

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman)

EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMASI DALAM KONTEKS RELASI GOVERNMENT TO CITIZENS DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MAGELANG

Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurahman

Email:kuntomegant@gmail.com

Abstract

The low quality of public services is still the biggest problem in Indonesia that has led to public service innovation through e-government. One of the goals of e- government is that government agencies can provide effective, efficient, and fast public services. More specifically, e-government is usually implemented through the use of websites. It's trying to explain how the DPMPTSP website of Magelang City as an online information media can be a means of interaction between the government and the community quickly through electronic services. This paper is the result of research in seeking an explanation of how the effectiveness of the DPMPTSP website in Magelang City can be Media Information in the context of government to citizens relations. This study uses qualitative research methods with data search techniques through interviews, observation, and documentation. This study uses a measure of effectiveness, including the role of the website, the role of government, goals, reach, content, interaction, supporting factors, and inhibiting factors. The results of this study indicate that the DPMPTSP Magelang City website is quite useful in being able to provide services to the community, both as information providers and online services. It is inseparable from excellent service by DPMPTSP Magelang City. The obstacle in implementing this website is the lack of website socialization so that some people prefer to come to the office rather than using the DPMPTSP website in Magelang City.

Keyword: *E-Government, Website, effective, Public service*

Abstrak

Rendahnya mutu pelayanan publik masih menjadi masalah terbesar di Indonesia sehingga memunculkan inovasi pelayanan public melalui e-government. Salah satu tujuan e-government adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan cepat. Lebih spesifik, e-Government biasanya diimpletasikan melalui memanfaatkan website. Tulisan ini mencoba menjelaskan bagaimana website DPMPTSP Kota Magelang sebagai media informasi online dapat menjadi sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara mudah mealalui layanan elektronik. Tulisan ini merupakan hasil penelitian dalam mencari penjelasan tentang bagaimana Efektivitas website DPMPTSP Kota Magelang dapat Media Informasi dalam konteks relasi government to citizens. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pencarian data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan ukuran Efektivitas meliputi peran website, peran

pemerintah, tujuan, jangkauan, content, interaksi, faktor pendukung dan faktor penghambat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website DPMPTSP Kota Magelang cukup efektif untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik sebagai penyedia informasi maupun pelayanan online. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang baik oleh DPMPTSP Kota Magelang. Kendala pelaksanaan website ini adalah kurangnya sosialisasi website sehingga beberapa masyarakat lebih senang datang ke kantor daripada menggunakan website DPMPTSP Kota Magelang.

Kata kunci: *E-government, Website, Efektivitas, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Rendahnya mutu pelayanan publik di Indonesia, masih menjadi masalah terbesar. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi di Indonesia tentu selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, birokrasi selalu dikaitkan dengan prosedur kerja yang berbelit belit dan lamban. Sudah menjadi rahasia umum bahwa pelayanan publik di instansi pemerintah selama ini lamban, ruwet dan tidak efisien. Keadaan diatas membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah (Mulyawan dan Mariana, 2016).

Munculnya *e-government* salah satu tujuannya adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan cepat. *e-government* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); di mana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Indrajit, 2002).

E-government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. *E-government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Penerapan *E-Government* di Indonesia sendiri, telah berkomitmen dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini mendorong penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberi layanan kepada pengguna SPBE.

Hasil Pemerinkatan *e-government* Kabupaten / Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah 2017 yang dilakukan oleh PeGI di bawah Kominfo, Kota Magelang berada di urutan ke 7 dengan total nilai 2,54 masih kalah dengan Kabupaten Sragen di peringkat 1, disusul dengan Kota Semarang di peringkat 2, Kota Pekalongan di peringkat 3, Kabupaten Batang di peringkat 4, Kabupaten Banyumas di peringkat 5, dan Kabupaten Demak di peringkat 6. Mirisnya lagi masih terdapat 25 daerah dari hasil pemerinkatan PeGI mendapatkan nilai masih kurang dan sangat kurang dari total 35 kota/kabupaten di Jawa Tengah. Untuk lingkup Indonesia, *e-government* baru diterapkan dengan baik di kota besar seperti Jakarta, Makassar, Yogyakarta dan Bandung. Namun tidak dapat dipungkiri masih banyak daerah di Indonesia yang belum menerapkan *e-government* dengan baik.

Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang untuk tahun 2016 saja terdapat 1.043 perusahaan yang berdiri di kota magelang terdiri dari : sektor pertanian 1, pertambangan dan energi 0 industri pengolahan 45, listrik gas dan air bersih 7, kontruksi dan bangunan 10, perdagangan, hotel dan restoran 788, pengangkutan dan komunikasi 4, keuangan, persewaan dan jasa perusahaan 29, jasa-jasa 159 dan perusahaan modal asing sejumlah 3. Dengan semakin meningkatnya investasi, pelaksanaan kegiatan perizinan dan penanaman modal sebagai salah satu kegiatan pelayanan yang difasilitasi oleh pemerintah sehingga memerlukan suatu pengembangan yang berkesinambungan dengan memanfaatkan teknologi terkini. Hal tersebut dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan serta memudahkan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

DPMPTSP Kota Magelang sendiri sudah mempunyai situs *web* atau jaringan teknologi dan media sosial *Instagram* dan *Facebook*. Keberadaan situs *web*

tersebut mampu menutupi keterbatasan pemerintah untuk melaksanakan diseminasi informasi sehingga masyarakat tidak mengalami kesenjangan informasi (Masyhur, 2014). Berdasarkan Observasi, peneliti menemukan permasalahan yang ada. *Pertama*, di DPMPTSP Kota Magelang terdapat dua domain yaitu bp2t.magelangkota.go.id dan dpmptsp.magelangkota.go.id sehingga menimbulkan kebingungan. *Kedua*, website DPMPTSP sendiri masih ada beberapa data atau informasi yang masih belum di *update*. Salah satu contohnya adalah Pelayanan *online* melalui SIMPADU (Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu). *Problemnya website* tidak bisa diakses sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh data atau informasi di SIMPADU. *Ketiga*, kurangnya sosialisasi situs informasi kepada masyarakat memberikan dampak banyaknya masyarakat yang masih menggunakan *face to face* dengan mendatangi instansi secara langsung. *Keempat*, pilihan perizinan yang masih sedikit dan tidak adanya laporan banyaknya perizinan yang telah dikeluarkan. *Keenam*, tidak adanya petunjuk jelas tahapan perizinan *online*.

Penelitian tentang Efektivitas *Website* telah banyak dilakukan di Indonesia. Beberapa penelitian tentang Efektivitas *Website* diantaranya berfokus pada Efektivitas Website Sebagai Media *E-Government* (Aprilia, Wijaya dan Suryadi, 2014) (Naibaho, 2017), Efektivitas dan *Perfomance Website* (Agustina, 2014), Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E-Government* Di Tingkat Kelurahan (Ramdani, 2018) dan Efektifitas Pemanfaatan *E-Learning* Berbasis *Website* (Islamiyah dan Widayanti, 2016). Namun demikian masih jarang penelitian yang berfokus pada Relasi *Government To Citizens*. Oleh karena itu, penulis bermaksud meneliti dengan judul mengenai “Efektivitas *Website* Dalam Memberikan Informasi *Government To Citizens* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang ”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini yang berjudul Efektivitas *Website* Dalam Memberikan Informasi *Government To Citizens* Di DPMPTSP Kota Magelang merupakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2005:1).

Berdasarkan karakteristik tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dilakukan pada kondisi yang alamiah lebih bersifat deskriptif dengan menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*. Selain itu, juga melakukan analisis data secara induktif dan menekankan makna. Penelitian ini menggambarkan tentang efektivitas *Website* Dalam Memberikan Informasi *Government To Citizens* Di DPMPTSP Kota Magelang. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Efektivitas Pelaksanaan *Website*.

