

EVALUASI PENGGUNAAN (USABILITY) WEBSITE E-PEMERINTAHAN DI KANTOR KELURAHAN DEMANG LEBAR DAUN KOTA PALEMBANG

Sri Wahyuni, Doris Febriyanti, Novia Kencana

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan Dan Budaya, Universitas Indo
Global Mandiri. Jl. Jend. Sudirman No.Km.4 No. 62, 20 Ilir D. IV, Kec. Ilir Tim. I, Kota
Palembang.

Email: 2018610030@students.uigm.ac.id

ABSTRACT

F-government implementation is an effort to develop electronic-based governance to improve the quality of public services more effectively and efficiently. The city of Palembang is one of the cities in Indonesia that is trying to develop E-government in carrying out administrative affairs in its government. However, in the continuation of the use of E-government in the city of Palembang, many face problems and various problems so that it has not been able to run optimally as expected. to the people of Palembang. The purpose of this research is to find out how to evaluate the use of e-government websites at the Demang Lebaran urban village office. The theory used in this study uses a model developed by Stufflebeam known as the CIPP Evaluation Model. CIPP stands for this theory indicator, namely Context, Input, Process, Product. The results of this study indicate that the use of e-government websites among the people of the village of Demang Lebar Daun has not been going well until now. This is because there is still little public interest in using the website, this is because people think it is easier to do offline services to the office. Another obstacle reason is that there are still many people who are not digitally literate and are not accustomed to using cellphone devices, especially among the elderly. . So that this is a big task for the village of Demang Lebar Daun to continue to try to maximize the function of this e-government website.

Keywords: *Evaluation, Use, E-Government*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini mempermudah penyebaran informasi ke berbagai wilayah, bahkan informasi menyebar dengan cepat sampai ke semua belahan dunia. E-government adalah bentuk dari penerapan penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintahan kepada publik. Implementasi E-government adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Kota Palembang adalah salah satu kota yang ada di Indonesia

sedang berusaha mengembangkan E-government dalam menjalankan suatu urusan administrasi di pemerintahannya. Namun, dalam kelanjutan penggunaan E-government di Kota Palembang ini banyak menghadapi persoalan dan berbagai masalah sehingga belum dapat berjalan secara maksimal seperti yang di harapkan.

Hal ini di karena kurangnya keinginan dari masyarakat dalam menggunakan fasilitas pelayanan pemerintahan yang telah disediakan dalam upaya penerapan E-government kepada

masyarakat kota Palembang. Instansi pemerintah secara terpadu. Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel.

Untuk itu pemerintah telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan dan lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan, dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya, yakni Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU No.19 tahun 2016 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang HaKI, dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Dengan dasar itulah pemerintah dan lembaga publik telah gencar mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi internal.

E-government yang dijalankan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Bab IV Pasal 13 ayat 1 huruf a,b menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik:

- a) Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi; dan
- b) Membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat,

mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Dari segi kuantitas perkembangan situs web pemerintah daerah memang meningkat pesat, namun dari segi kualitas masih belum terlalu baik, tidak semua situs web pemerintah daerah menyediakan fasilitas pelayanan publik yang berstandar, lebih banyak pemerintah daerah membuat situs semata-mata untuk memenuhi persyaratan tuntutan keterbukaan informasi publik tanpa adanya perubahan manajemen kerja pemerintahan yang berbasis pada elektronik. Pemilihan tempat kajian ini tidak didasarkan pada indikator tertentu, namun tidak dipungkiri bahwa beberapa daerah yang menjadi objek kajian ini telah mendapatkan penghargaan atas penggunaan e-Government. Evaluasi ini mengka kualitas konten situs e-Government dilihat dari beberapa indikator umum yakni: Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan.

E-Kelurahan sebagai bagian dari E-Pemerintahan merupakan dukungan dari Telkom Group kepada Pemerintah Kota untuk mewujudkan Smart City. Melalui E-Pemerintahan ini akan mendorong kinerja Pemerintah, yaitu meningkatkan efisiensi internal Pemerintah, layanan kepada masyarakat dan dukungan keunggulan ekonomi. Secara umum E- Pemerintahan yang terdiri dari Smart City Monitoring dan E-Kelurahan/E- Kecamatan memiliki fitur lengkap untuk penyelenggaraan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik. Pada Smart City Monitoring terdapat fitur Customize City Dashboard, Visual Business Intelligence, data Filtering System dan Real Time Data Update yang memungkinkan.

