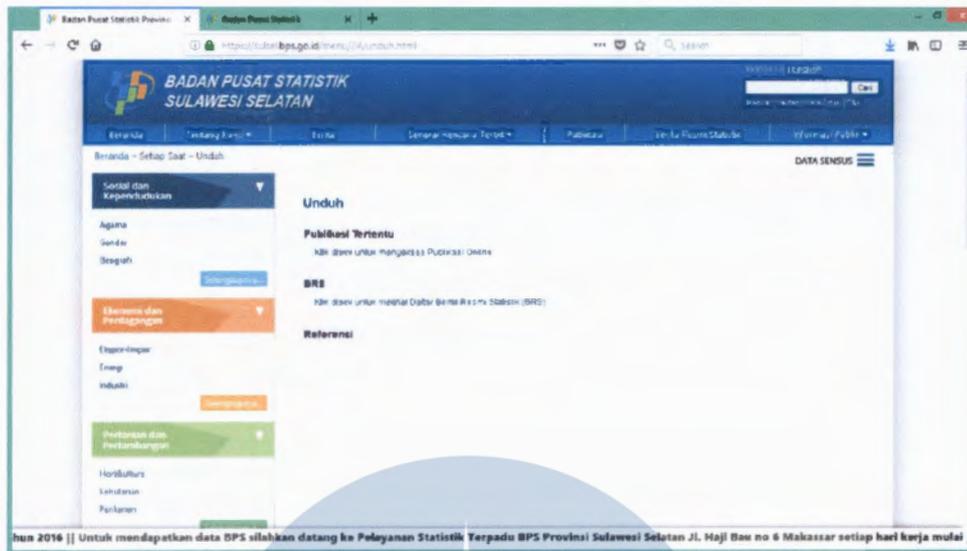
"Pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan (sulsel.bps.go.id) sangat urgen karena dengan adanya website tersebut maka informasi baik dari BPS RI maupun BPS kabupaten/kota lingkup Sulawesi Selatan dengan cepat dapat diterima. Begitu pula terhadap BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Dengan adanya website ini maka sangat membantu dalam hal pertukaran informasi antar BPS seluruh Indonesia juga dapat melayani segera mungkin permintaan data yang melalui email. Dengan website segala informasi mengenai produk yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan dapat diakses. Pengguna dapat langsung mendownload publikasi yang diinginkan. Untuk masalah persuratan maka dengan adanya website melalui alamat email dapat langsung dikirim ke BPS RI maupun BPS kabupaten/kota se Sulawesi Selatan atau BPS Seluruh Indonesia." (wawancara tanggal 6 Juli 2018 di Ruang PST).

Hal ini diperkuat oleh staf IPDS lainnya yang menyatakan bahwa Pemanfaatan Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan digunakan untuk

"...Desiminasi data; untuk sosialisasi jenis data yang diproduksi oleh BPS; Menginformasikan data terkini (BRS); Layanan konsultasi tentang data." (wawancara tanggal 29 Juni 2018).

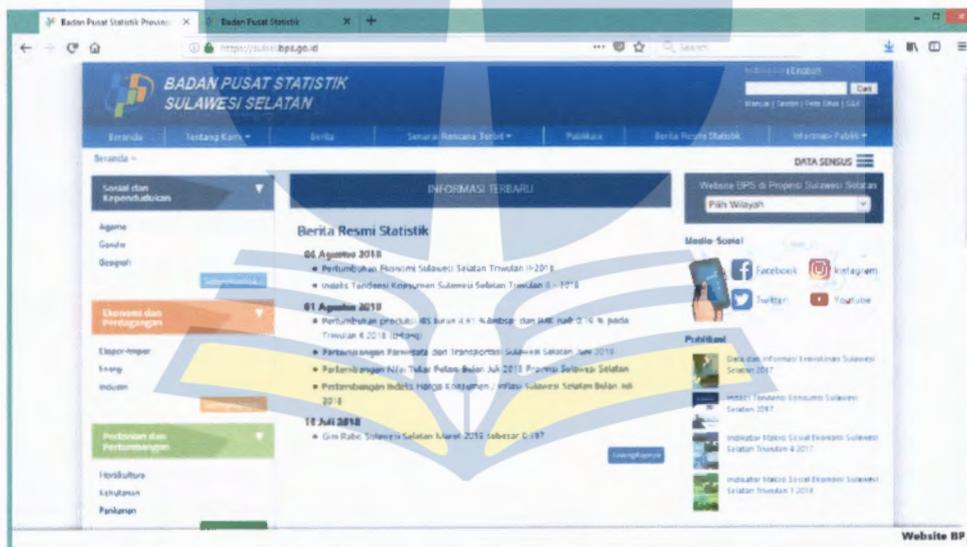
Hasil wawancara tersebut didukung pula dengan dokumentasi yang didapat dari website BPS Provinsi yang beralamat <http://sulsel.bps.go.id> sebagai berikut

Gambar 4.5.
Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Pelayanan Publik



Sumber : Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 4.6.
Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Informasi

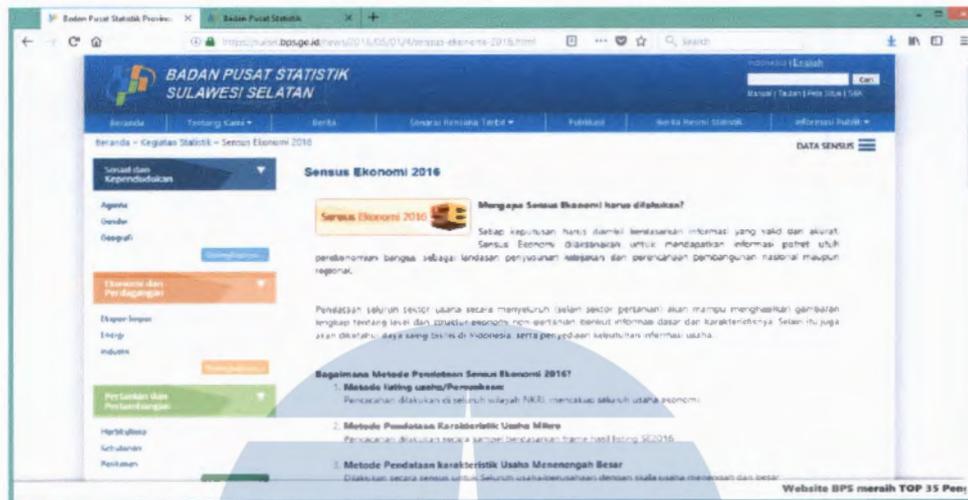


Sumber : Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai media informasi dan komunikasi, dalam hal ini sebagai media informasi seperti menyajikan berita terkini, jadwal ARC dan data-data; Sebagai media komunikasi yakni menyediakan

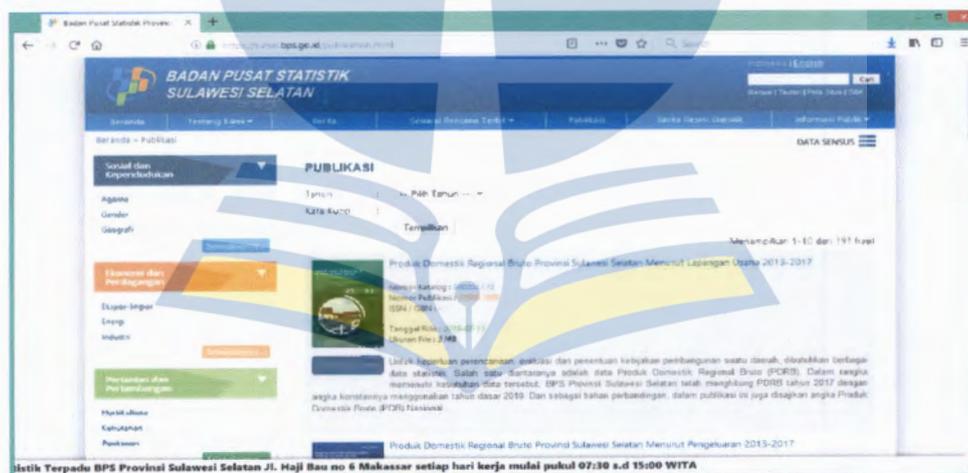
tata cara PST, kontak yang bisa dihubungi berkaitan dengan pelayanan. Hanya saja untuk komunikasi saat ini baru satu arah yaitu dari BPS ke pengguna.

Gambar 4.7.
Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Sosialisasi



Sumber : Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Gambar 4.8.
Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Media Penyimpanan Data



Sumber : Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai media sosialisasi/ kehumasan yakni digunakan untuk sosialisasi dan menampilkan data-data yang telah diolah dan disajikan dalam bentuk publikasi atau dalam bentuk table-tabel dinamis dan

infografis sehingga untuk untuk database seperti data mikro hasil survey atau sensus tidak disimpan dalam website. Para pengguna data yang ingin data mikro (database) hasil survey ada mekanisme yang dilalui sehingga database dapat diakses. Mekanisme tersebut adalah mengisi formulir yang mana dalam formulir tersebut akan ditanyakan untuk apa database tersebut dan lain-lain termasuk biaya PNBP (Pendapatan Negara Bukan Pajak). (wawancara tanggal 6 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna bahwa pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dimanfaatkan untuk :

“...mengakses data kependudukan, PDRB, Ekonomi Wilayah, Kemiskinan, UKM dll.” (Dr. H. Zainuddin Rahman, SE, wawancara 25 Juni 2018)

Hal ini juga senada dengan hasil wawancara dengan 7 responden lainnya yang berasal dari kalangan mahasiswa dimana sebagian besar mengakses data penduduk, PDRB dan Kemiskinan (Hasil Wawancara terlampir).

Berbeda dengan responden dosen dan mahasiswa, untuk responden berikutnya yaitu PNS dari Dinas Pertanian mengatakan bahwa pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu :

“ ... data produksi tanaman pangan dan hortikultura serta data yang berkaitan dengan pertanian.” (Nini R. Mahanggi, SP, wawancara 26 Juni 2018)

Sedangkan untuk responden dari swasta dalam hal ini diwakili dari media bahwa pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu :

“...mengakses transportasi, inflasi, daya beli.” (Khaeruddin, wawancara tanggal 2 Juli 2018)

“...mengakses data-data harga.” (Syamsul Alam, wawancara tanggal 2 Juli 2018)

“... mengakses inflasi.” (Nuge, wawancara tanggal 2 Juli 2018)

“ ...mengakses tentang gambaran ekonomi Sulsel.” (Muhajirah, wawancara tanggal 2 Juli 2018)

Dari beberapa responden pengguna menyatakan bahwa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan adalah

“...Mempermudah memperoleh data yang dibutuhkan.” (Nini R. Mahanggi, SP, wawancara 26 Juni 2018)

“...Lebih mudah tidak harus datang ke BPS.” (Nasaruddin, wawancara 28 Juni 2018)

Hal ini diperkuat dengan pernyataan responden lainnya yang mengatakan bahwa :

“ ...Sangat bermanfaat, bisa dapat tanpa harus ke kantor BPS sehingga memenuhi kebutuhan.” (Nurmala, S.Hut, wawancara 04 Juli 2018)

Terkait apakah pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan memenuhi keragaman informasi hampir semua responden menyatakan bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan mampu memenuhi keragaman informasi (Hasil wawancara terlampir). Tetapi satu responden menyatakan dengan catatan “...Ya, tapi ada yang belum ada yang kurang UMKM adanya di BPS industri jadi masih kurang dibandingkan statistik industri seperti yang ada di BPS Jawa Timur, sehingga kurang data untuk investasi Indonesia timur.” (Dr. H. Zainuddin Rahman, SE, wawancara 25 Juni 2018)

Sedangkan sebagian responden menyatakan “Belum, masih ada data-data yang belum diupload, seperti produksi pertanian setiap kecamatan tidak dilampirkan.” (Nasaruddin, wawancara tanggal 28 Juni 2018)

Menurut pihak BPS Provinsi Sulawesi Selatan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan saat ini digunakan untuk Media Pelayanan Publik, Media Informasi dan Komunikasi serta Media Sosialisasi/ Kehumasan serta Sebagai Media Penyimpanan Data Statis maupun Dinamis. Dan telah dimanfaatkan oleh pengguna dengan berbagai macam kebutuhannya, dimana sebagian besar data-data yang diakses adalah PDRB, penduduk dan kemiskinan. Sepertinya ini menjadi data-data primadona masyarakat karena menjadi dasar untuk menentukan kebijakan. Dimana secara garis besar telah memenuhi keragaman informasi para pengguna data, walaupun ada yang menyatakan belum hal ini disebabkan karena ketidakfahaman akan fungsi, tugas dan kedudukan BPS, dimana menganggap bahwa semua data ada di BPS. Padahal jika mengacu pada UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang statistik bahwa jenis statistik dibedakan menjadi tiga, yaitu : (1) statistik dasar yang menjadi tanggung jawab BPS; (2) statistik sektoral yang menjadi tanggung jawab instansi sektoral/ kementerian/ SKPD; dan (3) statistik khusus yang menjadi tanggung jawab lembaga penelitian swasta, dan penyelenggara statistik lain di luar pemerintah. Begitupun dengan publikasi yang diterbitkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan ada yang menginginkan lebih rinci sampai tingkat kecamatan, padahal untuk publikasi sendiri untuk tingkat Provinsi datanya adalah data Kabupaten/Kota sehingga untuk data per Kecamatan bisa mengakses Website BPS Kabupaten/Kota yang terdapat linknya di website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi baik terhadap BPS Provinsi Sulawesi Selatan ataupun terhadap pengguna data dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan website yang paling utama adalah sebagai media pelayanan publik

masyarakat seperti dengan adanya tabel dinamis.” Menurut beliau “...Selalu ditambahkan konten setiap bulan, minimal 2 kali sebulan dari rilis, selalu *up to date*, dijamin dengan ARC, adanya penambahan staf dan pembagian tugas, mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dengan adanya tabel dinamis bisa lebih mudah, Adanya pengawasan di pusat mengenai konten, ketepatan waktu rilis. Di Provinsi pengawasan dari segi materi yang akan dirilis dan ketepatan waktunya. Serta dijamin dengan securitas jaringan dan dijamin dengan institusi. (wawancara tanggal 26 Juni 2018).