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang terletak di jalan Veteran No.7, Magelang, Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah. Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Sugiyono 2011:85). Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan dilakukan secara sengaja dan teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Pada penelitian ini, peneliti mewawancarai 5 (lima) informan, yaitu (1) *IT Support* dan pengelola *Website* yang bertugas untuk mengupdate dan mengelola website DPMPTSP Kota Magelang, (2) Kasi. Bidang Pengaduan Data yang bertugas untuk bertanggung jawab atas pengelolaan *Website*, serta (3) orang masyarakat pengguna *Website* DPMPTSP Kota Magelang. Daftar informan dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 1 informan Penelitian

No	Informan	Materi
1.	<i>IT Support</i> dan Pengelola <i>Website</i>	Peran pemerintah, Peran <i>Website</i> , Tujuan, Jangkauan, Interaksi,

		faktor penghambat dan Faktor Pendukung
2.	Kasi. Bidang Pengaduan Data	Peran pemerintah, Peran <i>Website</i> , Tujuan, Jangkauan, Interaksi, faktor penghambat dan Faktor Pendukung
3.	Masyarakat	Peran <i>Website</i> , Tujuan, Jangkauan, Content dan Interaksi
4.	Masyarakat	Peran <i>Website</i> , Tujuan, Jangkauan, Content dan Interaksi
5.	Masyarakat	Peran <i>Website</i> , Tujuan, Jangkauan, Content dan Interaksi

Penelitian ini menggunakan Indikator Efektivitas *Website* - oleh Aprilia, Wijaya dan Suryadi (2014:130) – sebagai berikut :

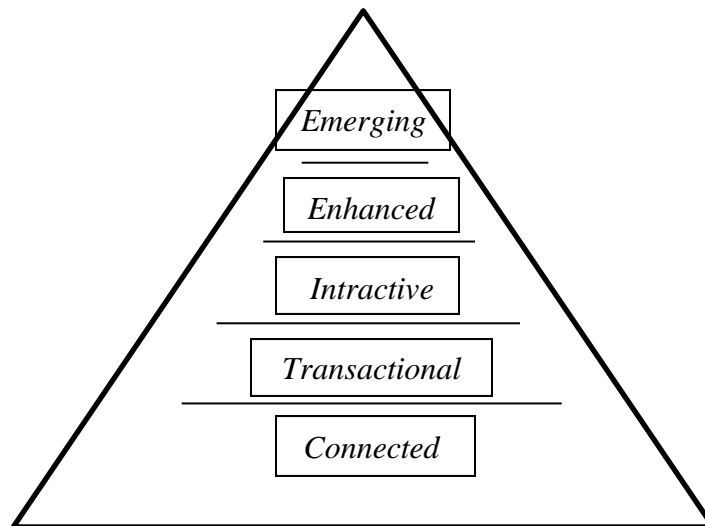
1. Peran *website*

Berdasarkan *United Nations E-government Survey 2008*, ada lima tahapan *website* sebagai media suatu negara yang bergerak naik menuju tahap pemerintahan yang lebih baik, yaitu (1) melalui berbagai tahap pembangunan infrastruktur, (2) penyampaian konten, (3) bisnis, (4) manajemen data, dan (5) keamanan dan manajemen pelanggan. Masing-masing *website* suatu negara menghadapi sejumlah tantangan serupa ketika bergerak ke atas piramida, dan isu bagaimana Amerika memenuhi tantangan akan menentukan kecepatan di mana mereka bergerak naik ke atas.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Indeks pengukuran *website* memberikatahukan peringkat yang komparatif pada tiap Negara mengenai kemampuan untuk memberikan layanan online kepada masyarakat.

