

JURNAL
POLITICO

KEKUASAAN NEGARA DALAM STRUKTUR ADAT MASYARAKAT MIANGAS

Zenith Timotius Malli Anasida

**SISTEM PEMILU MULTIPARTAI DAN PENGARUHNYA PADA PERILAKU PEMILIH
(Sebuah Refleksi dari Pemilu 2009)**

Franky R.D. Rengkang

**TINGKAT KESADARAN POLITIK PEMILIH PEMULA DALAM PEMILIHAN
BUPATI DAN WAKIL BUPATI KABUPATEN LANNY JAYA PROPINSI PAPUA
(Suatu Studi di Distrik Pirime)**

Werysen Wenda, Michael Mamentu, Barhan Nide

**PERAN TOKOH AGAMA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI POLITIK
MASYARAKAT**

*(Suatu Studi Pada Pilkada Bupati di Kabupaten Halmahera Selatan
Tahun 2010)*

Demianus Aja

PERAN TOKOH MASYARAKAT TERHADAP PARTISIPASI POLITIK

*(Suatu Studi Pada Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati di Kabupaten
Minahasa Selatan Tahun 2010)*

Risky Porajou

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMILIHAN KEPALA DAERAH DAN WAKIL KEPALA
DAERAH KABUPATEN YAHUKIMO PROPINSI PAPUA TAHUN 2011**

John Siffy Mirin

**PERANAN KEPEMIMPINAN KEPALA SUKU DALAM MENGATASI KONFLIK
ANTARA SUKU DANI dan SUKU DAMAL DI KABUPATEN PAPUA**

(Suatu Studi di Mimika Propinsi Papua.)

Onilinus Kogoya

PERAN POLITIK PEMUDA DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS SISTEM MULTI PARTAI

Josef Kurniawan Kairupan

**OPTIMALISASI FUNGSI DPRD DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PEMERINTAH
YANG BAIK DI KOTA MANADO**

Sarah Sembiran

ETIKA POLITIK PEJABAT PADA PELAKSANAAN SISTEM POLITIK INDONESIA

Ronny Gosai

**PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI KOTA MANADO**

Juppy Rompas



PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO

Jurnal Politico

KEKUASAAN NEGARA DALAM STRUKTUR ADAT MASYARAKAT MIANGAS <i>Zenith Timotius Malli Anaada</i>	2-16
SISTEM PEMILU MULTIPARTAI DAN PENGARUHNYA PADA PERILAKU PEMILIH <i>(Sebuah Refleksi dari Pemilu 2009)</i> <i>Franky R.D. Rengkung</i>	17-22
TINGKAT KESADARAN POLITIK PEMILIH PEMULA DALAM PEMILIHAN BUPATI DAN WAKIL BUPATI KABUPATEN LANNY JAYA PROPINSI PAPUA <i>(Suatu Studi di Distrik Pirime)</i> <i>Werpen Wenda, Michael Mamentu, Burhan Niode</i>	23-27
PERAN TOKOH AGAMA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI POLITIK MASYARAKAT <i>(Suatu Studi Pada Pilkada Bupati di Kabupaten Halmahera Selatan Tahun 2010)</i> <i>Demianus Aja</i>	28-39
PERAN TOKOH MASYARAKAT TERHADAP PARTISIPASI POLITIK <i>(Suatu Studi Pada Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati di Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2010)</i> <i>Risky Porajow</i>	40-52
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMILIHAN KEPALA DAERAH DAN WAKIL KEPALA DAERAH KABUPATEN YAHUKIMO PROPINSI PAPUA TAHUN 2011 <i>John Siffy Mirin</i>	53-73
PERANAN KEPEMIMPINAN KEPALA SUKU DALAM MENGATASI KONFLIK ANTARA SUKU DANI dan SUKU DAMAL DI KABUPATEN PAPUA <i>(Suatu Studi di Mimika Propinsi Papua.)</i> <i>Undinus Kogoya</i>	74-83
PERAN POLITIK PEMUDA DALAM MEWUJUDKAN EFEKTIVITAS SISTEM MULTI PARTAI <i>Josef Kurniawan Kairupan</i>	84-91
OPTIMALISASI FUNGSI DPRD DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PEMERINTAH YANG BAIK DI KOTA MANADO <i>Sarah Sambiran</i>	92-99
ETIKA POLITIK PEJABAT PADA PELAKSANAAN SISTEM POLITIK INDONESIA <i>Ranny Gosal</i>	100-104
PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS INFORMASI DAN KOMUNIKASI KOTA MANADO <i>Jappy Rompas</i>	105-112