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi Diseminasi dan Pelayanan Statistik, Mansyur Madjang SE, M.Si., Kaitannya dengan upaya optimalisasi Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan bahwa “...Dalam mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan melalui Bidang IPDS seksi Desiminasi Data yang bertanggungjawab terhadap website selalu meningkatkan tampilan website dengan inovasi-inovasi dan berusaha untuk selalu mengupdate data yang ada dalam website sehingga pelayanan pengguna data melalui website bisa mendapatkan kepuasan.”(wawancara tanggal 6 Juli 2018)

Menurut beliau dilakukan Optimalisasi pemanfaatan website dengan menambah konten, menjamin informasi *up to date* , penambahan SDM pembagian tugas, mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur pengawasan internal penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan menjamin keamanan dan resiko dengan penjelasan sebagai berikut :

“ ... Tadi sudah dijelaskan bahwa BPS Sulsel selalu mengupdate data dalam website termasuk menambah konten-konten yang akan ditampilkan di website. BPS Sulsel selalu berusaha menampilkan data-data yang *up to date*. Namun demikian mengupdate data itu harus sesuai dengan prosedur salah satunya adalah setelah dilakukan press release. Sedangkan Untuk penambahan SDM yang menangani IT adalah kebijakan dari BPS Pusat

karena semua kebutuhan pegawai tergantung dari pengusulan ke Kemenpan dan juga sudah ada dari lulusan Politeknik Statistika yang ditempatkan di seluruh provinsi dan Kabupaten/Kota. Struktur BPS Provinsi Sulsel sudah melakukan penempatan pegawai dan diusahakan sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai termasuk yang menangani website di seksi Desiminasi Data yang bertanggungjawab langsung terhadap website. Untuk mendapatkan informasi dan mengakses informasi dari website telah dilakukan secara optimal dimana setiap pengguna data yang mengakses website BPS Sulsel itu harus mendaftar karena itu menjadi ukuran kinerja bagi BPS Sulsel dalam mensosialisasikan websitenya. Setiap data yang akan diupload harus diperiksa terlebih dahulu oleh seksi IPDS dan Kabid IPDS kemudian mendapatkan surat persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel bahwa data tersebut layak untuk diupload. Setiap pengaduan, saran atau permintaan data langsung baik melalui email BPS Provinsi Sulawesi Selatan itu langsung ditindaklanjuti sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Karena kadang data yang diminta sangat spesifik yang perlu dikonfirmasi ke pengguna data sebelum dilakukan pengolahan lebih lanjut atau data yang diminta tidak tersedia di BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Semua yang telah diupload diwebsite itu sudah melalui pemeriksaan yang bertahap mulai dari subyek Matter kemudian ke Seksi Demiminasi Data yang kemudian mendapatkan persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel. Jadi data yang diupload atau yang ditampilkan itu sudah tidak ada lagi keraguan di dalamnya. (wawancara tanggal 6 Juli 2018)

Senada dengan dua pernyataan sebelumnya, menurut Kepala Seksi Integrasi

Pengolahan Data, bapak Arham S.Si., M.M

“ ... Melakukan update secara berkala konten website, memperbanyak koleksi publikasi digital yang dapat diunduh; di dalamnya disediakan juga tabel dinamis yang dapat disesuaikan dengan keinginan user, setiap ada survei baru selalu ditambahkan ke dalam website ini. Dalam hal ini dibuat penanggungjawab untuk masing-masing Subject Matter kegiatan BPS Sulsel untuk melakukan update secara cepat jika data sudah dilakukan rilis. Penambahan SDM bukan hanya dilingkup bidang IPDS akan tetapi melibatkan seluruh bidang/ bagian yang dianggap mumpuni. Adanya pembagian tugas sesuai dengan bidang/ bagian masing-masing. Mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dengan dibuatnya tabel dinamis serta mengupdate platform website dengan versi terkini. Adanya pengawasan internal oleh Kasi Diseminasi dan Pelayanan Statistik dan Kabid IPDS. Jika ada masukan dan pengaduan baik langsung maupun melalui email dan medsos jika dianggap perlu akan segera dilakukan penanganan. Menjamin keamanan dan resiko sehingga dalam setiap tabel atau publikasi selalu disajikan sumber data.” (wawancara tanggal 25 Juni 2018)

Menurut pengguna website BPS Provinsi Sulawesi Selatan bahwa upaya optimalisasi perlu dilakukan yaitu :

“...Bagaimana memudahkan secara umum karena masyarakat tidak semuanya faham supaya lebih *user friendly*, gaul jadi semua orang bisa operasikan.” (Dr. H. Zainuddin Rahman, SE, wawancara 25 Juni 2018)

“ ... Sebaiknya data yang disajikan lebih *up to date*. (Nini R. Mahanggi, SP, wawancara 26 Juni 2018)

“ ... Dilengkapi informasi yang ada dan kemudahan untuk mendownload publikasi. “(Nasaruddin, wawancara tanggal 28 Juni 2018)

“ ... Ditambah fasilitas tempat bertanya, forum.” (Yosylina, wawancara tanggal 28 Juni 2018)

“ ... Diperbaiki registrasi, karena saat pendaftaran akun yang agak ribet jadi memperlambat.” (Ahmad Arhan, wawancara tanggal 29 Juni 2018)

“ ... Supaya lebih rinci dan ketepatannya.” (Syamsul Alam, wawancara tanggal 2 Juli 2018)

Sejalan pernyataan sebelumnya bahwa 5 pengguna lainnya menyatakan bahwa perlu dilakukan penambahan fasilitas tanya jawab (*chat*) sehingga bisa bertanya jika tidak mengerti. (hasil wawancara terlampir)

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa BPS Provinsi Sulawesi Selatan telah melakukan Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Website, yaitu dengan cara menambah konten; menjamin informasi *upto date*, menambah SDM, adanya pembagian tugas yang jelas, mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur, adanya pengawasan internal, adanya penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan serta menjamin keamanan dan resiko. Selain itu juga dengan memperbanyak publikasi dan data yang dihasilkan.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna maka perlu adanya optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu : Semakin

dipermudah karena masyarakat tidak semuanya faham supaya lebih *user friendly*, gaul jadi semua orang bisa operasikan; Sebaiknya data yang disajikan lebih up to date karena data-data rata-rata rilis bulan Juni, diharapkan awal tahun sudah rilis; Dilengkapi informasi yang ada dan kemudahan untuk mendownload publikasi; Ditambah fasilitas tanya jawab (*chat*) dan forum sehingga jika tidak mengerti bisa bertanya; Diperbaiki registrasi, karena saat pendaftaran akun yang agak ribet jadi memperlambat; Lebih terus mengupdate informasi.; Supaya lebih rinci dan ketepatannya; Tampilan, sosialisasi, kelengkapan data, karena di website biasanya hanya secara umum saja, dari segi ke masyarakat harus tahu; Dilakukan inovasi TI; Diharapkan tampilan beranda menampilkan data-data yang dianggap penting; serta data-data bisa diperluas yang tidak ada di SKPD.

Dari berbagai upaya optimalisasi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang menurut pengguna juga sudah dilakukan adalah dengan penambahan konten dengan adanya rilis yang rutin, serta dijamin dengan jadwal rilis yang tepat waktu sehingga adanya jaminan bagi pengguna data. Dengan adanya publikasi dan Berita Resmi Statistik (BRS) yang dijamin dengan ARC (*Advance Rilis Calender*) memudahkan pengguna mendapatkan data dengan lebih cepat tanpa harus datang ke BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Sehingga dapat memenuhi tuntutan data yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) sesuai dengan standar web.

3. Faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Menurut Azis (2008) penyebab kegagalan implementasi *E-Government* di Indonesia ternyata sumber masalahnya tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Beberapa kendala di daerah yang menjadi penyebab kegagalan implementasi *E-Government* di Indonesia berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya komitmen perubahan yang kuat atau faktor budaya organisasi, konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *E-Government*. Integrasi diantara lembaga negara, lembaga departemen maupun non-departemen masih selalu terkendala karena masing-masing tidak mau berbagi data dan informasi, inilah kendala yang paling pokok bagi implementasi *E-Government*. Fenomenanya adalah pentingnya kaitan antara infrastruktur, kepemimpinan, dan budaya sangat terlihat dari praktik implementasi *E-Government* di daerah.

Menurut Kepala BPS Provinsi Sulawesi Selatan, Bapak Nursam Salam, SE hambatan optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu "...Sumber data yang lambat." Sedangkan untuk kebijakan, alokasi anggaran, infratraktur TI, pengelolaan informasi, SDM, Sosialisasi dan budaya organisasi bukanlah merupakan hambatan. Menurut beliau "...kebijakan sangat mendukung, alokasi anggaran tidak menghambat, insfrastruktur memadai, pengelolaan informasi

hanya masalah aplikasi yang terus berkembang, didukung oleh tenaga-tenaga yang handal, selalu dilakukan sosialisasi, dan budaya organisasi tidak menghambat” (wawancara tanggal 6 Juli 2018)

Menurut Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik, Bapak Mansyur Madjang SE, M.Si, “...Sampai dengan saat ini hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sepertinya tidak ada karena selama ini pengunjung website BPS Sulsel merasa puas. Memang kadang data yang masih belum terupdate karena hasil pengolahan dan belum dirilisnya data tersebut secara resmi.” (wawancara tanggal 6 Juli 2018)

Menurut Kepala Seksi Integrasi Pengolahan Data, Bapak Arham S.Si., M.M, hambatan optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu “...banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani.” (wawancara tanggal 25 Juni 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna dikatakan terkait dengan hambatan

“...Tidak terlalu tapi jika mengikuti era sekarang ada yang menciptakan publikasi yang lebih modern supaya tidak ketinggalan agar bisa bersaing.” (Dr. H. Zainuddin Rahman, SE, wawancara 25 Juni 2018).

Sebelas responden lainnya mengatakan tidak ada hambatan (hasil wawancara terlampir),

Sedangkan 2 responden mengatakan

“...hanya saat pendaftaran akun yang ribet.” (Ahmad Arhan, wawancara tanggal 29 Juni 2018)

“ ... Saat register gagal terus sehingga menghambat download publikasi.” (Haidar, wawancara tanggal 06 Juli 2018)

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sumber data yang lambat, banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani. Sedangkan untuk kebijakan, alokasi anggaran, infrastruktur TI, pengelolaan informasi, SDM, sosialisasi maupun budaya organisasi bukanlah merupakan hambatan, karena untuk kebijakan sendiri mulai dari BPS RI maupun BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah mendukung, berbagai inovasi dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelayanan publik. Untuk alokasi anggaran memang tidak ada alokasi khusus untuk website tetapi karena secara infrastruktur sudah memadai sehingga tidak diperlukan anggaran khusus, dimana untuk infrastruktur semuanya pengadaan dari BPS RI sehingga di daerah tidak terkendala. Untuk pengelolaan informasi sendiri karena sebagian besar pengolahan data di BPS berbasis web maka secara realtime informasi akan dengan dengan cepat dan mudah diterima. Hambatan pada umumnya berasal dari sumberdata yang lambat sehingga proses pengolahan data menjadi lebih singkat karena data tetap harus disajikan tepat pada waktunya .

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna tidak mengalami hambatan dalam mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan, hanya saja ada hambatan-hambatan tertentu yang pernah dialami oleh sebagian dari pengguna yaitu : untuk mengunduh publikasi harus registrasi. Ini menyulitkan konsumen data karena sering gagal registrasi dan gagal mengunduh publikasi. Hal ini disebabkan karena

pada saat pendaftaran akun pertama kali yang dinilai cukup ribet, beberapa kali mengalami gagal registrasi sehingga memperlambat saat mengunduh publikasi.

Dari hambatan yang dialami oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan oleh pengguna yang paling utama adalah kesulitan pengguna dalam bertanya karena tidak adanya fasilitas *chat* dan forum sehingga pengguna data yang membutuhkan penjelasan lebih lengkap masih harus datang ke BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

E. Pembahasan

Hasil penelitian di atas merupakan suatu proses penelitian di lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu 21 Juni 2018 s/d 6 Juli 2018. Telah dibahas pada bab sebelumnya, bahwa metode penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif dan desain penelitian studi deskriptif.

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diperoleh gambaran bahwa pemanfaatan Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sesuai dengan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dalam penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi yaitu Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*). Hal ini disebabkan karena model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/ TAM*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi yang akan digunakan oleh pemakai.

Berdasarkan *TAM*, Penerimaan individual terhadap teknologi informasi ditentukan oleh dua dimensi utama: Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) dan Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Easy of Use*)

1) Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Dalam Jogiyanto (2007:114) kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Keputusan menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan indikatornya sesuai indikator menurut Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007:152) yang membentuk dimensi Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

yaitu :

a. Bekerja lebih cepat (*work more quickly*)

Pengguna website BPS Provinsi Sulawesi Selatan secara umum menyatakan bahwa menggunakan website ini dapat mempercepat mendapatkan data tanpa harus datang ke BPS hal ini yang menjadi salah satu pendorong kenapa pengguna memutuskan untuk mengakses data di website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.,

b. Kinerja kerja (*job performance*)

Job Performance adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Motivasi ini menjadi salah satu faktor keputusan dalam menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sehingga mendapatkan data sesuai dengan pekerjaan/ tugasnya masing-masing.

c. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*)

Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan menjadi alternatif pilihan pengguna data karena dianggap dapat meningkatkan produktivitas yaitu membantu kerja menjadi lebih produktif karena dapat menyelesaikan sesuai dengan target.

d. Efektif (*effectiveness*)

Keputusan pengguna menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini disebabkan karena merasa cukup efektif dalam mencari data, karena sebagian besar mendapatkan hasil yang diinginkan, walaupun beberapa data yang disajikan masih dalam bentuk umum.

e. Membuat pekerjaan lebih mudah (*make job easier*)

Pengguna merasa dengan mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini membuat pekerjaan lebih mudah. Seorang wartawan misalnya, dengan mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan maka menjadi mudah mendapatkan bahan berita yang akan diberitakan

f. Berguna (*usefull*)

Keputusan menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan karena pengguna menilai bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangat berguna bagi pengguna.

2) Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Easy of Use*)

Dalam Jogiyanto (2007:115) konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Menurut Davis (1986) dalam Jogiyanto (2007:152) dimensi ini juga menggunakan 6 (enam indikator), dan ini pula yang menjadi dasar keputusan pengguna dalam memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan, yaitu:

a. Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Pengguna memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan karena website BPS Provinsi Sulawesi Selatan mudah untuk dipelajari. Data-data yang disajikan memiliki beberapa penjelasan

b. Terkendali (*controllable*)

Dalam menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dianggap cukup terkendali, sehingga pengguna dapat memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dalam mengakses data.

c. Jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*)

Pengguna memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan karena menganggap website BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup jelas dan dapat dimengerti, sehingga dengan kemudahan ini mendorong pengguna untuk mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

d. Mudah untuk beradaptasi (*fleksibel*)

Pengguna memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan karena merasa mudah untuk beradaptasi. Seperti misal seorang wartawan yang sebenarnya tidak memiliki latar belakang TI ataupun Statistik tetapi karena terbiasa mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan semakin lama dirasa semakin mudah untuk beradaptasi dengan data BPS yang disajikan di website.

e. Menjadi terampil (*easy to become skillfull*)

Pengguna merasa dengan menggunakan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan menjadi cukup terampil.

f. Mudah untuk digunakan (*easy to use*)

Pengguna menilai website BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup mudah digunakan. Navigasi jelas dan juga mudah dioperasikan

Berdasarkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan di atas maka saat ini website BPS Provinsi Sulawesi Selatan digunakan untuk Media Pelayanan Publik, Media Informasi dan Komunikasi serta Media Sosialisasi/ Kehumasan. Dan telah dimanfaatkan oleh pengguna dengan berbagai macam kebutuhannya dan secara garis besar telah memenuhi keragaman informasi para pengguna data.

Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berdasarkan pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan Penilaian kinerja menurut (Goodhue dan Thompson, 1995) dalam Tjhai (2003:6) berhubungan dengan penyelesaian tugas-tugas tertentu, apakah berhasil atau gagal dicapai oleh pekerja. Pencapaian ini juga perlu dikaitkan dengan perilaku dari pekerja selama proses penilaian. Kinerja dalam penelitian ini berhubungan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas oleh individual. Kinerja yang semakin tinggi melibatkan kombinasi dari peningkatan efisiensi, peningkatan efektifitas, peningkatan produktivitas dan/atau peningkatan kualitas. Kinerja yang lebih baik akan tercapai jika individu dapat memenuhi kebutuhan individual dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi didalam suatu organisasi akan meningkatkan

kualitas pelayanan individu tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-harinya. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan menjadi faktor yang berpengaruh dalam pencapaian kualitas pelayanan individu tersebut pada pelaksanaan tugasnya didalam organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area network (WAN), internet, *world wide web* (www), komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis, dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memperdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif yang lebih dikenal dengan *E-Government*. Di Indonesia sendiri kebijakan mengenai strategi nasional pengembangan *E-Government* telah dikeluarkan melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Indonesia, Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang merupakan payung hukum seluruh kebijakan detail teknis di bidang *E-Government* (Sangkala, 2016)

Begitupula dengan digulirkannya reformasi birokrasi dengan tujuan akhir adalah pelayanan kepada masyarakat. Upaya perbaikan yang juga akan dilakukan BPS dalam area ini adalah peningkatan pelayanan statistik. Pelayanan kepada pengguna data dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pelayanan yang bersifat online dan yang offline. Pelayanan yang bersifat online dilakukan dengan menggunakan media berbasis *web* dan *mobile*, sementara yang dilakukan secara offline dilayani melalui pelayanan statistik terpadu. (BPS, 2011)

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995:24) dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47) Kualitas Pelayanan (*Service Quality/ SERVQUAL*) dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Dalam kaitan dengan pelayanan secara *online* melalui website (*e-service*) pengukuran dengan skala *servqual* tidak dapat diterapkan secara langsung (Medywati, Farida dan Hegarini, 2012). Dimensi pengukuran yang memungkinkan untuk mengukur layanan website adalah menggunakan *web service quality*. Salah satu cara pengukuran *web service quality* adalah dengan menggunakan *E-qual*. Dimensi yang dipergunakan dalam *E-qual* yang meliputi *usability*, *informstion quality*, *service quality* dan *transaction quality* (Tate, Everman, Hope and Barner, 2007).

Mengenai penilaian pengguna terhadap kualitas website BPS Provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

dan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*) disimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara bahwa berdasarkan Kegunaan (*Usability*) sebagian besar pengguna tidak mengalami kesulitan ketika mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dan menganggap mudah dimengerti walaupun ada yang menganggap sulit hal ini lebih dikarenakan latar belakang masyarakat yang berbeda yang terkadang sebagian masih sulit membaca angka dan tabel. Dalam hal navigasi pengguna menganggap cukup jelas, mudah dioperasikan, desain sesuai keinginan, dan waktu respon juga sesuai. Dengan tampilan yang sederhana menjadikan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan mudah dan *user friendly*.

Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dari hasil wawancara disimpulkan bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan menyediakan informasi yang akurat, *up to date*, relevan, mudah dimengerti, menyediakan informasi rinci dan menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan. Hanya saja untuk beberapa informasi dianggap butuh waktu tertentu untuk sampai data tersebut rilis sehingga kadang sudah mau dibutuhkan datanya belum ada, tetapi untuk Berita Resmi Statistik (BRS) cukup *up to date*. Sedangkan untuk informasi yang rinci menganggap ada yang tidak tersedia secara rinci. Hal inipun disebabkan karena ketidakfahaman pengguna akan jenis data dimana ada data yang bisa dirinci sampai tingkat paling kecil tetapi ada juga yang hanya dalam bentuk global tergantung dari kecukupan sampel dari suatu survei.

Bedasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) dari hasil wawancara disimpulkan bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan memiliki reputasi yang baik, memberikan kesan personal, memberikan kesan menyenangkan, memberikan pengalaman positif, memberikan informasi yang

Pengguna butuhkan dan memberikan kesan yang komunikatif. Sedangkan dalam memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dirasa kurang karena website masih satu arah tidak ada fasilitas *chat* untuk bertanya, sehingga tidak semua pengguna mendapatkan kesan komunikatif.

Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*) dari hasil wawancara disimpulkan bahwa pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna, akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu dan biaya, pengguna merasa aman mengakses website ini, merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman, pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia serta pengguna percaya dengan kehandalan website ini. Sedangkan untuk informasi transaksi secara *online* tidak tersedia, sehingga dirasa masih kurang karena jika ingin membeli data data spesifik seperti softcopy/hardcopy publikasi atau data mikro hasil survei/sensus masih harus datang ke kantor BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari uraian diatas secara umum menurut pengguna website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sudah memiliki kualitas yang cukupbaik sehingga dengan adanya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini kualitas pelayanan publik semakin baik. Hal ini sejalan dengan tujuan BPS dalam rangka mencapai Visi BPS dan mewujudkan Misi BPS untuk kurun waktu 2015 – 2019 yang salah satunya adalah Peningkatan pelayanan prima hasil kegiatan statistik. Dimana Standar Pelayanan sebagai Kewajiban. Setiap penyelenggara pelayanan publik di badan pemerintah mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan ini menjadi tolok ukur penyelenggaraan pelayanan yang diselaraskan

antara kemampuan sumber daya tersedia dengan kebutuhan masyarakat. Tentunya standar pelayanan yang disusun bukan sekadar di atas kertas saja tetapi sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang prima, yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi haik terhadap BPS Provinsi Sulawesi Selatan ataupun terhadap pengguna data dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan website yang paling utama adalah sebagai media pelayanan publik karena sebagian besar pengguna data mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dilatar belakangi karena mencari data yang dibutuhkan.

2. Upaya optimalisasi pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Pelayanan publik dikatakan optimal jika pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Sesuai dengan indikator yang diadopsi dari Sedarmayanti (2010:248) maka dikatakan optimal jika pelayanan tersebut tranparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam website BPS Provinsi Sulawesi Selatan disediakan *advance rilis calender* sehingga tranparan, siapapun dapat mengakses rilis publikasi dan BRS pada jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya pengawasan berjenjang menjamin bahwa akuntabilitas website terjamin dan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Upaya partisipatif diberikan sehingga pengguna dapat memberikan saran dan masukan melalui alamat email yang disajikan di website. Dengan adanya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

ini maka pengguna memiliki kesamaan hak dalam menggunakan data. Serta adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dengan adanya upaya optimalisasi ini maka pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan telah sesuai dengan standar pelayanan. Serta dapat menjawab tuntutan data BPS untuk lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dengan adanya pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini sangat berpengaruh pada upaya optimalisasi dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa BPS Provinsi Sulawesi Selatan telah melakukan Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Website, yaitu dengan cara menambah konten; menjamin informasi *upto date*, menambah SDM, adanya pembagian tugas yang jelas, mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur, adanya pengawasan internal, adanya penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan serta menjamin keamanan dan resiko. Selain itu juga dengan memperbanyak publikasi dan data yang dihasilkan.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna maka perlu adanya optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu : Semakin mempermudah karena masyarakat tidak semuanya faham supaya lebih *user friendly*, gaul jadi semua orang bisa operasikan; Sebaiknya data yang disajikan lebih up to date karena data-data rata-rata rilis bulan Juni, diharapkan awal tahun sudah rilis; Dilengkapi informasi yang ada dan kemudahan untuk mendownload publikasi; Ditambah fasilitas tanya jawab (*chat*) dan forum sehingga jika tidak mengerti bisa bertanya; Diperbaiki registrasi, karena saat pendaftaran akun yang agak ribet

jadi memperlambat; Lebih terus mengupdate informasi.; Supaya lebih rinci dan ketepatannya; Tampilan, sosialisasi, kelengkapan data, karena di website biasanya hanya secara umum saja, dari segi ke masyarakat harus tahu; Dilakukan inovasi TI; Diharapkan tampilan beranda menampilkan data-data yang dianggap penting; serta data-data bisa diperluas yang tidak ada di SKPD.

Untuk mengoptimalkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan melakukan penambahan konten dilakukan minimal dua kali dalam sebulan setiap ada rilis. Untuk publikasi dan BRS (Berita Resmi Statistik) adanya *ARC (Advance Rilis Calender)* yaitu jadwal rilis sehingga adanya jaminan akan rilis pada tanggal yang telah ditentukan, dimana ketika rilis BRS juga dilakukan secara terbuka kepada umum untuk menjamin keterbukaan informasi publik, dan mengupload semua BRS yang terkini di website.

Selain itu dilakukan pula penambahan SDM, dimana dalam hal ini tidak harus yang ditempatkan langsung di seksi Diseminasi dan Layanan Statisti (DLS) tetapi secara teknis melibatkan seksi lainnya di bidang IPDS seperti seksi Jaringan dan Rujukan Statistik (JRS) untuk menjaga jaringan sehingga website bisa digunakan secara optimal, juga melibatkan seksi Pengolahan untuk menjamin data yang diolah bisa optimal sehingga hasilnya bisa lebih cepat ditampilkan di website. Selain itu dari segi konten melibatkan semua bidang di BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai Subject Matter yang bertanggung jawab membuat publikasi ataupun Berita Resmi Statistik sesuai bidangnya masing-masing. Untuk bidang IPDS sendiri dilakukan pembagian yang jelas yang masing-masing bertanggung jawab terhadap tugas yang ditangani, seperti mengupload publikasi, Berita Resmi Statistik (BRS), mengupdate tabel-tabel di website, update berita dll, walaupun di

seksi diseminasi dan layanan statistik untuk yang menangani website masih terbatas.

Untuk sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di website dipermudah dengan adanya standarisasi seluruh Indonesia sehingga pengguna web akan mudah mendapatkan data yang dibutuhkan.

Untuk pengawasan internal sendiri dilakukan secara rutin, sehingga update konten website berjalan sesuai jadwal, dan dilakukan evaluasi secara berjenjang, Setiap data yang akan diupload harus diperiksa terlebih dahulu oleh seksi IPDS dan Kabid IPDS kemudian mendapatkan surat persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel bahwa data tersebut layak untuk diupload.

Sebagaimana penjelasan dari Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik yang menangani langsung website bahwa setiap pengaduan, saran atau permintaan data langsung baik melalui email BPS Provinsi Sulawesi Selatan itu langsung ditindaklanjuti sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Karena kadang data yang diminta sangat spesifik yang perlu dikonfirmasi ke pengguna data sebelum dilakukan pengolahan lebih lanjut atau data yang diminta tidak tersedia di BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Sedangkan untuk menjamin keamanan dan resiko ini sudah dijamin oleh BPS RI, dimana dijamin dengan securitas jaringan dan dijamin dengan institusi dimana dalam setiap tabel atau publikasi selalu disajikan sumber data. Semua yang telah diupload diwebsite itu sudah melalui pemeriksaan yang bertahap mulai dari subyek Matter kemudian ke Seksi Desiminasi Data yang kemudian mendapatkan persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel. Jadi data yang diupload atau yang ditampilkan itu sudah tidak ada lagi keraguan di dalamnya.

Walaupun secara umum kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup baik, namun dari hasil wawancara dengan pengguna masih ada beberapa yang belum optimal, seperti masih sulitnya komunikasi via website untuk menanyakan beberapa hal tentang data atau penjelasan tentang data yang belum difahami, beberapa data ada yang kurang lengkap atau kurang rinci, waktu terbit data tertentu yang cukup lama (pertengahan tahun berikutnya) sehingga kadang data yang dibutuhkan belum tersedia. Begitupun untuk download publikasi terkadang untuk proses pertama kali menjadi lama karena harus registrasi terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna maka perlu adanya optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu : Semakin dipermudah karena masyarakat tidak semuanya faham supaya lebih *user friendly*, gaul jadi semua orang bisa operasikan; Sebaiknya data yang disajikan lebih up to date karena data-data rata-rata rilis bulan Juni, diharapkan awal tahun sudah rilis; Dilengkapi informasi yang ada dan kemudahan untuk mendownload publikasi; Ditambah fasilitas tanya jawab (*chat*) dan forum sehingga jika tidak mengerti bisa bertanya; Diperbaiki registrasi, karena saat pendaftaran akun yang agak ribet jadi memperlambat; Lebih terus mengupdate informasi.; Supaya lebih rinci dan ketepatannya; Tampilan, sosialisasi, kelengkapan data, karena di website biasanya hanya secara umum saja, dari segi ke masyarakat harus tabu; Dilakukan inovasi TI; Diharapkan tampilan beranda menampilkan data-data yang dianggap penting; serta data-data bisa diperluas yang tidak ada di SKPD.

Hal ini tentu saja sangat penting mengingat perkembangan teknologi semakin meningkat dan kebutuhan data juga semakin tinggi selain itu juga pengguna data

semakin kritis sehingga sebagai instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan data kepada masyarakat perlu mengambil langkah untuk menjawab akan kebutuhan data tersebut.

Dari berbagai upaya optimalisasi yang dilakukan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan yang menurut pengguna juga sudah dilakukan adalah dengan penambahan konten dengan adanya rilis yang rutin, serta dijamin dengan jadwal rilis yang tepat waktu sehingga adanya jaminan bagi pengguna data. Dengan adanya publikasi dan Berita Resmi Statistik (BRS) yang dijamin dengan ARC (*Advance Rilis Calender*) memudahkan pengguna mendapatkan data dengan lebih cepat tanpa harus datang ke BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Sehingga dapat memenuhi tuntutan data yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) sesuai dengan standar web.

3. Faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

Menurut Azis (2008) penyebab kegagalan implementasi *E-Government* di Indonesia ternyata sumber masalahnya tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Beberapa kendala di daerah yang menjadi penyebab kegagalan implementasi *E-Government* di Indonesia berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya komitmen perubahan yang kuat atau faktor budaya organisasi, konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi

anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *E-Government*. Integrasi diantara lembaga negara, lembaga departemen maupun non-departemen masih selalu terkendala karena masing-masing tidak mau berbagi data dan informasi, inilah kendala yang paling pokok bagi implementasi *E-Government*. Fenomenanya adalah pentingnya kaitan antara infrastruktur, kepemimpinan, dan budaya sangat terlihat dari praktik implementasi *E-Government* di daerah.