Gambar 1 : Tahapan Perkembangan *Website*



Tahapan Perkembangan E-Government, yaitu:

a. Tahap I - Emerging (kemunculan)

Pada tahap ini, *website* muncul dengan menyajikan berbagai informasi yang baik informasi mengenai pemerintah maupun informasi umum. Pada tahap ini dapat dilihat bahwa keseluruhan model memiliki kesamaan konsep yakni menggunakan *website* sebagai sarana untuk mempublikasikan informasi. Namun, data dan informasi yang dipublikasikan tidak lebih dari sekedar visi, misi, dan aktivitas organisasi pemerintah tersebut (Margolis dan Riano, 2013).

b. Tahap II – *Enhance* (Peningkatan)

Dalam tahap ini, sistem *e-government* telah lebih dikembangkan dengan cara memberikan tautan yang menghubungkan dengan informasi-informasi tertentu berupa formulir perizinan, dokumen, laporan, peraturan, atau *newsletters*.

c. Tahap III – *Interactive* (Interaktif)

Pada tahap *Website* memberikan layanan *online* seperti bentuk *download* untuk pembayaran pajak dan aplikasi untuk perpanjangan lisensi. ada penawaran interaktif dari situs *web* dengan layanan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat.

d. Tahap IV - *Transactional* (Transaksi)

Pada tahap ini, dalam *website* DPMPTSP Kota Magelang terdapat interaksi dua arah antara 'warga negara dan pemerintah. Pada tahapan ini masyarakat juga dapat melakukan transaksi sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan berbasis *online*.

e. Tahap V – *Connected* (Koneksi)

Pada tahap ini *Website* mengubah diri menjadi sebuah badan yang terhubung untuk menanggapi kebutuhan warganya dengan mengembangkan kantor infrastruktur terpadu.

2. Peran pemerintah

Peran pemerintah dalam mengawasi perkembangan teknologi khususnya *website* juga diimplementasikan dengan cara mengelola, melakukan pengawasan, merevisi, serta memanfaatkan *website* itu sendiri untuk menyampaikan informasi-informasi yang patut diketahui masyarakat seperti informasi mengenai pembayaran pajak, rute transportasi, penyuluhan kesehatan, dan sebagainya.

Website dapat dijadikan suatu media oleh pemerintah daerah dalam menjalankan tujuan *e-government*. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet sehingga mampu menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomasi dan jaringan internet yang lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web*.

3. Tujuan

Tujuan peningkatan pelayanan publik pemerintah dan misi sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi pemerintah di masa yang akan datang melalui *website*.

4. Jangkauan akses

Jangkauan akses *E-Government* sendiri memang sangat bervariasi, dan tidak dapat dipungkiri bahwa faktor internal dari masing-masing masyarakat seperti pendidikan dan ekonomi juga mempengaruhi masyarakat dalam jangkauan akses *e- government*.

5. *Content*

Content E-Government yang terdapat dalam sebuah *website* menggambarkan *image* dari suatu instansi yang ditampilkan. Mempunyai desain yang menarik tidaklah cukup agar suatu *website* yang dibangun dapat menjadi website yang besar dan dikunjungi banyak pengunjung.

6. Interaksi

Menurut Indrajit (2006) terdapat 4 (empat) macam interaksi antar pelaku dalam e-government, yaitu :

- a. G to C: yaitu *Government to citizen*, di mana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.
- b. G to B: yaitu *Government to Business*, di mana interaksi antara pemerintah dengan lingkungan bisnis (swasta).
- c. G to G: yaitu interaksi *Government to Governments*, di mana interaksi antara pemerintah yang satu dengan yang lainnya.
- d. G to E: *Government to Employees*, yaitu interaksi antara pemerintah dengan karyawan.

7. Faktor penghambat

Faktor penghambat *Website* sebagai media *E-Government* dalam memberikan pelayanan elektronik.

