

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengungkapkan hasil penelitian digunakan pendekatan statistik secara deskriptif dimana statistik deskriptif digunakan untuk mendapatkan skor ukuran proporsi atau persentase pendapat mengenai *E-government* dalam peningkatan pelayanan publik di Pemerintah Kota Tangerang. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebarakan kepada 99 responden.

Selanjutnya akan dilakukan analisis deskriptif terhadap masing-masing pertanyaan. Analisis data kuantitatif yang menggunakan metode analisis deskriptif dengan cara membuat tabel distribusi frekuensi dari tiap-tiap tanggapan responden untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penilaian dalam kategori sesuai dengan masing-masing pertanyaan.

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	57	58%
Perempuan	42	42%
Jumlah	99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Berdasarkan hasil tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jawaban responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu 57 orang atau 58% adalah laki-laki, dan 42 orang atau 42% adalah perempuan. Sehingga diketahui bahwa responden yang menjawab pernyataan yang diberikan adalah mayoritas laki-laki.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
17-20	25	25%
21-25	34	34%
25-30	23	23%
31>	17	17%
jumlah	99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Berdasarkan hasil tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jawaban responden berdasarkan usia, sebanyak 25 orang atau 25% berusia 17 sampai 20 tahun, kemudian sebanyak 34 orang atau 34% berusia 21-25 tahun, sebanyak 23 orang atau 23% berusia 25 sampai 30 tahun dan lebih dari 30 tahun sebanyak 17 orang. Dengan demikian mayoritas responden berusia 21 sampai 25 tahun.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase
SMP	5	5%
SMA	58	59%
D3	9	9%
S1	23	23%
S2	4	4%
jumlah	99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Berdasarkan hasil tabel 4.3 dapat diketahui bahwa Frekuensi Pendidikan terakhir responden adalah sebanyak 58 orang atau 59% responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, sebanyak 23 orang atau 23% responden memiliki tingkat pendidikan terakhir sarjana, dan sisanya pendidikan terakhir SMP, D3 dan S2.

4.2 Analisis Data Penelitian

Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebar. Pada analisa penelitian, penulis uraikan berdasar kepada operasionalisasi variabel penelitian untuk menjawab identifikasi masalah yang ingin diketahui oleh penulis. Data yang telah dikumpulkan akan diklasifikasikan dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur angket yang telah dicoba uji reliabilitasnya. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan. Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi yang kemudian diberikan penjelasan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala tersebut menunjukkan sikap dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan persentase yang menunjukkan tingkat persepsi responden terhadap pernyataan-pernyataan yang dimuat di dalam kuesioner.

Hasil penelitian angket yang disebar dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan variabel implementasi *E-government* di bawah ini.

Tabel 4.4
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada Variabel *E-government*