E-Pemerintah dapat mengetahui jumlah warga yang mengajukan surat

termasuk data sebaran per wilayah, serta waktu atau durasi proses pengajuan surat sehingga performansi setiap dinas dapat diketahui secara instan dan juga di dalam fitur Dashboard, Letter Agreement, Upload Citizen's Data, e-mail Notification yang memungkinkan warga dapat melakukan update data dan mendapatkan informasi progress pengurusan surat. Melalui

penerapan E-Kelurahan diharapkan dapat terwujud sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Kecamatan dan Kelurahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dengan adanya E- Kelurahan maka masyarakat akan mendapatkan kepastian terhadap tahapan proses pelayanan publik di Kelurahan, E-Kelurahan juga bisa dijadikan tolak ukur kinerja dari aparatur di Kelurahan dalam melayani masyarakat. Sebagai contohnya, Surat Keterangan Domisili masa berlakunya sudah habis maka bisa langsung terdeteksi. Karena alasan inilah E-Kelurahan ini dianggap tepat untuk menggantikan sistem yang sudah lama.

Layanan secara offline banyak digunakan oleh masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan online seharusnya dapat memudahkan dan memangkas waktu dengan cepat, namun masyarakat cenderung memilih secara offline. Latar belakang hal ini dikarenakan oleh sebab masih terdapatnya kendala permasalahan pada layanan Online. Adapun kendala permasalahan tersebut sebagai berikut :

A. Masih adanya masyarakat yang belum memahami cara menggunakan layanan secara Online. Contohnya masyarakat belum memahami adanya e-kelurahan secara baik oleh karena itu masyarakat banyak yang belum menggunakan e-kelurahan secara website.

B. Masih belum optimalnya layanan Online,

seperti sering terjadinya keterlambatan dalam pelayanan. Contohnya seperti ada masyarakat harus memintah lagi ke kelurahan password saat membuka website e-kelurahan baru bisa melakukan pengisian data masyarakat. (Geopani. 2022)

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Evaluasi

Pengertian evaluasi menurut para ahli seperti Wrigstone, dkk (1956) mengatakan bahwa evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan. Sedangkan dalam perusahaan, pengertian evaluasi adalah proses pengukuran akan efektivitas strategi dalam upaya mencapai tujuan bagi perusahaan. Hal-hal yang dievaluasi dalam adalah tujuan dan pembangunan proyek, apakah sudah tercapai atau tidak, apakah sesuai dengan rencana atau tidak, jika tidak, apa yang membuatnya tidak tercapai, apa yang harus dilakukan agar sesuai. Hasil yang ditimbulkan dari evaluasi adalah bersifat kualitatif.

Adapun pengertian evaluasi juga dikemukakan oleh Sudijono (1996) yang mengatakan bahwa pengertian evaluasi adalah penafsiran atau interpretasi bersumber pada data kuantitatif, sedangkan data kuantitatif berasal dari hasil pengukuran.

Penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Stufflebeam yang dikenal dengan CIPP Evaluation Model. CIPP singkatan dari (Context, Input, Process, Product). Keunikan model ini adalah pada setiap tipe evaluasi terkait pada perangkat pengambil keputusan yang menyangkut perencanaan dan operasional sebuah program. Keunggulan model CIPP memberikan suatu format evaluasi yang komprehensif pada setiap tahapan evaluasi yaitu tahap konteks, masukan, proses, dan

produk.

Menurut Arikunto dan Cepi (2010) model CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah sistem. Dengan demikian, jika tim evaluator sudah menentukan model CIPP sebagai model yang akan digunakan untuk mengevaluasi program maka harus dianalisis terlebih dahulu berdasarkan komponen-komponennya. Evaluasi model CIPP dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, manajemen, perusahaan, dan sebagainya serta dalam berbagai jenjang baik itu proyek, program maupun institusi, (Anggun, 2013)

Website E-Pemerintahan

Penggunaan website E-Pemerintahan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pemerintah maupun masyarakat dalam melakukan pelayanan namun dalam penerapannya tentunya masih terdapat kendala atau hambatan-hambatan yang dirasakan, baik itu dari pihak pemerintah maupun dari masyarakat itu sendiri kendala merupakan segala halangan atau rintangan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai. Hansen dan Mowen dalam (Haksama, 2016) mengelompokkan jenis kendala berdasarkan asalnya menjadi dua yaitu :