8. Faktor pendukung

Faktor pendukung *Website* sebagai media *E-Government* dalam memberikan pelayanan elektronik. Dijelaskan oleh Sugiyono (2009) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer diperoleh peneliti melalui dua tehnik. *Pertama*, pengamatan atau observasi langsung yang didukung dengan wawancara terhadap informan. *Kedua*, pencatatan sumber data utama melalui pengamatan atau observasi. Wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah, dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan. Dalam sumber data primer, peneliti akan melakukan pengamatan atau observasi dan wawancara langsung kepada Pegawai di DPMPTSP Kota Magelang khususnya dibidang IT (teknologi) dan Masyarakat pengguna *website*. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer meliputi buku yang terkait dengan judul yang dibuat oleh penulis, jurnal-jurnal dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Yamit (2003:14) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan. Tolak ukur suatu *website* dapat dikatakan efektif atau tidak dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain peran *website*, peran pemerintah, tujuan, jangkauan akses, content, interaksi (Aprilia, Wijaya dan Suryadi, 2014:130).

1. Peran Website

Sebelum ada *Website* DPMPTSP Kota Magelang masyarakat kesulitan mendapatkan Informasi mengenai Pelayanan Perizinan dan Non perizinan sehingga masyarakat masih mendatangi langsung ke kantor DPMPTSP Kota Magelang. Akan tetapi, setelah adanya *Website* DPMPTSP Kota Magelang masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dan cukup mengakses *Website* bisa di mana saja, dan kapan saja untuk memperoleh informasi yang diinginkan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan Hardjaloka (2014) tentang studi penerapan *E-Government* di Indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor public, dan Handayani (2017) tentang Efektivitas *Website* Dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok yang memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Berdasarkan Hasil Penelitian, *website* DPMPTSP Kota Magelang bisa dikatakan efektif Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi *Government To Citizens* hingga Tahapan V .

Pada tingkatan awal – yaitu *emerging* (kemunculan) – *Website* DPMPTSP Kota Magelang telah memberikan informasi mengenai DPMPTSP Kota maupun informasi umum dan ada ada interaksi, walaupun satu arah.

Pada tahapan kedua – yaitu *enhance* (Peningkatan) – *Website* DPMPTSP Kota Magelang telah Memberikan link informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti misalnya dokumen, formulir, laporan, hukum dan peraturan, dan *newsletter*. Terlihat dengan adanya perjanjian kinerja tahun 2018 DPMPTSP Kota Magelang (Monev Renkasi) TW IV, peraturan walikota no 24 2016 tentang DPMPTS Kota Magelang, laporan kinerja instansi pemerintahan (Lkj IP) Dpmptsp Kota Magelang tahun 2018, laporan perubahan perjanjian kinerja 2018, standar pelayanan tahun 2018, dokumen standar pelayanan. Ini merupakan hanya beberapa contoh yang diambil oleh peneliti masih banyak dokumen, formulir, laporan, hukum dan peraturan, dan *newsletter* yang disediakan oleh *Website* DPMPTSP Kota Magelang.

Pada tahapan ketiga – yaitu *interactive* (Interaktif) – memberikan layanan online seperti bentuk *download* untuk pembayaran administrasi perizinan dan aplikasi untung pembuatan perizinan online. Hal ini dapat dilihat dari adanya SIMPADU (sistem Pelayanan terpadu). Bagi masyarakat pengguna perizinan otomatis pasti akan memiliki akun SIMPADU. Pada akun tersebut terdapat beberapa file yang harus didownload oleh pengguna.

Pada tahap keempat – yaitu *transactional* (Transaksi) – layanan yang diberikan pemerintah melalui halaman situs tidak sebatas informasi mengenai organisasi pemerintah yang bersangkutan secara *online* dan fasilitas komunikasi melalui *e-mail*. *Website* DPMPTSP Kota Magelang sudah menyediakan fasilitas komunikasi seperti e-mail, sms center dan Media Sosial lainnya. Masyarakat dapat menggunakan fasilitas tersebut dan tidak lagi mendatangi langsung ke kantor.

Pada Tahap kelima – yaitu *connected* (Koneksi) – *Website* DPMPTSP Kota Magelang terhubung untuk menanggapi kebutuhan warganya dengan mengembangkan kantor infrastruktur terpadu.