Dalam pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan hal tersebut tidak terbukti menjadi kendala, karena dalam masalah infrastruktur sudah baik, dalam masalah kepemimpinan cukup mendukung dengan memberikan kebijakan-kebijakan yang mendorong pengembangan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Begitu pula dalam budaya masyarakat untuk berbagi cukup baik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sumber data yang lambat, banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani langsung. Sedangkan untuk kebijakan, alokasi anggaran, infrastruktur TI, pengelolaan informasi, SDM, sosialisasi maupun budaya organisasi bukanlah merupakan hambatan, karena untuk kebijakan sendiri mulai dari BPS RI maupun BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah mendukung, berbagai inovasi dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelayanan publik. Untuk alokasi anggaran memang tidak ada alokasi khusus untuk website tetapi karena secara infrastruktur sudah memadai sehingga tidak diperlukan anggaran

khusus, dimana untuk infrastruktur semuanya pengadaan dari BPS RI sehingga di daerah tidak terkendala. Untuk pengelolaan informasi sendiri karena sebagian besar pengolahan data di BPS berbasis web maka secara realtime informasi akan dengan dengan cepat dan mudah diterima. Hambatan pada umumnya berasal dari sumberdata yang lambat sehingga proses pengolahan data menjadi lebih singkat karena data tetap harus disajikan tepat pada waktunya .

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara kepada pengguna dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna tidak mengalami hambatan dalam mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan, hanya saja ada hambatan-hambatan tertentu yang pernah dialami oleh sebagian dari pengguna yaitu : untuk mengunduh publikasi harus registrasi. Ini menyulitkan konsumen data karena sering gagal registrasi dan gagal mengunduh publikasi. Hal ini disebabkan karena pada saat pendaftaran akun pertama kali yang dinilai cukup ribet, beberapa kali mengalami gagal registrasi sehingga memperlambat saat mengunduh publikasi.

Jika melihat implementasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan maka untuk kebijakan, alokasi anggaran, infrastruktur TI, pengelolaan informasi, SDM, sosialisasi maupun budaya organisasi bukanlah merupakan hambatan, karena untuk kebijakan sendiri mulai dari BPS RI maupun BPS Provinsi Sulawesi Selatan sangatlah mendukung, berbagai inovasi dilakukan untuk mendukung optimalisasi pelayanan publik. Untuk alokasi anggaran memang tidak ada alokasi khusus untuk website tetapi karena secara infrastruktur sudah memadai sehingga tidak diperlukan anggaran khusus, dimana untuk infrastruktur semuanya pengadaan dari BPS RI sehingga di daerah tidak terkendala. Untuk pengelolaan

informasi sendiri karena sebagian besar pengolahan data di RPS berbasis web maka secara realtime informasi akan dengan dengan cepat dan mudah diterima.

Untuk SDM sendiri sebagaimana pengakuan dari Kepala Seksi Diseminasi dan Layana Statistik (DLS) yang mengangani langsung website bahwa walaupun sudah ada lulusan dari STIS (Sekolah Tinggi Ilmu Statistik) khususnya dari komputasi statistik yang sebenarnya sudah mumpuni untuk menangani website bahkan membuat inovasi-inovasi tetapi memang masih perlu tenaga yang memang khusus yang paham tentang teknologi informasi. Tapi semua itu bukan jadi hambatan yang berarti karena mengenai website di BPS Provinsi Sulsel sudah banyak tenaga-tenaga yang dapat menangani secara baik.

Setiap ada kegiatan-kegiatan BPS ataupun rilis selalu dilakukan sosialisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam hal sosialisasi pengenalan website ke masyarakat itu sudah dilakukan baik melalui leaflet yang disebarakan melalui pengunjung perpustakaan untuk diteruskan ke yang lainnya secara snowball. Namun memang diakui website BPS Sulsel itu masih terbatas kepada peneliti, mahasiswa, anak sekolah atau BUMN serta OPD-OPD. Kondisi ini mungkin sama dengan website yang ada di tempat lain kecuali yang bersifat bisnis, mengingat pengguna data mempunyai karakteristik yang berbeda-beda (pendidikan, sosial, ekonomi dll), sehingga beberapa fungsi sulit difahami oleh sebagian masyarakat.

Dalam hal kecenderungan untuk berbagi informasi di BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup besar, sehingga budaya organisasi bukanlah menjadi hambatan. Hal ini terlihat dengan setiap informasi di BPS Provinsi Sulawesi Selatan terbuka untuk umum, begitupun dalam proses pelayanan setiap permintaan data akan dilayani sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi

Publik. Sedangkan dari pengguna sendiri tidak mengalami kendala yang cukup berarti kecuali dalam masalah registrasi beberapa ada yang gagal registrasi.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemanfaatan Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sejalan dengan salah satu teori pemanfaatan teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Tujuan utama teori ini yaitu menjelaskan faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan Teknologi Informasi (TI) dengan jangkauan luas dari teknologi informasi dan populasi dari pengguna. Menurut David *et.al.* (1989) dimensi utama teknologi informasi dengan pendekatan TAM yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Easy of Use*) dan Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*). Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan ini menjadi faktor pendorong dalam memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini disebabkan karena pengguna percaya bahwa website BPS Provinsi Sulawesi Selatan cukup berguna dan cukup mudah digunakan. BPS Provinsi Sulawesi Selatan sendiri memanfaatkan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sebagai media pelayanan publik, media informasi, sosialisasi/kehumasan, media penyimpanan data. Berbagai ragam data diakses oleh pengguna untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan seperti PDRB, kependudukan, kemiskinan dll. Rata-rata pengguna menyatakan bahwa

website BPS Provinsi Sulawesi Selatan mampu memenuhi keragaman data dan kualitas pelayanan publik semakin baik.

2. Pelayanan publik dikatakan optimal jika pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Sesuai dengan indikator yang diadopsi dari Sedarmayanti (2010:248) maka dikatakan optimal jika pelayanan tersebut transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam website BPS Provinsi Sulawesi Selatan disediakan *advance rilis calender* sehingga transparan, siapapun dapat mengakses rilis publikasi dan BRS pada jadwal yang telah ditentukan. Dengan adanya pengawasan berjenjang menjamin bahwa akuntabilitas website terjamin dan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Upaya partisipatif diberikan sehingga pengguna dapat memberikan saran dan masukan melalui alamat email yang disajikan di website. Dengan adanya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini maka pengguna memiliki kesamaan hak dalam menggunakan data. Serta adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dengan adanya upaya optimalisasi ini maka pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan telah sesuai dengan standar pelayanan. Serta dapat menjawab tuntutan data BPS untuk lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), lebih mudah diperoleh (*easier*), dan lebih berkualitas (*better*) sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga dengan adanya pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ini sangat berpengaruh pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Menurut Aziz (2008) terdapat 3 (tiga) masalah atau kendala utama dalam pelaksanaan e-government diantaranya masalah pengembangan infrastruktur,

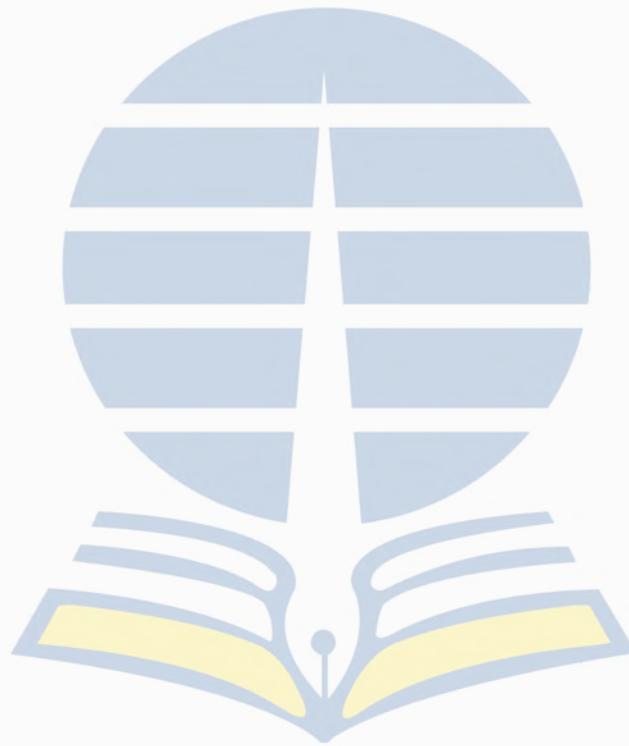
kepemimpinan dan budaya masyarakat kita. Dalam pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan hal tersebut tidak terbukti menjadi kendala, karena dalam masalah infrastruktur sudah baik, dalam masalah kepemimpinan cukup mendukung dengan memberikan kebijakan-kebijakan yang mendorong pengembangan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan. Begitu pula dalam budaya masyarakat untuk berbagi cukup baik. Penghambat lebih kepada kendala non teknis seperti sumber data yang lambat, banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani. Sedangkan dari pengguna sendiri tidak mengalami kendala yang cukup berarti kecuali dalam masalah registrasi beberapa ada yang gagal registrasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diambil, maka dapat disarankan hal-hal berikut :

1. Pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik cukup baik hanya saja penggunaannya belum merata disemua lapisan masyarakat, hal ini terlihat dari banyaknya pengguna data website BPS Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan pekerjaan utama masih didominasi oleh pelajar/mahasiswa (59 persen) dan PNS (29 persen), sehingga perlu sosialisasi kepada masyarakat umum sehingga masyarakat yang dapat mengakses data BPS semakin luas.
2. Sesuai dengan indikator pelayanan optimal (transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban) maka website BPS Provinsi Sulawesi Selatan dikatakan optimal, hanya saja dalam hal partisipatif masih bersifat satu arah karena

menggunakan email, sehingga diharapkan ditambahkan fasilitas tanya jawab/
chat atau forum sehingga dapat membentuk partisipasi masyarakat dalam dua
arah.



DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan, dkk. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Azis, Herry Abdul (2008). *Integrasi e-Government: Tantangan, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Seminar Pelayanan Publik dan E-government, Bappenas, 19 Desember 2008.
- Badan Pusat Statistik. (2011). *Buku 2 : Road Map Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik*. Jakarta : Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2015). *Laporan Reformasi Birokrasi Badan Pusat Statistik 2010-2014*. Jakarta : Badan Pusat Statistik
- , (2016). *Ciptakan Inovasi dalam Varia Statistik November 2016*.
- Badan Pusast Statistik Provinsi Sulawesi Selatan. (2015). *Rencana Strategis Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan 2015-2019*. Makassar : Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan.
- , (2017). *Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan 2017*. Makassar : Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan.
- Badudu. (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdiknas.
- Darmawan, D. (2012). *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warsaw.P.R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models*. *Journal of Management Science*, Vo. 5.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Publisher Gava Media
- Herlinda. (2016). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan* 2016, 4 (1) : 306 – 318.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Kadir, Abdul dan Terra CH. Triwahyuni. (2013). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik : Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Main, Abdul. (2010). *E-Government : Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Surabaya : Balai Diklat Keagamaan.
- Medyawati, Henny dkk.(2012). *Model Pengukuran Kualitas Layanan Website E-Banking di Indonesia. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012)*. Yogyakarta, 15-16 Juni 2012
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moloeng, J. Lexy. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Napitupulu, Paimin. (2006). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- O'Brien, James A. (2006). *Pengantar Teknologi Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta : Salemba Empat.
- Paongan, Herlina W. (2014). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Pemustaka Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah provinsi Sulawesi Tenggara. *JUPITER* Vol.XIII No.2 (2014), hal 11 – 21.
- Parastiawan, Didin. (2017). Pengaruh Penggunaan Electronic Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5 (2): 225-233.
- Perbantoro, Heri. (2006). *Analisa Pengaruh Antara Penggunaan Teknologi Informasi, Orientasi Pasar, dan Implementasi Strategi Diferensiasi terhadap Kualitas Layanan dalam Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)*. Tesis UNDIP
- Payne, A. (2007). *Services Marketing*, Edisi I, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono Yogyakarta: Andi.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Rahmawati, Diana. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE

UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. VIII. No. 2 – Tahun 2010, Hlm. 18 – 32.

Rahmawati, Ira (2017). Pengaruh Kompetensi dan E-Government terhadap Kualitas pelayanan Publik pada Pengadilan Agama Palu. *e Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 5, Mei 2017 hlm 169-174.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sabihaini. (2006). *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kinerja Individual (Studi Pada Rumah Sakit di Yogyakarta)*. Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi Vol. 6 No. 1 April 2006, hal. 1-16

Sangkala. (2016). *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta : Capiya Publishing.

Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.

Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta.

Sembiring, Masana. (2012). *Budaya & Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung : Fokusmedia.

Sinabela, Lijan Poltak. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Subarsono, AG. (2006). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, Aji. (2005). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek

Susila, Ismet. (2015). *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Deepublish.

Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Bumi Aksara.

Sutabri, Tata. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

- Tate, Mary, S. Barnes, J. Evermann and B. Hope. (2007). *Perceived Service Quality in a University Web Portal: Revising the E-Qual Instrument*, 2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07)(HICSS), Big Island, Hawaii, 2007, pp. 147b.
- Tjhai Fung Jin. (2003). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. 5(1):1 – 26
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yuhefizar dkk. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: Gramedia.

Sumber Lain

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 1998 tentang Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik.
- Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 10 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 121 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Badan Pusat Statistik di Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN



*Lampiran 1***PEDOMAN WAWANCARA**

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : _____
Jam : _____
Tempat : _____

A. Identitas Diri

Nama : _____
Jenis Kelamin : L/ P
Usia : _____ tahun
Pendidikan : _____
Pekerjaan/ Jabatan : _____

B. Pertanyaan Penelitian**PERSEPTIF ORGANISASI**

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?
2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?
3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/kehumasan?
5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?
6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?
7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?
3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?
4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?
5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?
6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?
7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?
8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?
9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?
3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?
4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?
5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?
6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?
7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?
8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

PERSEPTIF PENGGUNA

- a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?**

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya/ Tidak *)
Jika Tidak → *Stop*
Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?
4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?
- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?
- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?
 - Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?
 - Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?
- b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)**
- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?
 - Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?
 - Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?
 - Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?
 - Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?
 - Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
- c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)**
- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
 - Apakah website memberikan kesan personal ?
 - Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
 - Apakah website memberikan pengalaman positif ?
 - Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 - Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
 - Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
- d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)**
- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
 - Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
 - Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
 - Apakah website ini memberikan informasi transaksi secara *online*?
 - Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
 - Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
 - Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ? Jelaskan !

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ?
Jika Ya, apa saja hambatannya ?
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Lampiran 2

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 06 Juli 2018
Jam : 15.30
Tempat : Ruang Kepala BPS Prov. Sulsel

A. Identitas Diri

Nama : Nursam Salam, SE
Jenis Kelamin : L
Usia : 59 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala BPS Propinsi Sulawesi Selatan

B. Pertanyaan Penelitian**PERSEPTIF ORGANISASI**

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Penyebarluasan Data, Publikasi, Rilis dan Kegiatan-kegiatan BPS.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya untuk pelayanan publik lebih baik.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya untuk Informasi data statistik.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/kehumasan?