1. Kendala internal dirasakan dari dalam organisasi dimana disini organisasi yang dimaksud yaitu pihak pemerintah sebagai pihak yang menerapkan program e-kelurahan dari segi internal kendala yang dihadapi yaitu pemahaman sumber daya manusia mengenai pengaplikasian penggunaan website E-Pemerintahan di Demang Lebar Daun sehingga pengaplikasian website E-Pemerintahan lebih banyak dilakukan oleh operator kantor kelurahan.

2. Kendala Eksternal, yaitu kendala

yang dihadapi dari luar organisasi disini adapun kendala yang dihadapi dalam mengevaluasi penggunaan (usability) website E-Pemerintahan yaitu kurangnya kepuasan masyarakat terhadap website E-Pemerintahan dan kurangnya sosialisasi yang ditunjukkan kepada masyarakat secara khusus sehingga hal ini menyebabkan masyarakat tidak ingin memanfaatkan web e-pemerintahan di kelurahan Demang Lebar Daun di kota Palembang.

E-Government

EGovernment merupakan sebuah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan secara efisien yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain. Egovernment adalah sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Standarisasi dalam pengelolaan e-government di Indonesia sudah mulai distandarisasi untuk mendapatkan sebuah system e-Government yang terbaik sehingga keberadaannya menjadi salah satu bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (Government to Citizen), pemerintah dengan kalangan bisnis (Government to Business), serta pemerintah dengan instansi pemerintah. Selain itu standarisasi menjadi lebih detail dengan mengacu kepada standarisasi model data dan interface yang akan diimplementasikan E-Government adalah sebuah sistem interaktif komunikasi dan koordinasi anatara pemerintah dan warganya, badan usaha, dan

unit pemerintah lainnya melalui penggunaan teknologi elektronik berbasis web dan lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara atau langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan, meneliti, dan menganalisis data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sedangkan menurut Kirk dan Miller dalam Moleong (1989:3) membatasi pengertian penelitian kualitatif yaitu sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri dan hubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Penelitian yang dilakukan ini beranjak dari adanya permasalahan dalam penerapan penggunaan E-Pemerintahan, dimana dalam penerapannya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan penggunaan web E-Pemerintahan untuk mengurus keperluan administrasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan (Usability) website E-Pemerintahan di Kelurahan Demang Lebar Daun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan website e-pemerintahan di Kelurahan Demang Lebar Daun, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang

dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi dokumentasi

Informasi adalah subjek yang memberikan data berupa informasi penelitian yang didapatkan melalui wawancara, narasumber penelitian. Ini dari pihak program pengembangan yang dilakukan oleh Kelurahan Demang Lebar Daun Informasi dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tau dan menguasai masalah serta terlibat langsung dalam masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Penggunaan Website E-Pemerintahan Di Kelurahan Demang Lebar Daun

Evaluasi penggunaan website E-Pemerintahan di kantor kelurahan demang lebar daun berjalan dengan semestinya. Evaluasi penggunaan website E-Pemerintahan ini merupakan wujud program pemerintah dalam bentuk penggunaan e-government yang saat ini sedang ramainya di kala perkembangan teknologi informasi seperti saat ini. Dengan adanya E-Pemerintahan ini diharapkan hasil yang dituju ialah sebuah program yang dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan pelayanan di kantor kecamatan demang lebar daun dengan seefisien mungkin di mana pada penerapannya masyarakat di kantor kelurahan demang lebar daun tidak perlu lagi datang untuk mengakses pelayanan di kantor kelurahan tersebut dan cukup melakukan pelayanan melalui online di website dan aplikasi.

Menurut data yang peneliti peroleh penggunaan website E-Pemerintahan dan

aplikasi si demang ini telah di laksanakan sejak tahun 2017 dengan beberapa pelayanan yang dapat di lakukan dan di akses melalui online yaitu di antaranya pelayanan pembuatan surat pindah dan surat keterangan menetap/domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, surat keterangan untuk menikah, surat keterangan belum menikah, dan surat rekomendasi yayasan.