Hal ini dapat dilihat di *Website* DPMPTSP Kota Magelang yang terintegrasi dengan *Website* Pemkot Magelang dimana terdapat link yang langsung menuju ke *Website* Pemkot Magelang yang berada di halaman utama *website* DPMTSP Kota Magelang.

2. Peran Pemerintah

DPMPTSP Kota Magelang berperan besar dalam pengelolaan *websitenya*, mulai dari mengatur isi, tampilan, memberikan informasi dan berita. Berdasarkan hasil penelitian, peran pemerintah DPMPTSP Kota Magelang dinilai Efektif dilihat dari pengelolaan *Websitenya*, mulai dari mengatur isi, tampilan, memberikan informasi dan berita. DPMPTSP Kota Magelang selalu mengupdate Informasi terbaru yang sedang, akan dan sedang berlangsung sehingga masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang baik sebagaimana gambar dibawah ini:

Gambar 2 isi berita kegiatan DPMTSP Kota Magelang



Sumber: DPMPTSP Kota Magelang

DPMPTSP Kota Magelang melakukan pengelolaan, pengatur pengontrol terhadap *website* DPMPTSP Kota Magelang dan Pengawasan dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang (DISKOMINSTA) agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan masyarakat (*public services*).

3. Tujuan

Berdasarkan penelitian, menurut DPMPTSP Kota Magelang tujuan peningkatan pelayanan publik melalui *Website* adalah kemudahan dalam mengakses informasi, baik itu mengakses berita tentang DPMPTSP Kota Magelang maupun info seputar Perizinan dan Non Perizinan.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Selain itu juga bertujuan menyebarkan informasi-informasi melalui *website* dan meningkatkan pelayanan sehingga memudahkan masyarakat. Misalkan, masyarakat yang ingin mendapatkan info mengenai daftar perizinan dan non perizinan ataupun syarat- syarat izin mendirikan bangunan (IMB) tinggal klik saja *Website* DPMPTSP Kota Magelang.

Menurut masyarakat, tujuan peningkatan pelayanan publik *Website* DPMPTSP Kota Magelang adalah mempermudah masyarakat dalam menghemat waktu dan supaya lebih efektif sehingga masyarakat dapat mengakses di mana saja dan kapan saja. Misalnya, masyarakat yang ingin mengetahui syarat-syarat izin tanda daftar perusahaan (TDP) tinggal mengakses *Website* DPMPTSP Kota Magelang untuk mendapatkan Informasi yang aktual. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa tujuan peningkatan pelayanan publik melalui *Website* adalah Pelayanan yang bersifat terbuka dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. *Website* DPMPTSP Kota Magelang juga mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

4. Jangkauan Akses

Jangkauan akses *Website* DPMPTSP Kota Magelang semakin luas dan berkembang dengan pesat sehingga semakin banyak masyarakat yang sudah dapat mengaksesnya. Hal ini dapat dilihat dari 20 orang per hari yang mengakses *Website* DPMPTSP Kota Magelang. Hasil dari wawancara bersama responden pengguna *Website* mereka merasakan kemudahan dan tidak kesulitan dalam mengakses *Website* DPMPTSP Kota Magelang.

Website DPMPTSP Kota Magelang bisa diakses di manapun dan kapanpun. Selain itu, *website* DPMPTSP Kota Magelang juga dapat diakses melalui berbagai macam jenis hardware seperti : *handphone*, *laptop* dan *Notebook*. Jangkauan akses *Website* DPMPTSP Kota Magelang juga didukung oleh Infrastruktur seperti jaringan *hotspot* yang disediakan di kantor. Pihak DPMPTSP Kota Magelang juga pernah melakukan Sosialisasi OSS sekaligus memperkenalkan *website* DPMTSP Kota Magelang. Beberapa masyarakat cenderung memilih datang langsung ke kantor ketimbang menggunakan *Website* DPMPTSP Kota Magelang sehingga diharapkan ada tindakan dari DPMPTSP Kota Magelang seperti *sosialisasi website* secara menyeluruh.