JURNAL POLITICO

PELINDUNG

Dekan Fisip Unsrat

PENANGGUNG JAWAB

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan

PEMIMPIN REDAKSI

Drs Burhan Niode, MA

Wakil Pemimpin Redaksi

Drs. Jusuf Wowor, MSi

Dewan

Dr. Drs. Michael Mamentu, MA
Drs. Johnly Pangemanan, MSi
Efvendi Sondakh, SIP, MSi
Drs. Rivo Sumampouw, MSi
Maxi Egeten, SIP, MSi

Sekretariat

Trintje Lambey, SIP, MSi
J. Tompodung, SIP, MSi

Lay Out & Sirkulasi

Franky R.D Rengkung, SIP, MA
Hendra Pulukadang, SIP

Alamat :

Jalan Kampus Bahu Malalayang Manado
Telp. 0431 – 862586 Kode Pos 95115
Email : politico.unsrat@yahoo.com

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
MANADO

DAFTAR ISI

Kekuasaan Negara Dalam Struktur Adat Masyarakat Miangas
Zenith Timotius Malli Anaada 2-16

Sistem Pemilu Multipartai Dan Pengaruhnya Pada Perilaku Pemilih
Franky R.D. Rengkung 17-22

Tingkat Kesadaran Politik Pemilih Pemuda Dalam Pemilihan Bupati Dan Wakil Bupati Kabupaten Lanny Jaya Propinsi Papua.
(Suatu Studi Di Distrik Pirime)
Werpen Wenda, M. Mamentu, B. Niode 23-27

Peran Tokoh Agama Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat
(Suatu Studi Pada Pilkada Bupati di Kabupaten Halmahera Selatan Tahun 2010) 28-39

Peran Tokoh Agama Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat.
(Suatu Studi Pada Pilkada Bupati Di Kabupaten Halmahera Selatan Tahun 2010)
Risky Parajaw 40-52

Implementasi Kebijakan Pemilihan Kepala Daerah Dan Wakil Kepala Daerah Kabupaten Yahukimo Propinsi Papua Tahun 2011
John Siffy Mirin 53-73

Peranan Kepemimpinan Kepala Suku Dalam Mengatasi Konflik Antara Suku Dani Dan Suku Damal Di Kabupaten Papua
(Suatu Studi di Mimika Propinsi Papua)
Undinus Kogoya 74-83

Peran Politik Pemuda Dalam Mewujudkan Efektivitas Sistem Multipartai
Josef Kurniawan Kairupan 84-91

Optimalisasi Fungsi DPRD Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintah Yang Baik Di Kota Manado
Sarah Sambiran 92-99

Etika Politik Pejabat Pada Pelaksanaan Sistem Politik Indonesia
Ronny Gasal 100-104

Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Informasi Dan Komunikasi Kota Manado
Jaggy Rampas 105-112

**PERANAN E-GOVERNMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS INFORMASI DAN
KOMUNIKASI KOTA MANADO.**

Oleh : Drs. W. Y. Rompas, MSI.¹

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif. Maka sampel yang digunakan adalah seluruh pegawai Dinas Informasi dan Komunikasi Kota yang berjumlah 36 orang (tidak termasuk kepala Dinas). Metode ini bertujuan mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku dan di dalamnya ada upaya menggambarkan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini.

Bahwa pada umumnya semua indikator peranan E-Government menurut jawaban responden pegawai cukup bervariasi, namun ada kecenderungan berada pada kategori "sedang dan tinggi". Sedangkan tingkat kualitas pelayanan data dan informasi melalui situs E-Government ternyata masih terkategori "cukup tinggi".