Konteks

Pada indikator konteks ini, Evaluasi lebih di nilai terkait pada penyediaan informasi untuk menetapkan tujuan yang baik dari program tersebut, merumuskan lingkungan yang relevan serta mengidentifikasi masalah yang berhubungan dengan program.. Evaluasi konteks dimaksudkan juga untuk menyediakan informasi guna merumuskan “goal and objectives”. Evaluasi konteks adalah upaya yang menggambarkan dan merinci lingkungan, kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek.

Pengetahuan masyarakat terhadap website E-Pemerintahan untuk saat ini masih terbilang buruk hal ini dapat di lihat melalui masih banyak nya masyarakat yang kurang paham mengenai website E-Pemerintahan itu sendiri, hal ini dapat di sebabkan oleh beberapa faktor salah satu nya ialah kurang nya sosialisasi dan pengenalan dari pihak kantor kelurahan demang lebar daun kepada masyarakat terkait penggunaan website E-Pemerintahan ini sendiri. Selain itu beberapa masyarakat juga menganggap bahwa penggunaan website dan pelayanan secara online sendiri belum efisien dilaksanakan karena pelayanan yang di akses menjadi lebih lama dan lebih rumit alur nya untuk itu masyarakat saat ini masih lebih senang

datang langsung ke kantor untuk mengurus pelayanan menggunakan sistem offline seperti biasanya.

Selain itu, kondisi pelaksanaan website E-Pemerintahan saat ini terbilang sudah berjalan sejak tahun 2017 kemarin hingga saat ini. Namun, pelayanan yang di hasilkan oleh website ini belum lah maksimal karena masih banyak nya masyarakat yang mengatakan lebih memilih untuk melakukan pelayanan offline di kantor langsung saja. Maka dari itu, pelaksanaan website E-Pemerintahan di kantor kelurahan demang lebar daun dapat di katakan untuk saat ini masih kurang baik.

Keunggulan website E-Pemerintahan ini ialah dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan, di mana masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kelurahan untuk mengajukan pelayanan namun dapat di mana saja. Sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya masyarakat dalam melakukan pelayanan di kantor kelurahan demang lebar daun itu sendiri.

Sedangkan kelemahan website E-Pemerintahan itu sendiri terletak pada Sumber daya manusia yang ada di kantor kelurahan demang lebar daun itu sendiri yang masih terbatas sehingga pelayanan website E-Pemerintahan ini belum berjalan dengan sebagai mana yang di harapkan.

Pada akhirnya, hasil dari indikator konteks ini sendiri ialah pelayanan yang di lakukan melalui website E-Pemerintahan untuk saat ini masih kurang di minati oleh masyarakat karena minimnya masyarakat yang mengetahui tentang pelayanan si demang ini, sehingga kondisi pelaksanaan website E-Pemerintahan untuk saat ini masih terbilang belum cukup baik karena masih banyak nya masyarakat yang belum mengerti cara mengakses dan menggunakan website

E-Pemerintahan ini sendiri.

Input

Input merupakan salah satu indikator evaluasi yang dapat menggambarkan mengenai persiapan yang di lakukan dalam menjalankan suatu program. Tujuan utama dari evaluasi input adalah untuk menentukan bagaimana memanfaatkan input dalam mencapai tujuan program. Untuk maksud tersebut perlu dilakukan evaluasi, agar mendapatkan input (manusia dan fasilitas) yang mampu dan berguna dalam pelaksanaan suatu program website E-Pemerintahan ini sendiri.

Teknisi khusus kelurahan yang mengurus website E-Pemerintahan untuk saat ini belum ada namun di laksanakan oleh pegawai kelurahan biasa yang bertugas untuk menyelesaikan pelayanan yang di akses oleh masyarakat tersebut. Selain itu, pelayanan yang di berikan kepada masyarakat juga saat ini tanpa pungutan atau gratis tanpa biaya.

Pada indkator anggaran ini peneliti dapat menganalisa bahwa anggaran yang ada untuk biaya program website E-Pemerintahan ini dapat di katakan gratis, anggran yang di keluarkan hanya sebatas kuota internet yang di anggarkan setiap bulannya guna menunjang akses internet ke website E-Pemerintahan. Serta anggaran biaya untuk sosialisasi yang akan di lakukan juga dapat dikatakan biaya anggaran untuk mengembangkan website E-Pemerintahan ini sendiri. Anggaran sosialisasi tersebut di keluarkan ketika akan melakukan sosialisasi yang berlangsung.