Jawab : Ya, sosialisasi kegiatan-kegiatan BPS.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, untuk menyimpan data statis dan dinamis.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : Pengambilan keputusan bukan wewenang BPS tetapi pemerintah daerah bisa menggunakannya.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Melalui email yang tercantum di website.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dengan penambahan fitur-fitur.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, konten ditambah setiap ada rilis.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, ada ARC publikasi dan BRS sehingga up to date.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Ya, ada penambahan staf dari BPS Kabupaten/Kota ditarik ke Provinsi.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Ya, sesuai tugas masing-masing.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, dipermudah dalam mencari data dinamis.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Selalu ada pengawasan berjenjang.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Jika ada pengaduan akan segera ditangani.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Ya, dijamin oleh BPS-RI.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Sumber data lambat.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, kebijakan sangat mendukung.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, infrastuktur mendukung.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Masalah aplikasi yang terus berkembang.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

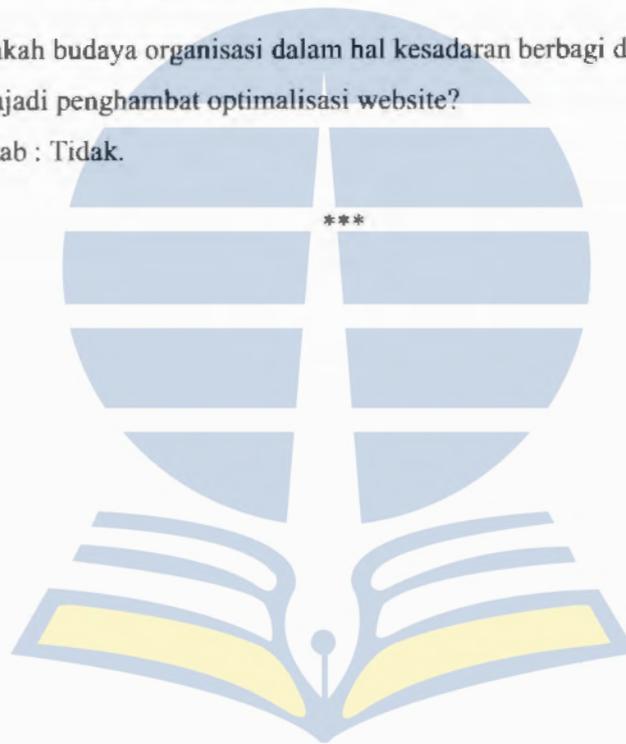
Jawab : Tidak, didukung oleh tenaga handal dalam menangani konten maupun jaringan.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Selalu dilakukan sosialisasi.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.



HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Selasa, 26 Juni 2018
Jam : 09.00
Tempat : Ruang Kabid IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Muktamar Amal, S.Si, M.Si
Jenis Kelamin : L
Usia : 50 tahun
Pendidikan : S2
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Bidang Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Informasi Data Statistik, Informasi Publikasi yang diterbitkan, rilis bulanan, semesteran, triwulanan. Tentang Kegiatan-kegiatan kita, kemudian pelayanan lain seperti Mikro data, system by system (link seperti pelaporan tindak korupsi, Sistem Rujukan Statistik, Metadata dll).

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya semuanya untuk pelayanan publik, harapannya kualitas pelayanan dilihat dari jenis layanan yang ditampilkan kalau dulu hanya melalui publikasi saja (perpustakaan) sedangkan melalui web makin banyak yang mengakses dibandingkan harus datang langsung ke perpustakaan.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya untuk Informasi dan komunikasi, sedangkan komunikasi melalui email.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/kehumasan?

Jawab : Ya, untuk sosialisasi kegiatan-kegiatan BPS

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, untuk menyimpan data statis dan dinamis.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : Untuk mengambil keputusan bukan wewenang BPS tetapi pemerintah daerah bisa menggunakannya misal inflasi untuk keputusan pertumbuhan ekonomi.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Belum, karena interaksi masih sebatas email belum ada fasilitas chat.

h. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dengan perubahan versi lama ke versi baru, harapannya lebih banyak fitur yang disampaikan ke masyarakat seperti dengan adanya tabel dinamis.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Selalu ditambahkan konten setiap bulan, minimal 2 kali sebulan dari rilis.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, selalu up to date, dijamin dengan ARC.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Ya, seperti penambahan staf.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Ya, ada pembagian.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, dengan adanya data dinamis bisa lebih mudah.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Pengawasan dilakukan di pusat mengenai konten, ketepatan waktu rilis. Di Provinsi pengawasan dari segi materi yang akan dirilis dan ketepatan waktunya.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Belum ada penanganan terhadap saran.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?

Jawab : Ya, dijamin dengan securitas jaringan dan dijamin dengan institusi.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Faktor penghambat dari sumber data jika lambat menyampaikan data sehingga lambat ketepatan waktu.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, kebijakan mendukung.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, tetap bisa jalan.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Kadang dari pengolahan masalah aplikasi, yang menyebabkan keterlambatan.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, ada yang menangani masalah konten, jaringan dll.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Setiap acara selalu dilakukan Selalu dilakukan sosialisasi website, baik ketika sosialisasi kegiatan BPS ataupun ketika rilis disampaikan tentang website BPS.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, kecuali data sektoral yang agak sulit.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
Jam : 08.30
Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Arham, S.Si., M.M
Jenis Kelamin : L
Usia : 42 tahun
Pendidikan : S2
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Seksi Integrasi Pengolahan Data

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Penyebarluasan informasi data statistik; Mengunggah softcopy publikasi statistik; Mengunggah hasil rilis data bulanan, triwulanan dan semesteran; Penyebarluasan informasi pendaftaran Poltek STIS; Media interaksi tanya jawab seputar data statistik.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, karena dengan website ini publik tidak lagi harus jauh-jauh datang ke perpustakaan untuk mencari data. Berbagai macam data sudah tersedia dalam website ini.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, kontennya syarat dengan informasi dan membuat alamat email dan media sosial untuk saling berkomunikasi.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/kehumasan?

Jawab : Ya, salah satunya untuk sosialisasi Sekolah Poltek STIS dan Kegiatan Reformasi Birokrasi.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Untuk penyimpanan database digunakan server lain yang bisa juga dihubungkan dengan website ini.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : Ya, tapi lebih banyak digunakan oleh instansi atau perusahaan diluar BPS.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Ya, melalui email dan media sosial BPS Sulsel.

- b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?**

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Melakukan update secara berkala konten website, memperbanyak koleksi publikasi digital yang dapat diunduh.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?
Jawab : Ya, di dalamnya disediakan juga tabel dinamis yang dapat disesuaikan dengan keinginan user, setiap ada survei baru selalu ditambahkan ke dalam website ini.
3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?
Jawab : Ya, dalam hal ini dibuat penanggungjawab untuk masing-masing Subject Matter kegiatan BPS Sulsel untuk melakukan update secara cepat jika data sudah dilakukan rilis.
4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?
Jawab : Ya, penambahan SDM bukan hanya dilingkup bidang IPDS akan tetapi melibatkan seluruh bidang/ bagian yang dianggap mumpuni.
5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?
Jawab : YA, sesuai dengan bidang/ bagian masing-masing.
6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?
Jawab : Ya, dengan dibuatnya tabel dinamis serta mengupdate platform website dengan versi terkini.
7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?
Jawab : Ya, oleh Kasi Diseminasi dan Pelayanan Statistik dan Kabid IPDS.
8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?
Jawab : Ya, jika ada masukan dan pengaduan baik langsung maupun melalui email dan medsos jika dianggap perlu akan segera dilakukan penanganan.
9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keragraguan dalam website ?
Jawab : Ya, dalam setiap tabel atau publikasi selalu disajikan sumber data.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Ya, banyaknya tupoksi lain serta masih terbatasnya SDM yang menangani.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, seksi yang ditunjuk menangani website hanya satu dan SDM yang mumpuni juga terbatas.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
 Jam : 07.30
 Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Ismail Pranata, SST
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 33 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Seksi Jaringan dan Rujukan Statistik

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Untuk mempublikasikan data-data yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulsel; Untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai publikasi statistik yang dibuat BPS Provinsi Sulsel dalam satu tahun.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, dapat meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat dapat mendapatkan data-data BPS tanpa harus ke kantor.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, sebagai media informasi dan komunikasi kegiatan survei dan sensus terkini BPS.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, untuk sosialisasi survei/ sensus, PMB Postat STIS dll.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, database data tabel, publikasi, infografis dll

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : Sebagai instansi penghasil data seharusnya tiap pengguna data mengacu kepada data BPS dan dimungkinkan dari data tersebut pengguna data dapat mengambil keputusan sesuai dengan tujuannya.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Interaksi secara langsung tidak, tetapi pengguna dapat berinteraksi melalui email.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Untuk mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Prov. Sulsel dengan membuat Launcher Android dalam akses website BPS Prov. Sulsel

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, secara berkala konten ditambahkan series data publikasi yang dihasilkan BPS Provinsi Sulsel.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?
Jawab : Ya, terdapat BRS (Berita Resmi Statistik) yang terbit bulanan dengan berbagai macam subject.
4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?
Jawab : Untuk penambahan SDM pada pengelolaan website tidak dilakukan karena sudah ada satu operator yang mengurus website.
5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?
Jawab : Karena pengelola website hanya satu orang tidak ada pembagian tugas.
6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?
Jawab : Ya, website di BPS Prov. Sulsel terus mengalami pengembangan dimulai dengan tiap satker buat website sendiri hingga sekarang memiliki tampilan website yang sama dan dinamis.
7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?
Jawab : Ya, oleh atasan melakukan evaluasi tiap triwulan.
8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?
Jawab : Tidak, karena website dikembangkan di BPS RI.
9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?
Jawab : Ya, oleh BPS Pusat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Tidak ada.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, karena semua infrastruktur dari BPS Pusat.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, yang penting di organisasi tersebut terjalin komunikasi dan kerjasama yang baik.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 06 Juli 2018
Jam : 14.00
Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Mansyur Madjang, SE, M.Si.
Jenis Kelamin : L
Usia : 49 tahun
Pendidikan : S2
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan (sulsel.bps.go.id) sangat urgen karena dengan adanya website tersebut maka informasi baik dari BPS RI maupun BPS kabupaten/kota lingkup Sulawesi Selatan dengan cepat dapat diterima. Begitu pula terhadap BPS provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Dengan adanya website ini maka sangat mambantu dalam hal pertukaran informasi antar BPS seluruh Indonesia juga dapat melayani segera mungkin permintaan data yang melalui email. Dengan website segala informasi mengenai produk

yang dihasilkan oleh BPS Provinsi Sulawesi Selatan dapat diakses. Pengguna dapat langsung mendownload publikasi yang diinginkan. Untuk masalah persuratan maka dengan adanya website melalui alamat email dapat langsung dikirim ke BPS RI maupun BPS kabupaten/kota se Sulawesi Selatan atau BPS Seluruh Indonesia.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Telah dijelaskan sebelumnya bahwa dengan adanya website di BPS Sulawesi Selatan maka masyarakat dapat mengakses informasi sesuai kebutuhannya. Jadi dengan adanya website ini maka sangat membantu BPS dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari progress di BPS bahwa semakin banyak masyarakat yang mengunjungi website BPS Sulawesi Selatan sejalan dengan semakin menurunnya pengunjung perpustakaan BPS Sulawesi Selatan.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, Website BPS Sulawesi Selatan sangat berguna untuk saling menukar informasi baik antar BPS lingkup Sulawesi Selatan maupun dengan BPS RI atau bahkan dengan BPS Seluruh Indonesia. Pertukaran informasi ini berupa adanya sharing knowledge tentang inovasi yang dilakukan oleh BPS seluruh Indonesia. Juga sebagai tempat saling berkomunikasi dengan stakeholder yang berkaitan langsung dengan BPS Sulawesi Selatan seperti dengan BI, OJK, Bappeda dan lain-lain.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Pemanfaatan website ini juga digunakan sebagai media sosialisasi tentang kegiatan BPS Provinsi Sulawesi Selatan oleh Humas BPS Sulawesi Selatan. Kita tahu bahwa kehumasan mempunyai peran penting dalam melakukan sosialisasi di setiap OPD begitu pula dengan humas BPS

Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan adanya website maka sosialisasi yang dilakukan oleh humas BPS Sulawesi selatan lebih mudah karena para pengguna data yang mengakses website BPS Sulawesi Selatan dapat melihat langsung informasi dan kegiatan BPS yang telah dilaksanakan atau rencana kegiatan kedepannya seperti menyongsong Sensus Penduduk 2020.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Website BPS Sulsel digunakan untuk sosialisasi dan menampilkan data-data yang telah diolah dan disajikan dalam bentuk publikasi atau dalam bentuk table-tabel dinamis dan infografis sehingga untuk untuk database seperti data mikro hasil survey atau sensus tidak disimpan dalam website. Para pengguna data yang ingin data mikro (database) hasil survey ada mekanisme yang dilalui sehingga database dapat diakses. Mekanisme tersebut adalah mengisi formulir yang mana dalam formulir tersebut akan ditanyakan untuk apa database tersebut dan lain-lain termasuk biaya PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak).

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : Data yang diakui oleh Pemerintah adalah data yang dihasilkan oleh BPS, sehingga dalam pengambilan keputusan hampir semua berdasarkan informasi melalui data yang dihasilkan oleh BPS. Untuk memudahkan para pengguna data termasuk OPD/Swasta dalam mengambil keputusan maka BPS selalu mengupdate data yang ada diwebsite sehingga para pengguna data dengan mudah dapat mengakses melalui website. Perlu diketahui bahwa data yang ditampilkan di website adalah data yang bersifat umum. Jika ada pengguna data yang ingin data tapi diolah lebih lanjut dapat langsung ke BPS Sulsel.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Media website dapat juga sebagai media interaksi dengan masyarakat/OPD/Swasta karena dengan website tersebut para pengguna

data dapat memasukkan saran-saran dalam tampilan website atau tentang ketersediaan data yang menurut mereka misalnya perlu juga ditampilkan.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dalam mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan melalui Bidang IPDS seksi Desiminasi Data yang bertanggungjawab terhadap website selalu meningkatkan tampilan website dengan inovasi-inovasi dan berusaha untuk selalu mengupdate data yang ada dalam website sehingga pelayanan pengguna data melalui website bisa mendapatkan kepuasan.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Tadi sudah di jelaskan di atas bahwa BPS Sulsel selalu mengupdate data dalam website termasuk menambah konten-konten yang akan ditampilkan di website.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : BPS Sulsel selalu berusaha menampilkan data-data yang *up to date*. Namun demikian mengupdate data itu harus sesuai dengan prosedur salah satunya adalah setelah dilakukan *press release*.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Untuk penambahan SDM yang menangani IT adalah kebijakan dari BPS Pusat karena semua kebutuhan pegawai tergantung dari pengusulan ke Kemenpan dan juga sudah ada dari lulusan Politeknik Statistika yang ditempatkan di seluruh provinsi dan kabupaten/kota.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Struktur BPS Provinsi Sulsel sudah melakukan penempatan pegawai dan diusahakan sesuai dengan keahlian masing-masing pegawai