Maka perlu ada peningkatan efektifitas peranan dan fungsi E-Government, khususnya di Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai salah satu instansi teknis daerah yang memberikan data dan informasi kepada stakeholders tentang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik. Untuk itu, perlu dilakukan pelatihan-pelatihan teknis bagi pengelola situs tersebut. Diperlukan juga adanya kelengkapan/kecukupan dan kemutakhiran data dan informasi agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pengguna.

Keywords : E-Government, Public Services

¹ Staf Pengajar pad Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Administrasi Negara, Universitas Sam Ratulangi Manado

PENDAHULUAN

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana Negara Negara dunia secara langsung mengharapakan terjadinya sebuah interaksi antara masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien di bandingkan dengan saat saat sebelumnya.

Dengan begitu proses interaksi dan komunikasi antara Negara Negara dunia akan jauh lebih baik di bandingkan dengan apa yang selama ini pernah terjadi . dalam hal ini , jelas terlihat bahwa peranan pemerintah dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus di lakukan.

Adanya desakan dari Negara Negara besar bahwa untuk dapat bergaul secara baik di dalam era global negara yang bersangkutan haruslah memperhatikan hal hal semacam demokrasi hak-hak asasi , kepastian hukum dan pencegahan korupsi ,maka terlihat secara tidak langsung tuntutan masyarakat terhadap pemerintahannya pun berubah. Pemerintah di minta untuk untuk lebih responsif terhadap permintaan masyarakat dan lebih memperbaiki kinerja birokrasi serta administrasinya guna meningkatkan kualitas pelayanan public.

Menurut agung Nugroho (2010) E-Government merupakan suatu system teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah, dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya.

E-government sekarang merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan masyarakat, hal ini supaya masyarakat dapat mengetahui program-program yang pemerintah lakukan.

Jika dahulu sebuah permintaan terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros dan sangat fungsional, maka pada era globalisasi ini di butukan sebuah kinerja pemerintah yang cepat , murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang sangat signifikan dan kompetitif bagi masyarakat. tentu saja merubah paradigma tersebut bukanlah merupakan suatu yang mudah .Namun saat

lain perubahan merupakan suatu keharusan, bukan pilihan. Pada saat ini teknologi yang diciptakan hendaknya mampu merubah paradigma tersebut sehingga melajirkan mekanisme birokrasi pemerintah yang baru, guna meningkatkan kualitas pelayanan public. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah hal hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data dan informasi, pengetahuan maupun kebijakan serta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok di terapkan di sini adalah teknologi informasi dan komunikasi melalui internet.

Perkembangan teknologi internet pada saat ini mencapai perkembangan yang sangat pesat. teknologi internet sudah berkembang sampai pemakai aplikasi internet di lingkungan pemerintahan yang di kenal dengan elektronik Government (E-government). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah berlomba lomba membuat aplikasi E-government. Pengembangan aplikasi E-government memerlukan sumber dayam manusia (aparat) yang professional dan pendanaan yang cukup besar sehingga yang di perlukan kesiapan dari sisi sumberdaya manusia aparat pemerintah dan kesiapan masyarakat serta dukungan dari pendanaan yang memadai.

Beberapa Negara tetangga menunjukan bahwa ada kecenderungan aparat pemerintah untuk tidak melaksanakan kegiatan secara online, karena mereka lebih menyukai metode pelayanan yang tradisional yang berupa tatap langsung, surat menyurat atau telepon. Kita harus belajar dari penyebab kegagalan dari E-government di sejumlah Negara di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu ketidak pastian sumberdaya manusia, sarana dan prasarana teknologi informasi, serta kekurangan perhatian dari pihak pihak yang tedrilibat langsung.

E-Government adalah penggunaan teknologi informatika dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada

masyarakat. semua organisasi pemerintah akan terpengaruhi oleh perkembangan E-government ini. Pelayanan E-Government dapat di golongkan dalam empat golongan Tingkatan pelayanan. Pertama adalah publikasi, sebagai komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai macam data dan informasi yang dimiliki untuk di akses secara langsung oleh masyarakat dan pihak yang berkepentingan melalui internet. kedua adalah interaksi, suatu komunikasi dua arah antara masyarakat dan kantor pemerintah, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, dsb) maupun secara tidak langsung (melalui email, mailing, list dsb). ketiga adalah transaksi, sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain (masyarakat dan pemerintah). keempat adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, dimana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama.