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		1	2	3	4	
1	Pemberian informasi oleh <i>website</i> kota Tangerang dilakukan secara cepat	2	15	47	35	99
		2.0%	15.2%	47.5%	35.4%	100.0%
2	Masyarakat berpartisipasi dalam membuat kebijakan melalui <i>E-government</i>	0	4	55	40	99
		0.0%	4.0%	55.6%	40.4%	100.0%
3	Masyarakat turut serta memantau penyelenggaraan <i>E-government</i>	0	16	53	30	99
		0.0%	16.2%	53.5%	30.3%	100.0%
4	<i>E-government</i> mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih	1	18	63	17	99
		1.0%	18.2%	63.6%	17.2%	100.0%
5	<i>Website</i> kota Tangerang memberikan pelayanan yang cepat	0	31	52	16	99
		0.0%	31.3%	52.5%	16.2%	100.0%
6	<i>E-government</i> memberikan kemudahan mengurus birokrasi yang dilakukan	0	17	46	36	99
		0.0%	17.2%	46.5%	36.4%	100.0%
7	Masyarakat mudah mengakses halaman <i>website</i> kota Tangerang	0	8	45	46	99
		0.0%	8.1%	45.5%	46.5%	100.0%
8	<i>E-government</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat	0	12	48	39	99
		0.0%	12.1%	48.5%	39.4%	100.0%
9	<i>E-government</i> memberikan manfaat yang positif kepada masyarakat	0	13	51	35	99
		0.0%	13.1%	51.5%	35.4%	100.0%
10	Masyarakat merasakan pelayanan yang lebih baik melalui <i>website</i> kota Tangerang	0	15	44	40	99
		0.0%	15.2%	44.4%	40.4%	100.0%
11	Buku tamu pada halaman <i>website</i> mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah	1	17	51	30	99
		1.0%	17.2%	51.5%	30.3%	100.0%
12	Kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat selalu ditampung dan di dengar	1	12	58	28	99
		1.0%	12.1%	58.6%	28.3%	100.0%
13	Kemudahan pelayanan administrasi bisnis dirasakan langsung oleh masyarakat	23	45	26	5	99
		23.2%	45.5%	26.3%	5.1%	100.0%
14	Kemudahan layanan pengadaan secara elektronik yang dilakukan melalui <i>website</i> kota Tangerang	23	52	20	4	99
		23.2%	52.5%	20.2%	4.0%	100.0%
15	Informasi yang didapat oleh masyarakat melalui <i>E-government</i> bisa mengatasi permasalahan	7	24	38	30	99
		7.1%	24.2%	38.4%	30.3%	100.0%
16	Masyarakat merasakan langsung terobosan-terobosan baru pada halaman <i>website</i> untuk kearah yang lebih baik	0	13	63	23	99
		0.0%	13.1%	63.6%	23.2%	100.0%
17	Masyarakat merasakan respon yang diberikan oleh pemerintah tidak memerlukan waktu yang lama dan birokrasi dipangkas	4	23	54	18	99
		4.0%	23.2%	54.5%	18.2%	100.0%
18	Respon yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat lebih tepat sasaran	0	10	71	18	99
		0.0%	10.1%	71.7%	18.2%	100.0%
19	Tampilan halaman <i>website</i> dapat menarik masyarakat untuk mengakses <i>website</i> kota Tangerang	8	23	47	21	99
		8.1%	23.2%	47.5%	21.2%	100.0%
20	Halaman <i>website</i> selalu memuat informasi terbaru	3	9	51	36	99
		3.0%	9.1%	51.5%	36.4%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

4.2.1 Indikator Kinerja Pemerintahan Katalis

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan katalis, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan katalis terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 3}{3} = 1,66$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 3– 4,66 : Kurang Baik

Jumlah skor 4,67 – 6,33 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,34 – 8 : Sangat Baik

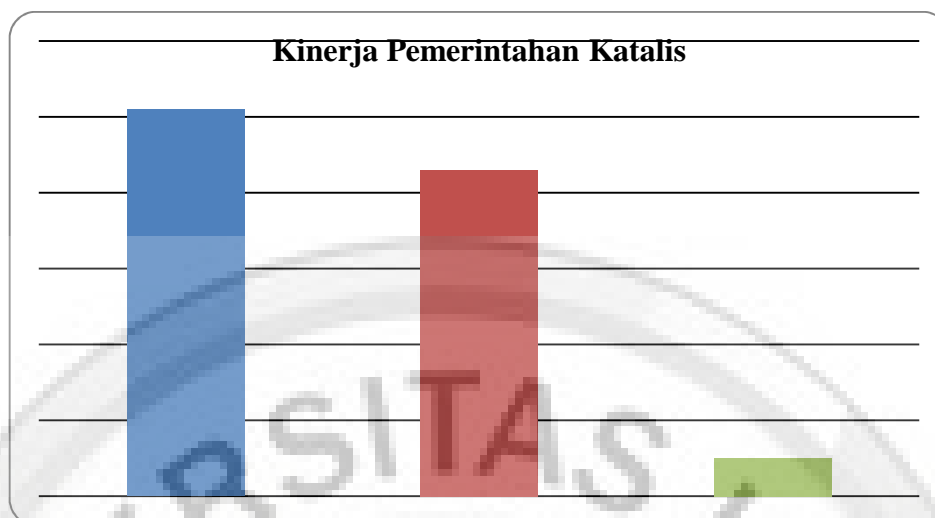
Tabel 4.5
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Katalis