5. Content

Content atau isi *website* berisikan informasi-informasi kegiatan atau berita DPMPTSP Kota Magelang, profil DPMPTSP Kota Magelang, instansi, agenda dan informasi mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan yang bersifat komunikatif, informatif dan mudah dipahami sehingga dapat dipahami isi *website* DPMPTSP Kota Magelang mampu memberikan komunikasi yang mudah dipahami kepada publik terkait dengan hal-hal pemerintahan dan kebijakan publik.

Pada halaman utama, *website* DPMPTSP Kota Magelang disajikan memiliki konten yang jelas, akurat, simpel dan tidak ada gambar berlebihan yang mengganggu penampilan *website* DPMPTSP Kota Magelang. Tampilan *website* disajikan secara simpel dan berisi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses *website*. Meskipun begitu, masih ada beberapa *Content* yang masih lawas dan tidak dapat diakses. Oleh karena itu, perlu adanya pembaharuan content secara berkala agar isi pemberitaan di *Website* DPMPTSP Kota Magelang tetap *up-date* dan aktual.

6. Interaksi

Interaksi disini yaitu hubungan antara warga negara dengan pemerintah. Halaman situs yang disajikan pemerintah tidak sekedar menyajikan paparan dan informasi mengenai keberadaannya secara *online*, tetapi juga disertai fasilitas komunikasi secara elektronik (*e-mail*) sehingga dapat tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pada penelitian ini berfokus pada G to C: yaitu *Government to citizen* atau interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, interaksi antara Masyarakat dengan pemerintah dinilai cukup efektif. Interaksi komunikasi yang terjalin adalah “*two way communication*” di mana dalam *website* Pemerintah DPMPTSP Kota Magelang terdapat “*link*” yang dapat memfasilitasi interaksi dua arah langsung antara pemerintah dengan masyarakat.

Interaksi dua arah ini di mana kedua pihak berperan aktif saling berkesinambungan, timbal balik dan memberikan respon terhadap pesan yang dikirimkan satu sama lain. Hal ini dapat dilihat di *Website* dengan adanya fasilitas komunikasi yang disediakan seperti: email dpmtspmgkota@gmail.com, layanan chat online, form pengaduan online di <http://dpmtsp.magelangkota.go.id>, facebook di “dpmtspmagelang” dan Twitter @dpmtspmgkota.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Dengan adanya layanan ini, masyarakat memiliki berbagai fasilitas Chat yang disediakan oleh *Website* untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan DPMPTSP Kota Magelang. Meskipun begitu, masih terdapat beberapa masyarakat yang berpendidikan rendah atau yang tidak mengerti teknologi sehingga lebih suka datang langsung ke kantor ketimbang memanfaatkan *Website* DPMPTSP Kota Magelang.

7. Faktor Pendukung

Faktor pendukung efektivitas *website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *Government To Citizens* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota magelang diantaranya :

- a. SDM (sumber daya manusia) yaitu manusia, DPMPTSP Kota Magelang memiliki pegawai yang memang ahli bidang Teknologi dan Informasi (IT).
- b. Infrastruktur, yaitu untuk menunjang akses *Website*, DPMPTSP Kota Magelang mempunyai *bandwith* dan sistem *website* tersendiri dalam pengeloannya.
- c. Kepala dinas dan bidang-bidang DPMPTSP Kota magelang, yaitu pengelolaan selalu didukung oleh kebijakan yang dikeluarkan oleh kepala dinas dan bidang-bidang yang ada di DPMPTSP Kota Magelang dimana selalu memanfaatkan *Website* DPMPTSP Kota Magelang untuk keperluan masing-masing bidang yang ada.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 mendorong untuk kedepannya PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) adalah berbasis *online*.
- e. DINSKOMINSTA (Dinas Statistika dan Komunikasi Kota magelang) selalu memberikan pelatihan-pelatihan mengenai pengeloan *website* terhadap OPT yang ada di Kota Magelang secara rutin.