Di Indonesia, saat ini pelayanan E-Government telah sampai pada tingkat ketiga yaitu masyarakat dengan kantor pemerintah melakukan transaksi secara timbale balik namun jumlahnya sangat sedikit. umumnya kantor pemerintah di Indonesia berada pada tingkat pertama, yang hanya sebatas member informasi kepada masyarakat melalui internet. sebagian kantor kecil pemerintah sudah pada tingkat kedua dan ketiga yang diantaranya berupa Sistem Informasi Manajemen satu atap (SIMTAP) yang telah di kembangkan oleh beberapa daerah.

Di kota manado, setelah terbit inspres No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government mulai dilaksanakan melalui program transformasi government yang menitik beratkan pada pelayanan masyarakat kota manado dalam bentuk pemberian informasi yang mudah di akses secara cepat dan akurat. Namun permasalahan adalah data dan informasi yang di sajikan melalui layanan internet belum lengkap bahkan kurang memperhatikan kemutahirannya, sementara di sisi yang lain tidak semua pengguna data dan informasi maupun yang

memahami cara mengakses data dan informasi serta jenis layanan E-Government lainnya melalui internet. Hal ini mengindiskan bahwa jangkauan layanan public melalui internet mungkin sangat terbatas sehingga pesan pembangunan yang di sampaikan oleh pemerintahan daerah kepada masyarakat melalui E-Government , terutama oleh dinas informasi dan komunikasi kota manado kurang terjangkau secara luas bahkan terkesan kurang efektif semua permasalahan yang telah di kemukakan di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai sejauh manakah peranan E-Government pada dinas komunikasi dan dan informatika kota manado dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

METODE PENELITIAN

A. Metode yang digunakan

Untuk melihat mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah di sampaikan sebelumnya , maka metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kuantitatif. Meski demikian , dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan menggunakan cara car yang di gunakan dalam penelitian kuantitatif ,selama dalam menggunakan cara cara tersebut dipandang oleh penulis mampu memaksimalkan pencarian data da penganalisisannya.

Metode yang di gunakan adalah metode deksriptif ,yang dapat di artikan sebagai proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan melukiskan sedikit subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta – fakta yang tampak atau bagaimana adanay (Nawawi,1995)

Pada umumnya penelitian deskriptis merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto,1996).metode penelitian deskriptif adalah metode yang di gunakan untu

mendapatkan gambaran keseluruhan objek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut , selain itu semua yang di kumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap yang apa yang di teliti (Moleong,2000)

Menurut Sujiono (2008), bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta – fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap,tampa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep Grounded Research bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu padangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

B. Desain dan focus penelitian

Penelitian ini di desain dengan tujuan untuk melihat, menggambarkan,menganalisis, mencatat dan mengintrepretasi kondisi – kondisi yang seekarang terjadi khususnya peranan E-Government pada dinas informasi dan komunikasi kota manado dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Penelitian ini juga di desain untuk memperoleh informasi yang objektif. Focus penelitian adalah peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di dinas informasi dan komunikasi kota manado.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda- benda, hewan,tumbuhan ,gejala-gejala , nilai test atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Nawawi,1995:141).

Untuk penelitian mengenai peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di dinas informasi dan komunikasi di kota manado , maka sampel yang digunakan adalah seluruh pegawai di dinas informasi dan komunikasi yang

jumlahnya 36 orang (tidak termasuk kepala dinas) yang berkaitan dengan peranan E-Government semetara itu untuk menjangkau data kualitas pelayanan publik , maka sampel responden di tarik secara purposive dari pengguna jasa layanan internet situs – situs E-Government pemerintah daerah , khususnya di kalangan mahasiswa dan dosen Fisip unsrat, tokoh masyarakat, tokoh politik, kalangan pers yang bersarnya di tetapkan secara purposive sama dengan besar sampel unsure pegawai , yakni sebanyak 36 orang.

D. Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional

Dalam, suatu ilmiah tentulah memiliki variable – variable penelitian di mana dalam penelitian ini terbagi atas :

1. Variable peranan E-Government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. E-Government sebagai sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan data dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi. Variabel ini diamati dari beberapa indicator, yaitu :
 - (1) . Pencapaian efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
 - (2) . Pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat;
 - (3) . Kemudahan dalam mengakses data dan informasi;
 - (4) . Menambah kualitas pelayanan;
 - (5) . Memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi;
 - (6) . Ketersediaan data dan informasi sesuai kebutuhan pengguna;
 - (7) . Kemuktahiran data dan informasi sesuai kebutuhan pengguna;

2. Variabel kualitas pelayanan publik, khususnya layanan data dan informasi melalui situs E-Government pemerintah daerah, diamati melalui indicator tingkat kepuasan pengguna jasa layanan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pemerintah daerah melalui media teknologi informasi atau internet.

E. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan dalam pengumpulan data yang biasanya berupa kuisisioner, dimana memuat item dari variabel penelitian, selain menggunakan kuisisioner masih diperlukan informasi lewat wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil wawancara maupun data melalui penyebaran kuisisioner dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai. Untuk data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisa table (Tabel Frekuensi) kemudian dapat pula dideskripsikan melalui grafik atau gambar.

Selanjutnya analisa data ini akan dilakukan secara induktif, yakni penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari yang berbentuk khusus ke bentuk umum, atau penalaran untuk mencapai suatu kesimpulan mengenai semua unsure-unsur penelitian yang telah diperiksa atau diteliti dalam penelitian mengenai peranan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi data dan pembahasan

Untuk menjawab permasalahan penelitian, maka terlebih dahulu

dilakukan identifikasi variabel penelitian melalui teknik analisis presentase yang dideskripsikan kedalam table frekuensi yang terdiri dari dua variabel, yakni:

1. Peranan E-Government

Peranan E-Government di definisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien ,serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. E-Government sebagai sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru dalam melayani masyarakat dengan menggunakan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan data dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta member peluang berpartisipasi dalam proses dan insitusi demokrasi. Variabel ini diamati dari beberapa indicator,yaitu:

1. Pencapaian efektifitas dan efisiensi penyelengaran administrasi pemerintahan
2. Pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat
3. Kemudahan mengakses data dan informasi
4. Menamba kualitas pelayanan
5. Memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi
6. Ketersedian data dan informasi sesuai kebutuhan pegguan
7. Kemutahiran data dan informasi

Mengacu pada indikator indikator peranan E-Government tersebut di atas ,maka selanjutnya dijabarkan kedalam pertanyaan penelitian (kuesioner) sebanyak 7 (tujuh) butir pertanyaan dan di serbarkan pada kepada 40 infoman yang tersebar pada empat desa sampel.

- a. Indikator efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan

Berdasarkan hasil tabulasi data untuk indikator efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan administrasi pemerintah daerah atas dukungan E-Government menunjukkan bahwa dari 36 repounden pegawai dinas informasi dan komunikasi yang di minta pendapatnya tentang tingkat effisiensi dan efektifitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan sebagai kontribusi dari peranan E-Government , ternyata 18 respounden atau sekitar 50% dari mereka menyatakan "cukup efisien dan efektif",bahkan sekitar 16,7% menyatakan sangat efisien dan efektif" sementara 2,8% saja dari 36 respoun yang menyatakan sangat kurang atau tidak efisien dan efektif". Hal ini mengidentifikasi bahwa sebagian besar respounden pegawai setuju bahwa E-Government ternyata "berperan" dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan di daerah, khususnya kota Manado. Realitas ini di tunjukan dengan capaian efektifitas dan efisiensi menurut pendapatan respounden sebesar 82%.

- b. Indikator trasparan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat
Mengacu pada hasil tabulasi data untuk Indikator transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui E-Government yang hasilnya dapat di deskripsikan Hasil analisis data, dapat di jelaskan bahwa 36 respounden pegawai yang dimintai pendapatnya tentang tingkat transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat melalui E-Government, ternyata sebesar 50% dari mereka menyatakan bahwa pemeberian pelayanan cukup transparan,25% meyatakan "transparan" dan hanya 2,8% menyatakan "sangat kurang transparan" dalam pemberian pelayanan pada masyarakat melalui perangkat IT. Pendapat respounden tersebut sejalan dengan hasil analisa data bahwa ternyata capaian tingkat transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebesar 83,3% dari harapan masyarakat.