Sedangkan itu, fasilitas yang ada guna menunjang pelaksanaan website E-Pemerintahan ini sendiri memiliki fasilitas seperti perangkat komputer yang digunakan sehari-hari untuk akses program E-Pemerintahan ini sendiri di kelurahan

demang lebar daun sendiri saat ini memiliki 2 perangkat komputer yang dapat di gunakan untuk akses website E-Pemerintahan. Selain itu fasilitas lainnya seperti wifi untuk akses internet guna mengakses program website E-Pemerintahan ini.

Website e-pemerintaha ini dapat di aksesn kapan saja menggunakan perangkat elektronik masing-masing dapat waktu kapan saja. Namun pelayanan nya hanya dapat di selesaikan oleh pihak kelurahan dari pukul 8 pagi hingga jam 4 sore. Website ini sendiri sudah ada dan mulai beroperasi sejak tahun 2017 yang lalu.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka pada indikator input ini, masukan yang peneliti dapat kan pada pelayanan melalui website E-Pemerintahan ini ialah telah terdapat masyarakat yang mengakses dan menggunakan website ini namun jumlah nya belum terlalu banyak hanya beberapa orang saja sehingga perlu ada nya sosialisasi dan penggunaan yang lebih matang lagi. Selain itu teknisi khusus website ini yang ada di kelurahan demang lebar daun saat ini belum tersedia dan hanya di pegang oleh staff kelurahan biasa belum ada pembagian tugas di website E-Pemerintahan ini dengan jelas.

Melihat hal ini peneliti menilai bahwa ini lah salah satu faktor yang membuat masyarakat sedikit yang menggunakan website tersebut karena mungkin dari segi fasilitas website yang sedikit rumit atau susah di akses karena lemot dan lainnya hal ini lah yang membuat pentingnya perawatan fasilitas website yang secara berkala perlu di tinjau selalu. Terkait untuk kapan dan jam berapa website tersebut dapat di akses hal ini dapat di akses full 24 jam di mana pun dan kapan pun seperti website pada umumnya, namun pelayanan nya hanya dapat di peroleh pada saat waktu bekerja yaitu hari senin hingga jumat jam 8 sampai jam 4 sore.

Website ini sendiri telah ada sejak tahun 2017 hingga beroperasi dengan saat ini.

Proses

Dalam indikator ini proses dinilai sebagai runtunan perubahan dalam perkembangan sesuatu kemajuan sosial berjalan terus, rangkaian tindakan, pembuatan atau pengolahan yang menghasilkan produk. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu di perbaiki.

Sosialisasi merupakan bagian dari suatu pemasaran dalam setiap kegiatan, baik yang bersifat produksi barang maupun jasa sehingga sosialisasi ini merupakan titik awal untuk konsumen atau pemanfaat mengenai barang maupun yang bersifat jasa. sosialisasi ini adalah salah satu kegiatan penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan maupun pemerintahan, di mana pemasaran sebagai salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup, berkembang dan menghasilkan atau manfaat. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuannya tergantung keahlian nya,(Amalana Arina,2016).

Dalam sub indikator ini peneliti telah menajukan pertanyaan mengenai adakah upaya sosialisasi dan promosi mengenai website E-Pemerintahan ini kepada masyarakat sekitar kelurahan demang lebar daun. sosialisasi yang di lakukan oleh kelurahan demang lebar daun untuk saat ini sudah berjalan dengan cukup baik di lihat oleh adanya sosialisasi yang di lakukan dalam jangka waktu 2 bulan hingga 3 bulan sekali dengan sasaran masyarakat di area kelurahan demang lebar daun itu sendiri guna meningkatkan perkembangan website E-

Pemerintahan.

Masyarakat pun telah banyak yang mengetahui mengenai sosialisasi tersebut namun sayangnya banyak masyarakat yang tidak mau mengikuti sosialisasi tersebut terutama masyarakat dengan usia lanjut karena mereka menganggap program E-Pemerintahan ini lebih sulit untuk di lakukan. Dalam tahap Perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Sebagian kalangan berpendapat bahwa perencanaan adalah suatu aktivitas yang dibatasi oleh lingkup waktu tertentu, sehingga perencanaan, lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu tertentu.