termasuk yang menangani website di seksi Desiminasi Data yang bertanggungjawab langsung terhadap website.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Untuk mendapatkan informasi dan mengakses informasi dari website telah dilakukan secara optimal dimana setiap pengguna data yang mengakses website BPS Sulsel itu harus mendaftar karena itu menjadi ukuran kinerja bagi BPS Sulsel dalam mensosialisasikan websitenya.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Setiap data yang akan diupload harus diperiksa terlebih dahulu oleh seksi IPDS dan Kabid IPDS kemudian mendapatkan surat persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel bahwa data tersebut layak untuk diupload.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Setiap pengaduan, saran atau permintaan data langsung haik melalui email BPS Provinsi Sulawesi Selatan itu langsung ditindaklanjuti sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Karena kadang data yang diminta sangat spesifik yang perlu dikonfirmasi ke pengguna data sebelum dilakukan pengolahan lebih lanjut atau data yang diminta tidak tersedia di BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Semua yang telah diupload diwebsite itu sudah melalui pemeriksaan yang bertahap mulai dari subyek Matter kemudian ke Seksi Demiminasi Data yang kemudian mendapatkan persetujuan dari Kepala BPS Provinsi Sulsel. Jadi data yang diupload atau yang ditampilkan itu sudah tidak ada lagi keraguan di dalamnya.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Sampai dengan saat ini hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan sepertinya tidak ada karena selama ini pengunjung website BPS Sulsel merasa puas. Memang kadang data yang masih belum terupdate karena hasil pengolahan dan belum dirilisnya data tersebut secara resmi.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Kebijakan dalam mengakses website BPS Sulsel merupakan standar SOP dari BPS RI sehingga apa yang dilakukan untuk mengakses website itu sama dengan BPS seluruh Indonesia bahkan sampai website BPS kabupaten/kota.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : BPS Sulsel merupakan lembaga pemerintah non departemen yang vertical sehingga masalah anggaran itu ada BPS RI dan alokasi di setiap satker sudah terakomodir termasuk dalam hal pengembangan website untuk BPS seluruh Indonesia.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Dalam hal TI BPS Sulawesi Selatan selalu mengikuti perkembangan sehingga dalam hal TI tidak terlalu masalah. Begitu juga di BPS RI perkembangan TI selalu dapat diantisipasi sehingga website BPS selalu terupdate seperti akhir tahun 2017 BPS mengupdate websitenya dari versi 3.0 ke 4.0 yang langsung disampaikan ke BPS seluruh Indonesia.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Sudah beberapa tahun pengolahan yang dilakukan oleh BPS itu sudah hampir semua berbasis web sehingga hasil pengolahan langsung dapat diterima oleh BPS RI sehingga waktu untuk data tersebut didesiminasikan lebih cepat. Jadi hambatan dalam hal IT itu kurang atau tidak terlalu signifikan.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Walaupun sudah ada lulusan dari STIS khususnya dari komputasi statistik yang sebenarnya sudah mumpuni untuk menangani website bahkan membuat inovasi-inovasi tetapi memang masih perlu tenaga yang memang khusus yang paham tentang teknologi informasi. Tapi semua itu bukan jadi hambatan yang berarti karena mengenai website di BPS Sulsel sudah banyak tenaga-tenaga yang dapat menangani secara baik.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Dalam hal sosialisasi pengenalan website ke masyarakat itu sudah dilakukan baik melalui leaflet yang disebarakan melalui pengunjung perpustakaan untuk diteruskan ke yang lainnya istilahnya secara snowball. Namun memang diakui website BPS Sulsel itu masih terbatas kepada peneliti, mahasiswa, anak sekolah atau BUMN serta OPD-OPD. Kondisi ini mungkin sama dengan website yang ada di tempat lain kecuali yang bersifat bisnis.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Justru dengan adanya website BPS Sulsel maka budaya berbagi data dan informasi ke masyarakat merupakan suatu keharusan. Dengan adanya website maka pengguna data yang ingin data-data yang bersifat umum dapat langsung mengakses website BPS Sulsel. Semakin banyak yang mengakses website BPS Sulsel berarti BPS Sulsel sebagai penyedia data dapat dikatakan berhasil dalam pelayanan dan pemberi informasi dalam hal data.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum’at, 29 Juni 2018
Jam : 09.00
Tempat : Perpustakaan

A. Identitas Diri

Nama : Wadiyati
Jenis Kelamin : P
Usia : 43 tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/ Jabatan : Pranata Komputer

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Desiminasi data; untuk sosialisasi jenis data yang diproduksi oleh BPS; Menginformasikan data terkini (BRS); Layanan konsultasi tentang data.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, pengguna tidak harus datang ke BPS, karena cukup dengan membuka website BPS.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, diinternal BPS disediakan informasi dengan "Community", sedangkan untuk eksternal digunakan layanan konsultasi.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, Untuk internal, sedangkan untuk eksternal belum maksimal.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, BPS telah membangun tempat penyimpanan data melalui laci dan data center.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : -

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Ya, VVN digunakan untuk pelaksanaan Vicon.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Selalu mengupdate data dan memperbaharui tampilan sehingga user friendly.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, selalu memperbaharui tampilan.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, semua publikasi terbaru dibuat ARC (Advance Rilis Calender) sehingga informasi terus terupdate; Mengupload semua BRS yang terkini.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Belum, SDM terbatas.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Ya, dengan menunjuk 1 staf untuk menangani BRS.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, untuk mengakses dibuatkan prosedur yang jelas dan mudah dipahami pengguna website.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya, selalu dibuat evaluasi dan monitoring perkembangan data-data yang diupload di website oleh seksi diseminasi.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : -

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Ya, provinsi selalu mengupdate keaamanan website/ data dengan sistem terbaru.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : SDM terbatas; Tranfer teknologi kurang optimal.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Ya, karena semua pengadaan tergantung pusat (BPS RI).

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, SDM terbatas; Pola mutasi pegawai yang belum melihat kapasitas SDM serta minimnya kegiatan transfer teknologi ke pegawai lainnya.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, karena pengguna data mempunyai karakteristik yang berbeda-beda (pendidikan, sosial, ekonomi dll).

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, hanya kurang optimal.



HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
Jam : 09.30
Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Shahnaz Khairunnisa, SST
Jenis Kelamin : P
Usia : 25 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Staf Seksi IPD

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Sangat bermanfaat, mencari data seputar Sulsel, membantu konsumen data mengunduh publikasi. Data biasanya digunakan untuk membuat infografis. Membantu konsumen data mencari data sesuai kebutuhan adanya di publikasi yang mana.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, memudahkan mencari data, karena bisa langsung diketik judul datanya dan langsung muncul hasilnya. Bisa membantu konsumen data tanpa perlu datang ke PST(Pusat Layanan Terpadu) BPS.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, sebagai media informasi seperti berita terkini, jadwal ARC, sosialisasi kegiatan BPS, data-data; Sebagai media komunikasi; Menyediakan tata cara PST; Kontak yang bisa dihubungi berkaitan dengan pelayanan.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, perekrutan SE2016, sosialisasi SE dan kegiatan lain seperti PMB STIS.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, kumpulan publikasi BPS dan data-data lainnya.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : Ya, pemerintah bisa mencari data, misal PDRB yang akan digunakan untuk membuat kebijakan.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Ya, secara langsung tidak ada sitem live chat, tapi di website ini menyediakan kontak yang dapat dihubungi.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Mengenalkan website kepada setiap pengunjung PST, sehingga untuk keperluan berikutnya dapat mencari langsung di website.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Tidak, sementara sudah cukup.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, admin perlu mengunggah publikasi terbaru, misal BRS yang tiap bulan dan membuat berita terbaru.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Ya, menambah admin yang bertanggungjawab update data di website.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Ya, ada yang update tentang berita terbaru; ada yang update tentang tabel-tabel dan ada yang update tentang publikasi.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Tidak, sementara sudah cukup.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya, agar update konten website berjalan sesuai jadwal.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Tidak, sementara sudah cukup.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Ya, untuk mengunduh publikasi harus registrasi. Ini menyulitkan konsumen data karena sering gagal registrasi dan gagal mengunduh publikasi.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Kurang SDM dan pembagian kerja.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, kurang ada pembagian tugas.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, website sudah disosialisasikan, tapi beberapa fungsi sulit difahami oleh masyarakat.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
Jam : 10.30
Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Ellyas Bangapadang Musu, A.Md.Komp.
Jenis Kelamin : L
Usia : 32 tahun
Pendidikan : DIII
Pekerjaan/ Jabatan : Staf Seksi JRS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?**

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Untuk memperoleh data-data BPS baik dalam bentuk buku (softcopy) maupun berupa tabel-tabel dinamis.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, karena publik dapat memperoleh data dimanapun dan kapanpun.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, karena selain data website juga diisi dengan beberapa berita kegiatan BPS.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Tidak, karena website datanya dari portal publikasi.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : Tidak, karena website hanya menampilkan publikasi dan berita-berita BPS.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Melalui pengembangan beberapa aplikasi baik berupa website maupun aplikasi android.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, baru saja menambahkan fitur tabel dinamis.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Ya, dengan memberdayakan SDM yang berkompeten dan melakukan pelatihan-pelatihan.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Ya.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, dengan membuat tampilan yang user friendly.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Ya.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Ya.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Ya, jika server di pusat down maka website tidak tampil.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, ketika migrasi ke website versi baru ada beberapa publikasi yang harus diupload ulang.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

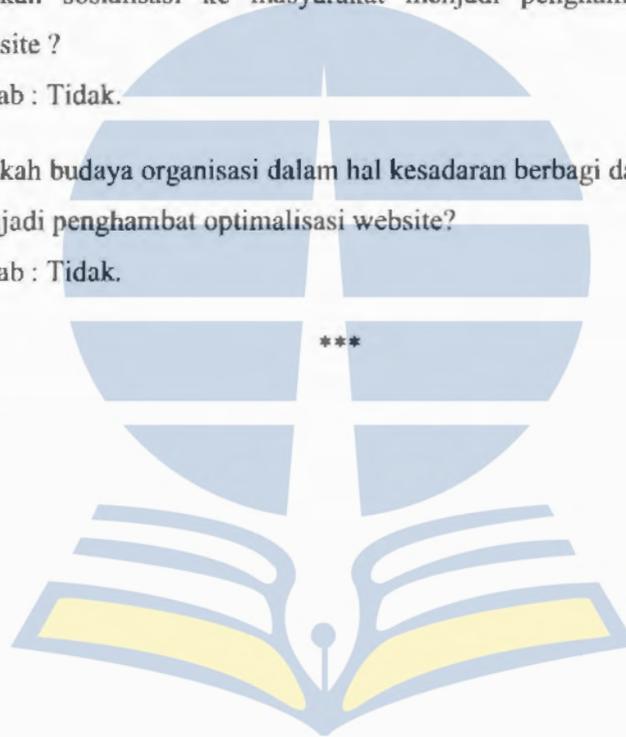
Jawab : Tidak.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.



HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
Jam : 11.30
Tempat : Ruang IPDS

A. Identitas Diri

Nama : Sa'ad Tazkiahtu Dienulloh, SST
Jenis Kelamin : L
Usia : 25 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Staf Seksi JRS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Untuk pencarian data-data dasar level provinsi dan kabupaten se-Sulsel; Pencarian publikasi statistik (Daerah Dalam Angka, IIPM dll); Pencarian tabel dan visualisasi lain dari data.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, dapat meningkatkan pelayanan publik, karena masyarakat dapat mendapatkan data-data BPS tanpa harus datang ke kantor.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, website sebagai media informasi kegiatan survei dan sensus terkini dari BPS. Setiap selesai pelaksanaan survei ada laporan hasil diseminasinya di website.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, untuk sosialisasi PMB Polstat STIS, sosialisasi survei dll.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, database data, tabel publikasi, infografis dll.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : Ya, pemerintah bisa mencari data (misal PDRB dll) untuk digunakan dalam mengambil kebijakan.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Ya, tidak secara langsung, tetapi ada kontak yang dapat dihubungi.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Sosialisasi website dan cara penggunaanya.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, secara berkala konten ditambah.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, terdapat BRS (Berita Resmi Statistik) dengan berbagai macam subject.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?
Jawab : Ya, penambahan operator untuk upload konten tabel utamanya.
5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?
Jawab : Belum, masih kurang SDM.
6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?
Jawab : Ya, akhir tahun 2017 terdapat pembaharuan website ke versi 4.
7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?
Jawab : Ya, oleh atasan dalam evaluasi.
8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?
Jawab : Tidak, sementara sudah cukup.
9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?
Jawab : Ya, oleh BPS Pusat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab : Data yang masuk terlambat.
2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?
Jawab : Tidak.
3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?
Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, yang pengang BPS Pusat.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

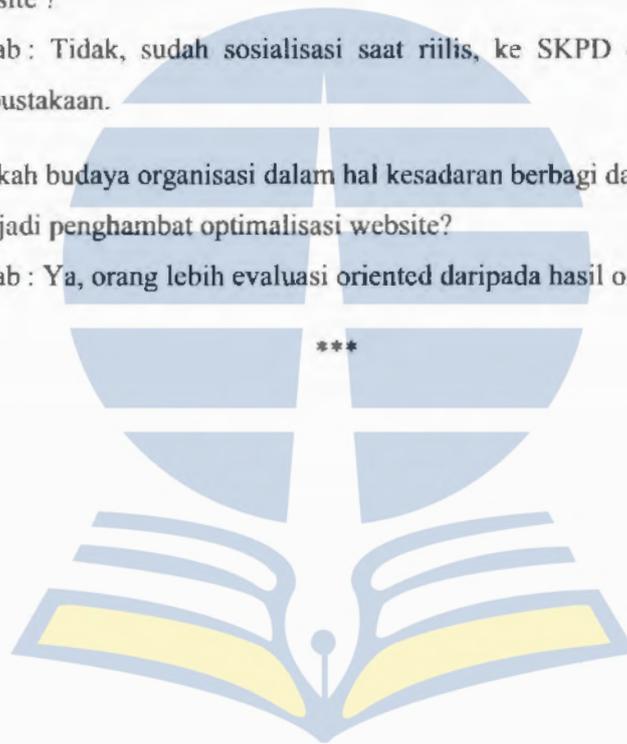
Jawab : Ya, secara jumlah.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, sudah sosialisasi saat riilis, ke SKPD dan Pengunjung Perpustakaan.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Ya, orang lebih evaluasi oriented daripada hasil oriented.



HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 29 Juni 2018
Jam : 10.00
Tempat : Perpustakaan

A. Identitas Diri

Nama : Henny Tjatoer Sulistiowati
Jenis Kelamin : P
Usia : 57 tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/ Jabatan : Staf IPDS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Bagi pengguna data dari instansi digunakan untuk informasi dan untuk mahasiswa digunakan untuk skripsi.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, karena dapat digunakan untuk memudahkan pelayanan pada pengguna data untuk mengakses data yang diterbitkan.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, walaupun masih satu arah.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, terutama sosialisasi data BPS ke pengguna.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, semua publikasi disimpan di website.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : -

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : -

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dengan memperbanyak koleksi publikasi.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, untuk memudahkan pengguna.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, ada ARC (Advance Rilis Calender) untuk publikasi dan BRS.

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Tidak, SDM terbatas di seksi DLS.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Tidak karena belum terdistribusi secara optimal,

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, semua standar di seluruh Indonesia.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya, dievaluasi tiap bulan.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Ya, semuanya dievaluasi dan diperbaiki jika ada yang salah.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?