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kinerja pemerintahan Katalis	Sangat Baik	51	52%
	Cukup Baik	43	43%
	Kurang Baik	5	5%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.5, dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan katalis mayoritas responden sebanyak 51 orang atau 52% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan katalis yang termasuk dalam kategori penilaian “Sangat Baik” dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 5% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan katalis yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Dari pengelihatian peneliti, pemerintah dinilai cukup berhasil menjalankan pemerintahan katalis karena masyarakat di sini sangat terbantu dengan adanya informasi yang disebarkan melalui *website* kota Tangerang dengan cepat, Masyarakat yang membuka *website* merasa terpenuhi kebutuhan informasinya bukan hanya informasi tentang mengurus birokrasi tetapi informasi seperti berita seputar kota Tangerang, peraturan daerah, pengadaan barang dan jasa, penerimaan siswa di sekolah negeri dan informasi lainnya yang tersedia di halaman *website*.



Gambar 4.1
Diagram Persepsi Responden Tentang kinerja pemerintahan katalis

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon sangat baik tentang kinerja pemerintahan katalis. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan katalis dapat dilihat dari tabel 4.8.

Tabel 4.6
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Kinerja Pemerintahan Katalis

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Pemberian informasi oleh <i>website</i> kota Tangerang dilakukan secara cepat	2	15	47	35	99
		2.0%	15.2%	47.5%	35.4%	100.0%
2	Masyarakat berpartisipasi dalam membuat kebijakan melalui <i>E-government</i>	0	4	55	40	99
		0.0%	4.0%	55.6%	40.4%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator kinerja pemerintahan katalis dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pertanyaan 1 sebesar 47,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 2%,15.2% dan 35.4% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju. Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti, mayoritas responden setuju dengan pemberian informasi yang dilakukan secara cepat oleh pemerintah. Hal ini membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi tentang kota Tangerang. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang dikemukakan oleh Effendi yaitu

“Komunikasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya-tidaknya ada hubungan batin. Kegiatan ini sangat penting dalam usaha memecahkan satu masalah jika terjadi tanpa diduga” (2009 : 128)

Dengan cara pemerintah menyebarkan informasi melalui *website E-government*, masyarakat jadi lebih mengetahui tentang informasi-informasi apa saja sesuai kebutuhan mereka. Seperti contoh pada halaman *website* yang memuat penerimaan siswa baru atau disebut juga PSB. Dengan adanya halaman tersebut masyarakat tidak perlu lagi datang ke sekolah-sekolah yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi.

2. Untuk pertanyaan 2 sebesar 55.6% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0% , 4% dan 40.4% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju. Kebanyak para responden menjawab kebijakan yang dibuat oleh pemkot lebih baik dari pada sebelumnya. Secara tidak langsung

masyarakat merasa dilibatkan karena ada wadah untuk menampung aspirasi dan harapan masyarakat yang sesuai dengan salah satu tujuan pelayanan publik.

“Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat”
(dalam Sinambela, 2010 : 6)

Dengan adanya tempat atau wadah untuk menumpahkan ide-ide ataupun aspirasi pemerintah dan masyarakat sama-sama diuntungkan dalam hal menentukan kebijakan. Ada sebagian kecil responden menyayangkan karena halaman tersebut hanya sebatas buku tamu namun secara keseluruhan responden menilai hal tersebut sudah cukup baik untuk kemajuan pemerintah dan masyarakat.