Pelaksanaan website E-Pemerintahan ini sendiri belum berjalan dengan maksimal karena beberapa faktor diantaranya yaitu masih sedikitnya masyarakat yang mengakses pelayanan online tersebut serta masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan pelayanan secara offline karena hal tersebut di anggap lebih mudah dan lebih efisien di bandingkan pelayanan secara online yang di rasa lebih terbatas untuk dilakukan apa lagi bagi masyarakat dari kalangan lansia.

Pemantauan dan evaluasi adalah merupakan suatu komponen utama dalam proses program kebijakan untuk memantau, mengendalikan, menilai dan melaporkan seluruh pelaksanaan program serta kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya agar lebih efektif dan efisien.

Dapat dianalisa bahwa bentuk pemantauan yang dilakukan oleh pihak kelurahan demang lebar daun saat ini dialah pemantauan atau peninjauan terkait kendala yang terjadi dalam upaya pengembangan

website E-Pemerintahan tersebut seperti loading dan akses internet yang sulit jaringan. Selanjutnya dalam proses pemantauan ini kelurahan demang lebar daun mengajak beberapa instansi guna pengoptimalan fungsi dari website E-Pemerintahan tersebut adapun instansi yang terkait seperti kominfo dan kecamatan demang lebar daun. Serta teknisi yang ada di kelurahan demang lebar daun itu sendiri.

Pemanfaatan dan Pemeliharaan adalah serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang dilakukan secara rutin maupun berkala untuk menjaga agar prasarana yang telah dibangun tetap dapat berfungsi dan bermanfaat sesuai rencana.

Berdasarkan hasil indikator proses tersebut peneliti dapat menganalisa beberapa hasil seperti pada sub indikator sosialisasi di rasa belum optimal di lihat dari minat masyarakat terhadap sosialisasi tersebut yang masih minim sehingga masyarakat malas untuk mengikuti sosialisasi terkait website E-Pemerintahan ini sendiri. Selanjutnya pada sub indikator perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan hingga saat ini masih di rasa belum optimal di lakukan di lihat dengan belum ada nya perkembangan yang cukup signifikan terhadap website E-Pemerintahan ini sendiri sehingga hal ini dirasa belum berjalan dengan maksimal. Selanjutnya pada sub indikator pemeliharaan juga pemeriksaan terhadap website E-Pemerintahan ini sendiri belum dilakukan secara rutin namun dilakukan ketika ada eror atau permasalahan saja hal ini dirasa sudah cukup baik namun buruk nya website tersebut tidak dapat berkembang secara optimal karena pemeriksaan hanya dilakukan ketika eror saja bukan untuk meningkatkan kemampuan website tersebut.

Product

Evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan guna untuk melihat ketercapaian/keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam indikator ini peneliti ingin melihat sejauh mana keberhasilan dari program website E-Pemerintahan ini berjalan dan bagaimana hasil dari program tersebut

Product merupakan Hasil dari program yang dijalankan, evaluasi produk untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah program itu berjalan.

Melihat hasil wawancara di atas maka dapat di gambarkan pada hasil indikator product ini hasil dari program website E-Pemerintahan hingga saat ini belum berjalan dengan baik dilihat oleh beberapa faktor seperti dilihat dari segi masyarakat yang tidak seluruhnya dapat melakukan pelayanan secara online terlebih lagi masyarakat dari kalangan lansia yang gptek dan tidak mengerti akses program online ini. Secepatan selesai pelayanan yang tidak bisa dalam 1 hari dan harus menunggu proses pelayanan membuat masyarakat memilih pelayanan offline yang cepat selesai saja. Sehingga dalam hal ini hasil dari program website E-Pemerintahan ini pun hingga saat ini masih di nilai belum maksimal.