Jawab : Ya, semua dilakukan terpusat oleh BPS RI.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Ya, data yang disajikan di kolom tabel belum terupdate secara optimal.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, justru mendukung.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak ada anggaran khusus.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, justru mendukung.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, sudah dilakukan oleh BPS RI.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, sudah dilakukan sosialisasi pemanfaatan web ke pengunjung PST, saat Press Realise dll.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 29 Juni 2018
Jam : 11.00
Tempat : Perpustakaan

A. Identitas Diri

Nama : Hanisah SE
Jenis Kelamin : P
Usia : 57 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Staf IPDS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?**

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Sebagai media informasi; penyajian data lebih cepat.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Mempermudah pelayanan terhadap mahasiswa atau pengguna data yang diterbitkan oleh BPS melalui website.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, walaupun hanya BPS ke mahasiswa/ pengguna data.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, sosialisasi data BPS ke Pengguna Data.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, sebagai media penyimpanan publikasi.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan?

Jawab : -

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Kalau mahasiswa/ pengguna data ke BPS dapat menggunakan email yang tertera di website.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dengan memperbanyak data yang disajikan.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, banyak konten memudahkan pengguna dalam mencari data.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, utamanya publikasi dan Berita Resmi Statistik (BRS) sesuai dengan Advance Rilis Calender (ARC).

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Di seksi diseminasi dan layanan statistik jumlah SDM terbatas.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Masih belum terdistribusi secara optimal.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Terstandar seluruh Indonesia.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya,ada evaluasi.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Ya, pengguna mengadukan data yang salah maka akan dievaluasi dan diadakan perbaikan.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguguan dalam website ?

Jawab : Ya, menjamin keamanan dan resiko dilakukan terpusat oleh BPS RI.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Ya, update data tabel kurang optimal.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, kebijakan mendukung.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : -

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?
Jawab : Tidak, infrastruktur mendukung optimalisasi website.
5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?
Jawab : Tidak.
6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?
Jawab : Banyak pekerjaan di BPS dan kurangnya SDM terkendala terhadap penyajian data yang selalu up to date di website.
7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?
Jawab : Sudah dilakukan sosialisasi ke pengguna website seperti kunjungan ke dinas/SKPD dan pengunjung perpustakaan.
8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?
Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 29 Juni 2018
Jam : 14.00
Tempat : Perpustakaan

A. Identitas Diri

Nama : Dewi Krismawati, SST
Jenis Kelamin : P
Usia : 28 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Staf IPDS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Penyebarluasan informasi; Penyajian data lebih realtime; Menyajikan publikasi lebih on time.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, tentu saja website ini dapat digunakan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat/ pengguna data dalam mengakses data yang diterbitkan BPS.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Ya, meskipun sementara ini masih satu arah yaitu dari BPS ke Pengguna data.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, terutama sosialisasi data BPS ke seluruh pengguna

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, publikasi yang dihasilkan BPS disimpan di websiste BPS.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : dari sisi BPS, terutama saya, sementara ini belum.

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Tidak, sementara masih satu arah. Sedangkan dari pengguna ke BPS dapat memanfaatkan email yang tertera di website.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Memperkaya koleksi publikasinya dan data yang disajikan.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, semakin banyak konten sehingga semakin memudahkan pengguna dalam mencari data.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, terutama publikasi dan BRS sesuai dengan ARC (Advance Rilis Calender).

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?
Jawab : Tidak. Jumlah SDM terbatas di seksi Diseminasi dan Layanan Statistik.
5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?
Jawab : Masih belum terdistribusi optimal.
6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?
Jawab : Ya, sistem, mekanisme dan Prosedur terstandar seluruh Indonesia.
7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?
Jawab : Ya, dilakukan evaluasi setiap bulan.
8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?
Jawab : Ya, data yang diadukan salah oleh pengguna akan dievaluasi dan diperbaiki.
9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keraguraguan dalam website ?
Jawab : Ya, penjaminan keamanan dan resiko dilakukan terpusat oleh BPS RI.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab : Ya, data yang disajikan terutama kolom tabel belum terupdate secara optimal.
2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, kebijakan mendukung optimalisasi web.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, tidak ada anggaran khusus untuk pengembangan web.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, infrastruktur TI mendukung optimalisasi website.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, pengelolaan informasi sudah dilakukan oleh BPS RI.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, dengan banyaknya pekerjaan BPS dan minimnya SDM terkendala terhadap penyediaan data yang selalu up to date di website.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, selalu dilakukan sosialisasi pemanfaatan website, seperti kunjungan ke dinas/ SKDP, acara press release, pengunjung PST.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, lebih disebabkan kurangnya waktu untuk melakukan updating data.

HASIL WAWANCARA BPS

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 29 Juni 2018
Jam : 15.00
Tempat : Perpustakaan

A. Identitas Diri

Nama : Sumarni L, SE
Jenis Kelamin : P
Usia : 57 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : Staf IPDS

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF ORGANISASI

**a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?
Daftar Pertanyaan :**

1. Bagaimana pemanfaatan website di BPS Provinsi Sulawesi Selatan, digunakan untuk apa saja ?

Jawab : Menyajikan data lebih cepat dan informasinya tepat.

2. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media pelayanan publik? Jika Ya apakah dengan website ini dapat meningkatkan pelayanan publik?

Jawab : Ya, karena website dapat digunakan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat pengguna data yang diterbitkan BPS.

3. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media Informasi dan Komunikasi?

Jawab : Meskipun satu arah, yaitu dari BPS ke pengguna data.

4. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media sosialisasi/ kehumasan?

Jawab : Ya, sosialisasi data BPS ke seluruh pengguna.

5. Apakah pemanfaatan website ini digunakan sebagai media penyimpanan database?

Jawab : Ya, terutama publikasi yang dihasilkan BPS disimpan di website BPS.

6. Apakah pemanfaatan website ini digunakan untuk pengambilan keputusan ?

Jawab : -

7. Apakah website ini digunakan sebagai media interaksi ?

Jawab : Tidak, tetapi dapat memanfaatkan email di website.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

1. Bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan website BPS Provinsi Sulawesi Selatan?

Jawab : Dengan cara mengumpulkan koleksi publikasi yang disajikan.

2. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menambah konten website ?

Jawab : Ya, semakin banyak variasi publikasi publikasi.

3. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin informasi *up to date* ?

Jawab : Ya, terutama publikasi yang disediakan up to date dan BRS yang sesuai ARC

4. Apakah dilakukan optimalisasi dengan penambahan SDM?

Jawab : Tidak, Jumlah SDM terbatas di seksi diseminasi dan layanan statistik.

5. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pembagian tugas yang jelas dalam mengelola website?

Jawab : Tidak, pendistribusian belum optimal.

6. Apakah dilakukan optimalisasi dengan mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur dalam mendapatkan informasi dari website ?

Jawab : Ya, sudah terstandar seluruh Indonesia.

7. Apakah dilakukan optimalisasi dengan pengawasan internal terhadap website ?

Jawab : Ya, dievaluasi tiap bulan.

8. Apakah dilakukan optimalisasi dengan melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap website ?

Jawab : Ya, segera dilakukan perbaikan jika ada kesalahan.

9. Apakah dilakukan optimalisasi dengan menjamin keamanan dan resiko keragurugan dalam website ?

Jawab : Ya, pengamanan keamanan dan resiko dilakukan terpusat oleh BPS Pusat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah terdapat hambatan dalam optimalisasi website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Ya, tabel belum optimal.

2. Apakah kebijakan menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, kebijakan mendukung.

3. Apakah alokasi anggaran menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

4. Apakah infrastruktur TI menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak, infrastruktur TI mendukung.

5. Apakah pengelolaan informasi (pengolahan, penyimpanan, penyaluran & distribusi) menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak.

6. Apakah Sumber Daya Manusia dalam Teknologi Informasi menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Ya, untuk pekerjaan yang banyak SDM masih minim.

7. Apakah sosialisasi ke masyarakat menjadi penghambat optimalisasi website ?

Jawab : Tidak, sudah sering diadakan sosialisasi website baik saat acara press rilis maupun pengujung perpustakaan dan SKPD.

8. Apakah budaya organisasi dalam hal kesadaran berbagi data dan informasi menjadi penghambat optimalisasi website?

Jawab : Tidak.

Lampiran 3

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Juni 2018
 Jam : 10.52
 Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Dr. H. Zainuddin Rahman, SE
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 58 tahun
 Pendidikan : S3
 Pekerjaan/ Jabatan : Dosen

B. Pertanyaan Penelitian**PERSEPTIF PENGGUNA**

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses data kependudukan, PDRB, Ekonomi Wilayah, Kemiskinan, UKM dll.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Ya, sangat bermanfaat.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya, Cuma ada yang belum ada, yang kurang UMKM adanya di BPS industri jadi masih kurang dibandingkan statistik industri seperti yang ada di BPS Jawa Timur, sehingga kurang data untuk investasi Indonesia timur.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Kadang.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Kurang jelas yang sebelah kiri.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Subjektif tapi secara konten cukup.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya, Cuma data dari daerah baiknya bisa diisi secara online, karena 2018 masih kesulitan, yang 2017 kadang masih ada belum ada, daerah isi diformalkan BPS sehingga masih bisa ada data walaupun belum final, minimal softcopy sudah ada datanya, jadi data belum final tetap bisa digunakan proksinya. Sehingga data sekunder bisa digunakan.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?
Jawab: Ya, karena data pokok tidak ada yang menjamin 100% tercover.
- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?
Jawab: Sebenarnya tidak masalah, tinggal kreasi mungkin indeks di ekonomi wilayah.
- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?
Jawab: Masih global
- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya, tinggal diolah kembali.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Sudah baik.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Baik.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya, karena banyak mengakses data BPS.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya, tinggal cek yang kurang.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya, bisa difahami.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak.

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya, tapi kadang prosesnya lama.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Rata-rata baik, tapi perlu ditingkatkan.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, untuk informasi susah bagus.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Bagaimana memudahkan secara umum karena masyarakat tidak semuanya faham supaya lebih user friendly, gaul jadi semua orang bisa operasikan.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak terlalu tapi jika mengikuti era sekarang ada yang menciptakan publikasi yang lebih modern supaya tidak ketinggalan agar bisa bersaing.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Selasa, 26 Juni 2018
 Jam : 11.31
 Tempat : Ruang Produksi

A. Identitas Diri

Nama : Nini R. Mahanggi, SP
 Jenis Kelamin : P
 Usia : 49 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : PNS Dinas Ketahanan Pangan TPH Sulsel.

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, data produksi tanaman pangan dan hortikultura serta data yang berkaitan dengan pertanian.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Mempermudah memperoleh data yang dibutuhkan.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya, website tersebut memiliki banyak informasi.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak, sangat mudah digunakan.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya, responnya cepat.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Untuk beberapa informasi, Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan personal ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan pengalaman positif ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?

Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya, tentu saja.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya, tentu saja.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Sangat baik.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Sebaiknya data yang disajikan lebih up to date.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Kamis, 28 Juni 2018
 Jam : 14.31
 Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Nasaruddin
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 23 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses data penduduk, kemiskinan, PDRB dll.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Lebih mudah tidak harus datang ke BPS.
3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Belum, masih ada data-data yang belum diupload, seperti produksi pertanian setiap kecamatan tidak dilampirkan.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Kurang rinci per kecamatan.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Belum pernah.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Tergantung, sebagian besar ada.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak
- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Tergantung datanya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Baik.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Dilengkapi informasi yang ada dan kemudahan untuk mendownload publikasi.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Kamis, 28 Juni 2018
 Jam : 15.00
 Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Yosylina
 Jenis Kelamin : P
 Usia : 31 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses kependudukan, total wilayah.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Tidak perlu ke kantor.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Cukup membantu.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya, cukup enak.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Cukup.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Baik, tampilan baik, menarik.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Ditambah fasilitas tempat bertanya, forum.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 29 Juni 2018
 Jam : 09.00
 Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Ahmad Arhan
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 23 tahun
 Pendidikan : SMA
 Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses PDRB, Kependudukan, Keadaan Geografis, Kemiskinan.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Untuk penelitian, mempermudah mengetahui informasi statistik.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya, penempatan sudah sesuai.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya, server cepat.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Tidak, ada beberapa yang tidak ada rinciannya/ kurang.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan personal ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan pengalaman positif ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab: Tidak, karena masih satu arah, belum bisa bertanya.

- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?

Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya, tetapi sebagian ada beberapa data yang tidak bisa dapat.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Baik, navigasi jelas, terintegrasi, seragam.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Diperbaiki registrasi, karena saat pendaftaran akun yang agak ribet jadi memperlambat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak, hanya saat pendaftaran akun yang ribet.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 2 Juli 2018
 Jam : 13.00
 Tempat : Ruang Vicon

A. Identitas Diri

Nama : Khaeruddin
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 45 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Swasta (Wartawan)

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses transportasi, inflasi, daya beli.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Cukup bagus, supaya masyarakat tahu perkembangan transportasi, pertumbuhan ekonomi, pertanian dari tahun ke tahun/ bulan ke bulan.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Cukup bagus untuk masyarakat setiap bulan cukup tahu perkembangan transportasi dan daya jual masyarakat.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya, mengerti.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Cukup baik, setiap bulan dalam 2 pekan ada rilis hasil informasi tersedia.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, petani bisa tahu, masyarakat bisa tahu, pertumbuhan ekonomi, indeks, inflasi.

h. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Lebih terus mengupdate informasi.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 2 Juli 2018
 Jam : 13.21
 Tempat : Ruang Vicon

A. Identitas Diri

Nama : Syamsul Alam
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 25 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Swasta (Wartawan)

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses data-data harga.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Mengetahui perkembangan di pasar seberapa besar perkembangannya.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Bisa.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya, dari dinas kurang.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Tidak, butuh waktu tertentu.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Bagus.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Supaya lebih rinci dan ketepatannya.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 2 Juli 2018
 Jam : 13.40
 Tempat : Ruang Vicon

A. Identitas Diri

Nama : Nuge
 Jenis Kelamin : L
 Usia : 26 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : Swasta (Wartawan)

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?**

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses inflasi.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Kita tahu tanpa harus ke BPS.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Cukup.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak, sejauh ini bagus.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Karena bukan ekonomi dan bukan orang statistik agak sulit tapi lama-lama mengerti.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya, mudah.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Lebih bagus kalau lebih simple.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Tergantung jaringan, tapi tidak ada masalah.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Secara gambaran umum akurat, untuk detailnya belum.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya, mudah karena ada pendahuluannya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ada yang tidak tersedia secara rinci.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya, tetapi lebih baik lebih simple lagi.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan personal ?

Jawab: Ya, mudah diingat.

- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?

Jawab: Cukup.

- Apakah website memberikan pengalaman positif ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab: Ya, pasti.

- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?