- c. Indikator kemudahan dalam mengakses data dan informasi
Berangkat dari hasil tabulasi data dan indikator kemudahan dalam mengakses data dan informasi dalam E-Government, maka hasilnya dapat di jelaskan bahwa 36 responden pegawai yang di minta pendapatnya tentang tingkat kemudahan dalam mngakses data dan informasi melalui E-Government ternyata sebesar 44,4% dari mereka yang menyatakan "cukup mudah" diakses, bahkan ada sekitar 13,9% menyatakan "sangat" dan hanya 5,6% yang menyatakan "sangat sulit" dalam mengakses data dan informasi melalui E-Government.
Pendapat – pendapat responden tersebut pada tabel 6 di atas sejalan dengan hasil analisis data bahwa ternyata capaian tingkatan kemudahan dalam mengakses data dan informasi melalui perangkat IT dibanding harapan masyarakat dapat di capai sebesar 79,3%.
- d. Indikator menamba kualitas pelayanan
Mengacu pada hasil tabulasi data untuk indikator menamba kualitas pelayanan melalui peranan E-Government, maka hasil dapat diinformasikan bahwa dari 36 responden pegawai yang di wawancarai tentang kualitas pelayanan public melalui E-Government teenyata sebesar 50% dari mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup meningkat melalui penerapan E-Governmet, bahkan ada sekitar 13,9% menyatakan " sangat berkualitas" dan hanya sekitar 5,6% menyatakan " sangat kurang berkualitas" dalam memberikan pelayanan melalui E-Government.
Pendapat – pendapat respuonden tersebut pada tabel 7 di atas sejalan pula dengan hasil analisis data bahwa ternyata capaian tingkat kualitas pelayanan melalui perangkat IT di dibandingkan dengan harapan masyarakat pengguna ,dapat di capai sebesar 78%.
- e. Memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi

Bertolak dari hasil tanulasi data untuk indikator peluang berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi melalui peranan E-Government, maka hasilnya dapat dijelaskan Dari 36 responden pegawai yang diwawancarai, ternyata hampir setengahnya (47,2%) menyatakan bahwa penerapan E-Government cukup member peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi, bahkan ada sekitar 16,7% menyatakan "sangat berpeluang" dan hanya sekitar 2,8% saja yang menyatakan "sangat kurang berpeluang" bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi.

Dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan dan capaian, ternyata peluang masyarakat dalam berpartisipasi melalui proses institusi demokrasi sebesar 82,7%. Artinya bahwa sekitar 82,7% responden percaya bahwa dengan penerapan E-Government dalam kegiatan pemerintahan dapat member peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi.

- f. Ketersediaan data dan informasi sesuai kebutuhan pengguna
Ketersediaan atau tingkat kecukupan data dan informasi yang dibutuhkan masyarakat pengguna sangat penting dalam pengembangan suatu institusi sangat penting dalam pengembangan suatu institusi seperti institusi atau lembaga pemerintah. Berdasarkan hasil tabulasi data, maka dapat dideskripsikan bahwa dari 36 responden pegawai yang diwawancarai, ternyata sekitar 44,4% menyatakan bahwa data dan informasi melalui penerapan E-Government "tersedia". Bahkan ada sekitar 11,1% menyatakan "selalu tersedia" dan hanya sekitar 5,6% ssaja yang menyatakan "sangat kurang tersedia" data dan informasi bagi masyarakat pengguna yang mengakses situs E-Government, khususnya di dinas komunikasi dan informatika kota manado.
Dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan dan capaian, ternyata

ketersediaan data dapat dicapai 83,3% artinya bahwa sekitar 83,3% responden percaya bahwa data dan informasi cukup tersedia dalam situs E-government.