4.2.2 Indikator Kinerja Pemerintahan Milik Masyarakat

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pemerintahan milik masyarakat, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator pemerintahan milik masyarakat terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8-3}{3} = 1,66$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 3– 4,66 : Kurang Baik

Jumlah skor 4,67 – 6,33 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,34 – 8 : Sangat Baik

Tabel 4.7
Persepsi Responden Pemerintahan Milik Masyarakat

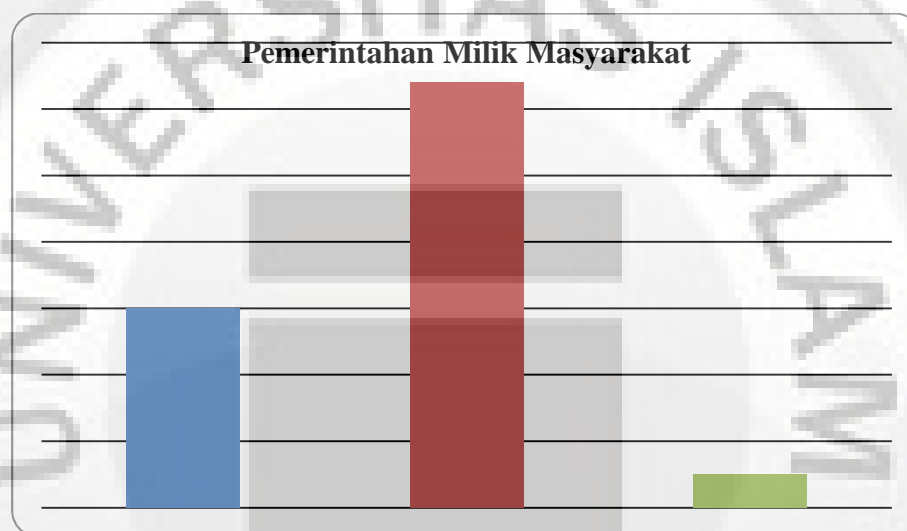
Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pemerintahan Milik Masyarakat	Sangat Baik	30	30%
	Cukup Baik	64	65%
	Kurang Baik	5	5%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.7, dapat diketahui tanggapan responden tentang pemerintahan milik masyarakat mayoritas responden sebanyak 64 orang atau 65% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan milik masyarakat yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 5% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan milik masyarakat yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Dengan adanya data dan laporan yang dipublikasi oleh pemerintah dinilai cukup

menunjang pemerintahan yang bersih dan transparan. Segala lapisan masyarakat bisa memantau bagaimana kinerja pemerintahan di kota Tangerang melalui data dan laporan yang diinformasikan di halaman *website*. Kegiatan tersebut apabila dijalankan dengan konsisten dan mulai mendapatkan kepercayaan yang lebih dari masyarakat, pemerintah menunjang pelaksanaan *Good Governance* di dalam Pemerintahan Kota Tangerang.



Gambar 4.2
Diagram Persepsi Responden Tentang Pemerintahan Milik Masyarakat

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon cukup baik tentang pemerintahan milik masyarakat. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator pemerintahan milik masyarakat dapat dilihat dari tabel 4.8.

Tabel 4.8
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Pemerintahan Milik Masyarakat

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Masyarakat turut serta memantau penyelenggaraan <i>E-government</i>	0	16	53	30	99
		0.0%	16.2%	53.5%	30.3%	100.0%
2	<i>E-government</i> mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih	1	18	63	17	99
		1.0%	18.2%	63.6%	17.2%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator pemerintahan milik masyarakat dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 53,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,16.2% dan 30.3% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 63.6% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 1.0%,18.2% dan 17.2% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

Berdasarkan hasil yang diterima oleh peneliti pemerintahan milik masyarakat yang bisa dibilang semua program yang dibuat oleh pemerintah dapat berjalan dengan baik maka semua program tersebut harus dimiliki oleh masyarakat. Dengan adanya *E-government* responden menilai bahwa hal tersebut sedikit membantu terciptanya pemerintahan yang bersih. Seperti laporan-laporan yang dipublikasikan di halaman *website*, masyarakat bisa memantau kinerja pemerintah melalui hal tersebut. Transparansi merupakan salah satu tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan publik. "Pelayanan yang bersifat terbuka,

mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti” (Sinambela, 2010:6).

E-government membantu masyarakat dalam memantau pemerintah untuk bekerja dengan bersih dan tidak merugikan masyarakat. Data yang dipublikasi oleh pemerintah bisa mudah diakses oleh masyarakat karena terdapat link yang langsung menuju ke halaman yang sesuai dengan kebutuhan informasi tertentu.