Selain itu berdasarkan data yang di peroleh oleh peneliti pada saat ini jumlah masyarakat yang berhasil menggunakan aplikasi E-Pemerintahan yaitu sebanyak 6 Pelayanan pada tahun 2017, 26 Pelayanan pada tahun 2018, 3 Pelayanan pada tahun 2019, dan 16 Pelayanan pada tahun 2020 berdasarkan data tersebut maka dapat di gambarkan bahwa ada nya pelayanan online melalui E-Pemerintahan ini belum sepenuhnya efektif dilakukan oleh masyarakat dan sampai saat ini juga tidak terdapat himpauan

jelas dari pemerintah untuk menggunakan pelayanan melalui online ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai evaluasi penggunaan website E-Pemerintahan di kelurahan demang lebar daun saat ini sudah berjalan pada tahap pelaksanaan website namun kurangnya pemahaman masyarakat terhadap E-pemerintah, membuat program ini masih sepih di ketahui sehingga sangat sedikit masyarakat yang menggunakan website E-pemerintahan ini sendiri.

Pelayanan yang dilakukan melalui website E-Pemerintahan untuk saat ini masih kurang diminati oleh masyarakat karena minimnya masyarakat yang mengetahui tentang pelayanan di demang ini, sehingga kondisi pelaksanaan website E-Pemerintahan untuk saat ini masih terbilang belum cukup baik karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara mengakses dan menggunakan website E-Pemerintahan ini sendiri.

Keunggulan dan kelemahan dari pelayanan website E-Pemerintahan ini sendiri dalam hal ini yang menjadi keunggulan dalam pelayanan website E-Pemerintahan ialah akses yang dapat dilakukan oleh masyarakat di mana saja dan kapan saja serta dapat mempermudah masyarakat dengan menghemat waktu dan tenaga untuk datang langsung ke kantor kelurahan, tapi kelemahan website E-Pemerintahan juga sampai saat ini ialah terletak pada SDM yang ada di kantor kelurahan demang lebar daun yang belum memiliki kompetensi khusus dalam menangani dan menyelesaikan pelayanan melalui website E-Pemerintahan sehingga hal tersebut dapat menjadi salah satu

permasalahan dan kelemahan dalam pelayanan website E-Pemerintahan itu sendiri.

Saran

Selanjutnya saran yang dapat diberikan oleh peneliti dalam evaluasi penggunaan website E-Pemerintahan di kelurahan demang lebar daun agar berjalan dengan optimal yaitu Perlu adanya sosialisasi mengenai pengenalan penggunaan website E-Pemerintahan yang lebih menarik lagi bagi kalangan masyarakat yang ada di kelurahan Demang Lebar Daun tersebut sehingga sosialisasi tersebut diminati oleh masyarakat yang ingin mengikuti sosialisasi tersebut.

Serta, Perlu adanya upaya yang lebih lagi oleh pihak kelurahan demang lebar daun untuk mengajak masyarakat melakukan pelayanan melalui website E-Pemerintahan ini seperti promosi melalui sosial media kelurahan tersebut.

REFERENSI

- Arinda, P. R. (2014). Efektivitas Penerapan B-DISO (Banyuwangi Digital Society) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Bungin, Burhan. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta : PT. Raja Grafinda Persada
- Danim, sudarwan, 2004. Motivasi, kepemimpinan dan efektifitas kelompok. Jakarta;
- Dunn, Wiliam N. 1991. Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua.

- Yogyakarta :Gadjah Mada
University Press
- Dwipayana, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance* . Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Effendy, Oyong Uchjana., 1977. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fauzi, L. M., Ajizah, S. N., Kurnia, D., & Yulianti, S. (2017). Efektivitas E-Government melalui Banserv pada Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 1(2), 34-51.
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1-15.
- Kartawidjaya, Eddy Soewardi, 1987. *Pengukuran dan Hasil Evaluasi Belajar*. Penerbit Sinar Baru. Bandung.
- Karyadi, 1981. *Kepemimpinan*. Politea. Bagor
- Ramdani, E. M. (2018). Analisis Efektivitas Pelaksanaan E Government di Tingkat Kelurahan. *Sawala J. Adm. Negara*, 6(1), 31.
- Pulukadang, Ishak, 2002, "Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kota Manado dibidang Kepemerintahan Yang Baik", Makalah, FISI Unsrat. Manado.
- Sedarmayati, 2003. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Manda Maju
- Widodo, (2005), *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Caps.
- Zullcarnain, happy Bone, 2002, "Kendala Terwujudnya Good governance", Artikel
- _____, 2002, "Good governance dan Penguatan Instansi Daerah", Cetakan Pertama, Penerbit Masyarakat Transparansi Indonesia. Bekerjasama Dengan AusAID, Jakarta.