Jawab: Kalau untuk kebutuhan berita Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya, tapi perlu disesuaikan lagi.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya, pasti karena ga mesti ke BPS.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya, aman.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya, karena yakin secara struktural pasti ada.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Secara umum sedang, karena web mengikuti zaman, lebih simple lebih mudah.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, pasti bisa.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Tampilan, sosialisasi, kelengkapan data, karena di website biasanya hanya secara umum saja, dari segi ke masyarakat harus tahu.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Senin, 2 Juli 2018
 Jam : 14.00
 Tempat : Ruang Vicon

A. Identitas Diri

Nama : Muhajirah
 Jenis Kelamin : P
 Usia : 23 tahun
 Pendidikan : SMK
 Pekerjaan/ Jabatan : Swasta (Video Jurnalis Fajar TV)

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?**

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses tentang gambaran ekonomi Sulsel.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Lebih cepat informasi yang didapat daripada menunggu di BPS.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Belum, masih harus hadir saat rilis supaya bisa bertanya karena kalau lewat web tidak ada penjelasan.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Mudah dimengerti.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Jelas.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya, cukup mudah.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya, cukup rapi.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya, mudah sekali.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Sudah, tapi hanya point-pointnya saja.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan personal ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?

Jawab: Banyak.

- Apakah website memberikan pengalaman positif ?

Jawab: Ya, dapat data lebih cepat.

- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab: Kurang karena tidak bisa bertanya.

- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?

Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Sejauh ini aman.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
Jawab: Cukup.
- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
Jawab: Ya, percaya.
- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
Jawab: Cukup.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Bagus, rapi, menyenangkan, tidak membosankan.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, karena rata-rata sudah pakai android bisa cek-cek harga, peningkatan inflasi.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Datanya diperinci.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak, kecuali jaringan internet.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Rabu, 04 Juli 2018
 Jam : 14.00
 Tempat : Dinas Kehutanan Provinsi Sulawesi Selatan

A. Identitas Diri

Nama : Nurmala, S.Hut.
 Jenis Kelamin : P
 Usia : 39 tahun
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/ Jabatan : PNS Dinas Kehutanan.

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
 Jika Tidak → *Stop*
 Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
 Jawab : Ya, mengakses PDRB, Sosial Ekonomi.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
 Jawab : Sangat bermanfaat, bisa dapat tanpa harus ke kantor BPS sehingga memenuhi kebutuhan.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Sejauh ini memenuhi.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya, secara umum mudah.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya, untuk BRS *up to date* sebelumnya yang tidak ada.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya, tanpa harus kesana.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Cukup lumayan, mudah diakses, memberikan data-data yang diinginkan.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, lebih banyak yang bisa dikases.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Dilakukan inovasi TI dan ditambahkan fasilitas chat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Rabu, 04 Juli 2018
Jam : 12.00
Tempat : Dinas Pertanian Prov. Sulsel

A. Identitas Diri

Nama : Firman Arfanda
Jenis Kelamin : L
Usia : 26 tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan/ Jabatan : PNS Dinas Sosial

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

d. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
Jika Tidak → *Stop*
Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
Jawab : Ya, mengakses data kemiskinan, penduduk, Gini Ratio.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab : Bisa memenuhi kebutuhan kantor.
3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Belum, masih ada data-data khusus belum ada.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya, tetapi ada tools yang harus diklik dulu baru muncul.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya, untuk data umum.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ada yang tidak tersedia secara rinci.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya, tidak ribet.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Tidak karena belum ada fasilitas chat.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya, tapi tidak semua.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Tidak, karena masih satu arah.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak
- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Secara umum baik, tetapi ada beberapa tidak tersedia.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, data bisa cepat diperoleh.

e. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Ditambah fasilitas chat supaya ada feedback dan diharapkan tampilan beranda menampilkan data-data yang dianggap penting.

f. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya, karena data-data tersebut jelas, tidak terdapat di dinas.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Kadang-kadang, karena kadang data sudah diperlukan tetapi data belum tersedia.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya, tapi kadang lambat.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya, karena tidak harus datang.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Cukup baik karena tampilan cukup komunikatif, menarik dan mudah diakses.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, cukup terbantu.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Data-data rata-rata bulan Juni, diharapkan awal tahun sudah rilis data-data BPS; Data-data bisa diperluas yang tidak ada di SKPD.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 06 Juli 2018
Jam : 10.30
Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Wahnidar
Jenis Kelamin : P
Usia : 23 tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya

Jika Tidak → *Stop*

Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?

Jawab : Ya, mengakses PDRB dan Ekonomi Regional

2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Mempermudah dalam membandingkan angka provinsi untuk menghitung laju pertumbuhan ekonomi.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Tidak, ada informasi tidak sampai detail.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Baik, karena yang dicari langsung ada sehingga lebih mudah mencari data.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, karena tidak perlu pergi ke BPS Prov. Sulsel.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Ditambah fasilitas chat sehingga jika tidak mengerti bisa bertanya.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya

Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 06 Juli 2018
Jam : 11.00
Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Nurlindasari
Jenis Kelamin : P
Usia : 22 tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

- a. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
Jika Tidak → *Stop*
Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
Jawab : Ya, mengakses PDRB.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab : Lebih mudah mendapatkan data.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Tidak, ada rincian yang tidak ada.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?
Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan personal ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website memberikan pengalaman positif ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?
Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?
Jawab: Ya.
- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?
Jawab: Ya.
- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?
Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?

Jawab: Ya.

- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?

Jawab: Ya.

- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?

Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Baik, karena mudah mencari data.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, karena di rumah bisa dapat datanya.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Ditambah fasilitas chat.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?

Jawab : Tidak.

HASIL WAWANCARA PENGGUNA

Judul : “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi Kasus Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan).

Hari/ Tanggal : Jum'at, 06 Juli 2018
Jam : 15.00
Tempat : Ruang PST

A. Identitas Diri

Nama : Haidar
Jenis Kelamin : L
Usia : 22 tahun
Pendidikan : SMA
Pekerjaan/ Jabatan : Mahasiswa

B. Pertanyaan Penelitian

PERSEPTIF PENGGUNA

- a. **Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan (<http://sulsel.bps.go.id>)?**

Daftar Pertanyaan :

1. Apakah bapak/ibu dalam satu tahun terakhir ini mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ? Ya
Jika Tidak → *Stop*
Jika Ya, apa saja yang biasa diakses?
Jawab : Ya, mengakses publikasi.
2. Apa manfaat mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?
Jawab : Untuk mempermudah mendapatkan informasi tinggal akses web.

3. Dari pemanfaatan website tersebut apakah mampu memenuhi kebutuhan keragaman informasi ?

Jawab : Ya.

4. Menurut bapak/ibu bagaimana penilaian dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan

a. Berdasarkan Kegunaan (*Usability*)

- Apakah mengalami kesulitan dalam penggunaan website ini ?

Jawab : Tidak.

- Apakah cara berinteraksi dengan website ini mudah dimengerti?

Jawab : Ya.

- Apakah navigasi/ petunjuk dalam website ini jelas?

Jawab : Ya.

- Apakah website ini mudah untuk dioperasikan ?

Jawab : Ya.

- Apakah desain ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

- Apakah waktu respon dalam website ini sesuai dengan keinginan pengguna ?

Jawab : Ya.

b. Berdasarkan Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Apakah website ini menyediakan informasi yang akurat ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi secara *up to date* ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini menyediakan informasi yang relevan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi yang mudah dimengerti ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyediakan informasi secara rinci ?

Jawab: Ya.

- Apakah website menyajikan informasi dalam format sesuai kebutuhan ?

Jawab: Ya.

c. Berdasarkan Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

- Apakah website memiliki reputasi yang baik ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan personal ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan kesan menyenangkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website memberikan pengalaman positif ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi yang Pengguna butuhkan ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan kesan yang komunikatif?

Jawab: Ya.

d. Berdasarkan kualitas Layanan Transaksi (*Transaction Quality*)

- Apakah pengguna percaya bahwa website ini berguna bagi pengguna ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat waktu ?

Jawab: Ya.

- Apakah akses lengkap pada website ini dapat menghemat biaya ?

Jawab: Ya.

- Apakah website ini memberikan informasi transaksi *online* ?

Jawab: Tidak

- Apakah pengguna merasa aman mengakses website ini ?
Jawab: Ya.
- Apakah merasa data pribadi yang disampaikan pada website ini akan aman?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya data yang dibutuhkan dapat tersedia?
Jawab: Ya.
- Apakah pengguna percaya dengan kehandalan website ini ?
Jawab: Ya.

5. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas dari website BPS Provinsi Sulawesi Selatan ?

Jawab : Lumayan bagus.

6. Secara umum apakah dengan adanya website ini pelayanan publik semakin baik ?

Jawab : Ya, sudah rinci tanpa harus datang.

b. Bagaimana upaya optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi ?

Daftar Pertanyaan :

- Menurut bapak/ ibu apa yang perlu dilakukan supaya website BPS Provinsi Sulawesi Selatan lebih optimal ? Jelaskan !

Jawab : Supaya ditambahkan fasilitas tanya jawab.

c. Faktor-faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui website BPS Provinsi Sulawesi Selatan.

Daftar Pertanyaan :

- Ketika bapak/ ibu mengakses website BPS Provinsi Sulawesi Selatan apakah mengalami hambatan ? Jika Ya, apa saja hambatannya
Apakah hambatan tersebut mengganggu kenyamanan bapak/ibu?
Jawab : Saat register gagal terus sehingga menghambat download publikasi.

Lampiran 4

DOKUMENTASI/FOTO-FOTO WAWANCARA

a. Wawancara dengan Pegawai BPS Provinsi Sulawesi Selatan



Wawancara bersama Kepala BPS Prov. Sulsel
Bapak Nursam Salam, SE



Wawancara bersama Kepala Bidang
IPDS
Bapak Muktamar Amal, S.Si, M.Si

Wawancara bersama Kepala Seksi IPD
Bapak Arham, S.Si, M.M



Wawancara bersama Kepala Seksi DLS
Bapak Mansyur Madjang, SE, M.Si

Wawancara bersama Kepala Seksi JRS
Bapak Ismail Pranata, S.ST



Wawancara bersama Staf IPDS



Wawancara bersama Staf IPDS



Wawancara bersama Staf IPDS



Wawancara bersama Staf IPDS



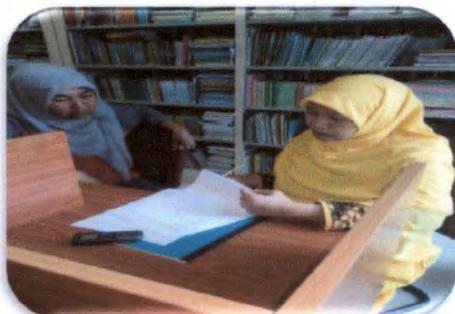
Wawancara bersama Staf IPDS



Wawancara bersama Staf IPDS



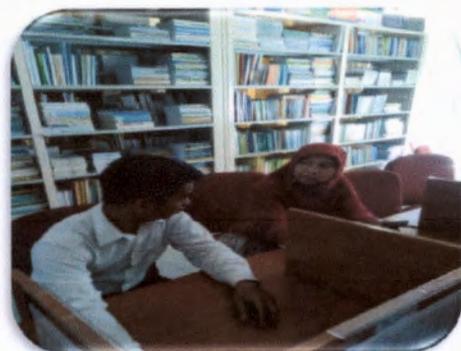
Wawancara bersama Staf IPDS



Wawancara bersama Staf IPDS

b. Wawancara dengan Pengguna Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan





*Lampiran 5***HASIL OBSERVASI DAN DOKUMENTASI**

Mahasiswa, Mengakses web BPS Prov.Sulsel dalam mengambil data Banyaknya Alat Penangkapan Ikan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan



Mahasiswa, Mengakses web BPS Prov.Sulsel dalam mengambil data Luas Kawasan Hutan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan



Printer, digunakan untuk keperluan diseminasi



Salah satu PC yang digunakan staf IPDS dalam mengelola website



Personal Computer (PC) di Ruang PST disediakan bagi pengguna yang akan mengakses website BPS Prov.Sulsel



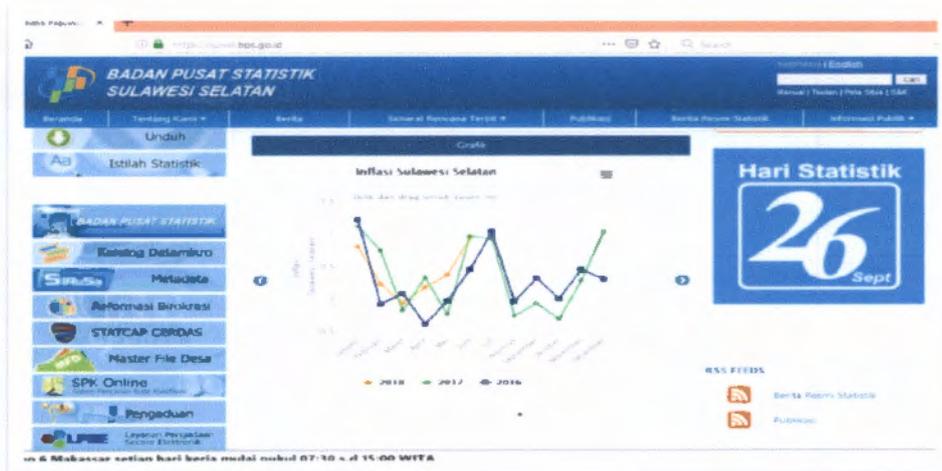
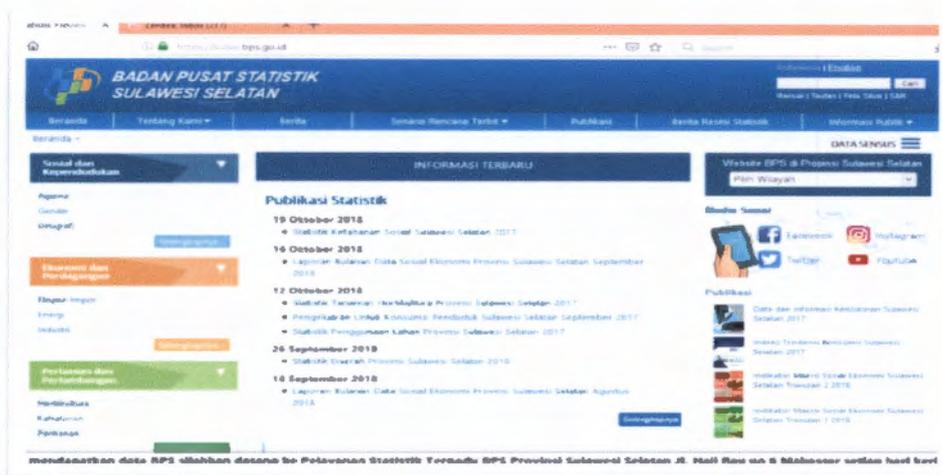
Kondisi ruang IPDS tempat pengelolaan website BPS Prov.Sulsel



Scanner, digunakan untuk scan publikasi/buku-buku lainnya yang tidak tersedia *softcopy* untuk diupload di website



Staf IPDS di ruang PST, bertugas membantu pengguna dalam mencari data baik *hardcopy* ataupun melalui website



Tampilan Beranda Website BPS Provinsi Sulawesi Selatan