- g. Kemutakhiran data dan informasi. Kemutakhiran data dan informasi merupakan salah prinsip dasar sekaligus sebagai indikator peranan E-Government dalam proses pemerintahan dan pembangunan, khususnya di kota Manado. Mengacu pada tabulasi data, maka hasilnya dapat digambarkan bahwa dari 36 responden pegawai yang diwawancarai, ternyata lebih dari separuh 58,3% menyatakan bahwa data dan informasi yang ditampilkan melalui situs E-Government di dinas komunikasi dan informatika terindikasi cukup mutakhir/actual, bahkan sekitar 8,3% responden menyatakan sangat mutakhir/actual, namun ada sekitar 2,8% saja yang menyatakan "sangat kurang actual" ketersediaan data dan informasi dalam situs E-Government di dinas komunikasi dan informatika kota manado.

Namun demikian, apabila dilihat dari tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat pengguna data dan informasi dengan tingkat capaian dapat dilihat dari kemutakhiran data, ternyata sekitar 78% responden yakin bahwa data dan informasi yang tersedia dalam situs E-Government cukup actual atau mutakhir.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan public, khususnya layanan data dan informasi melalui situs E-Government pemerintah daerah, diamati melalui indikator tingkat kepuasan pengguna jasa layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah melalui media teknologi informasi atau internet.

Berdasarkan hasil tabulasi data tentang variabel kualitas pelayanan public melalui indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan data dan informasi melalui situs E-Government dapat dideskripsikan, dapat dikemukakan bahwa dari 36 responden masyarakat pengguna jasa layanan E-Government, ternyata lebih dari separuh

52,8% menyatakan "cukup puas", bahkan ada sekitar 11,1% menyatakan sangat puas, dan hanya sekitar 2,8% menyatakan "sangat kurang puas" atas pelayanan data dan informasi melalui situs E-Government di dinas komunikasi dan informatika kota manado.

Mengacu pada keseluruhan hasil penelitian ini, maka dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa semua indikator peranan E-Government menurut jawaban responden pegawai cukup bervariasi, namun ada kecenderungan berada pada kategori "sedang dan tinggi". Sedangkan tingkat kualitas pelayanan data dan informasi melalui situs E-Government ternyata masih terkategori "cukup tinggi".

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Mengacu pada keseluruhan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pada umumnya semua indikator peranan E-Government menurut jawaban responden pegawai cukup bervariasi, namun ada kecenderungan berada pada kategori "sedang dan tinggi" sedangkan tingkat kualitas pelayanan data dan informasi melalui situs E-Government ternyata masih terkategori "cukup tinggi".

B. Saran-saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka perlu disarankan bahwa untuk meningkatkan efektivitas peranan dan fungsi E-Government, khususnya di dinas komunikasi dan informatika sebagai salah satu instansi teknis daerah yang memberikan data dan informasi kepada stakeholders tentang penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan public, maka disarankan agar :

1. Pengelola situs E-Government memiliki kualifikasi kualitas sumber daya manusia yang memadai sehingga mampu mengelola situs tersebut secara profesional;

2. Untuk itu, perlu dilakukan pelatihan-pelatihan teknis bagi pengelola situs tersebut.
3. Diperlukan adanya kelengkapan/kecukupan dan kemungkinan agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada Univeisty Press, Yogyakarta, 2008.
- Gaspersz, V., 1994, *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta
- Google Document (Online), Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003, <http://google.com>, diakses pada tanggal 27 November 2010
- Google Document (Online) , *Perkembangan E-Government di Indonesia*, <http://google.com>, diakses pada tanggal 27 November 2010
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, L.J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta
- Noegroho, Agoeng, 2010, *Teknologi Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Situe E-Pemerinta, E-Pemerintah-Menuju E-government, <http://e-pemerintah.com/>, diakses pada tanggal 25 november 2010
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Thoah, M., 2001, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta
- Tjiptono, F., 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Widodo, J., 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- WikipediaIndonesia, *Pemerintahan Elektronik*, http://id.wikipedia.org/wiki/pemerintahan_elektronik, diakses pada tanggal 30 November 2010
- Zeithami, V.A., (et.al), 1990, *Delivering quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Sumber Lain :
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan "Indeks Kepuasan Masyarakat" Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.