8. Faktor penghambat

Faktor penghambat efektivitas *website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *Government To Citizens* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Magelang diantaranya :

- a. Gangguan sistem dan jaringan yang disebabkan oleh kelemahan hardware, software, dan sistem jaringan. Sebagaimana ada kasus dimana ada orang yang iseng-iseng meretas *website* DPMPTSP Kota Magelang.
- b. Informasi setiap kegiatan yang datang terlambat otomatis akan mempengaruhi update info di *Website* DPMPTSP Kota Magelang.
- c. Masyarakat dengan tingkat pendidikan cukup baik tidak semua mengetahui tentang teknologi sehingga lebih senang datang ke kantor secara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas *website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *government to citizens* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

Website DPMPTSP Kota Magelang cukup efektif untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik sebagai penyedia informasi maupun pelayanan *online*. Namun demikian, perlu pengelolaan yang baik oleh DPMPTSP Kota Magelang agar *website* DPMPTSP Kota Magelang dapat berjalan optimal. Peran DPMPTSP Kota Magelang terhadap *website* cukup efektif di mana peran terhadap *websitenya* adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas.

Tujuan peningkatan pelayanan publik melalui *website* adalah pelayanan yang bersifat terbuka dan meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga *website* DPMPTSP Kota Magelang juga mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Content website DPMPTSP Kota Magelang mampu memberikan komunikasi yang mudah dipahami kepada publik terkait dengan hal-hal pemerintahan dan kebijakan publik. Jangkauan akses *website* DPMPTSP Kota Magelang cukup efektif dapat dilihat dari faktor internal seperti area hotspot dan sosialisasi. Meskipun begitu, sosialisasi hanya dilaksanakan satukali sehingga diharapkan DPMPTSP Kota Magelang terus melaksanakan Sosialisasi *website* secara rutin agar masyarakat dapat mengenal *website* DPMPTSP Kota Magelang.

Efektivitas Website sebagai Media Informasi dalam Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang(Kunto Megantoro, Joko Tri Nugraha, Fadlurrahman)

Interaksi komunikasi yang terjalin adalah “*two way communication*” di mana dalam *website* Pemerintah DPMTSP Kota Magelang terdapat “link” yang dapat memfasilitasi interaksi dua arah langsung antara pemerintah dengan masyarakat. Meskipun begitu, masih ada beberapa masyarakat yang suka datang langsung ke kantor daripada menggunakan fasilitas komunikasi yang disediakan di *Website*.

Faktor pendukung efektivitas *website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *government to citizens* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Magelang diantaranya: SDM (sumber daya manusia), infrastruktur, support Kepala Dinas dan Bidang DPMPTSP Kota Magelang, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017, pelatihan dari DINSKOMINSTA.

Faktor penghambat efektivitas *Website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *government to citizens* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Kota Magelang diantaranya : gangguan sistem dan jaringan, informasi datang terlambat, masyarakat masih ada yang belum bisa mengakses *website*.

Diharapkan adanya sosialisasi *website* oleh pegawai DPMPTSP Kota Magelang secara rutin agar *website* dapat lebih dikenal dan dipergunakan masyarakat khususnya di Kota Magelang, karena masih ada beberapa masyarakat yang lebih senang datang langsung ke Kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S. N. Wijaya, A.F. Suryadi. (2014). Efektivitas *Website* Sebagai Media *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang), *Wacana*– Vol. 17, No. 2, ISSN : 1411-0199 E-ISSN : 2338-1884, hal 130.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun aplikasi E-Government*. Jakarta: PT alex media komputindo.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Jurnal Pekomnas No. 17 Vol. 1*, 9-14.
- Mulyawan, R. Mariana,D. Profesionalisme Aparat Dan Kapasitas Kelembagaan Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan ISSN 2442-5958 E-ISSN 2540-8674*.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).
- Sugiyono (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet, hal. 1.
Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, hal. 85.
- Sugiyono (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung:
Alfabeta, hal. 225
- Zulian, Yomit. (2003). *Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi 2*. Yogyakarta:
Ekonesia, hal. 14.