4.2.3 Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Kompetitif

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pemerintahan yang kompetitif, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator pemerintahan yang kompetitif terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 3}{3} = 1.667$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4– 5.333 : Kurang Baik

Jumlah skor 5,34 – 6,66 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,67 – 8 : Sangat Baik

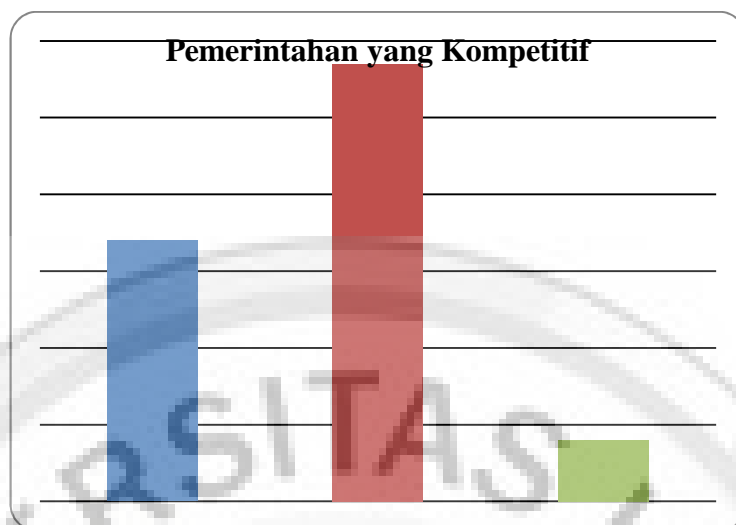
Tabel 4.9
Persepsi Responden Pemerintahan Yang Kompetitif

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pemerintahan Yang Kompetitif	Sangat Baik	34	34%
	Cukup Baik	57	58%
	Kurang Baik	8	8%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.9, dapat diketahui tanggapan responden tentang pemerintahan yang kompetitif responden sebanyak 57 orang atau 58% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan yang kompetitif yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 8% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan yang kompetitif yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Peneliti berpendapat dengan kelengkapan informasi di dalam *website* dan pengembangan-pengembangan pada halaman *websitenya*, Pemerintah Kota Tangerang dinilai serius untuk menjalankan *E-government*. Beberapa kali terlihat perubahan dan penambahan aplikasi yang bisa lebih menunjang pelayanan secara bertahap, namun hal tersebut dinilai cukup memakan waktu dalam penerapannya di halaman *website*.



Gambar 4.2
Diagram Persepsi Responden Tentang Pemerintahan Yang Kompetitif

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon cukup baik tentang pemerintahan yang kompetitif. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator pemerintahan yang kompetitif dapat dilihat dari tabel 4.10.

Tabel 4.10
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Pemerintahan Yang Kompetitif

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Website kota Tangerang memberikan pelayanan yang cepat	0	31	52	16	99
		0.0%	31.3%	52.5%	16.2%	100.0%
2	E-government memberikan kemudahan mengurus birokrasi yang dilakukan	0	17	46	36	99
		0.0%	17.2%	46.5%	36.4%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator pemerintahan yang kompetitif dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 52,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,31.3% dan 16.2% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 46.5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0.0%,17.2% dan 36.4% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

Responden menilai bahwa *E-government* baik dalam melaksanakan pemerintahan yang kompetitif dalam hal pelayanan. Bisa dibilang sangat membantu walaupun hanya sekedar informasi yang di dapat tetapi sangat membantu untuk mengurus birokrasi karena informasi-informasi yang tepat dan bisa didapatkan secara mudah.

Menurut Albrecht dan Zemke “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan” (dalam Dwiyanto, 2005 :145)

Sistem pelayanan dengan modal penyedia informasi yang disediakan oleh pemerintah melalui *E-government* membantu masyarakat untuk mempercepat dan mempersiapkan untuk melakukan birokrasi dengan jalur yang benar.

4.2.4 Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan yang digerakkan oleh misi, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pernyataan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misiterdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 4. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 4}{3} = 1.333$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4– 5.333 : Kurang Baik

Jumlah skor 5,34 – 6,66 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,67 – 8 : Sangat Baik

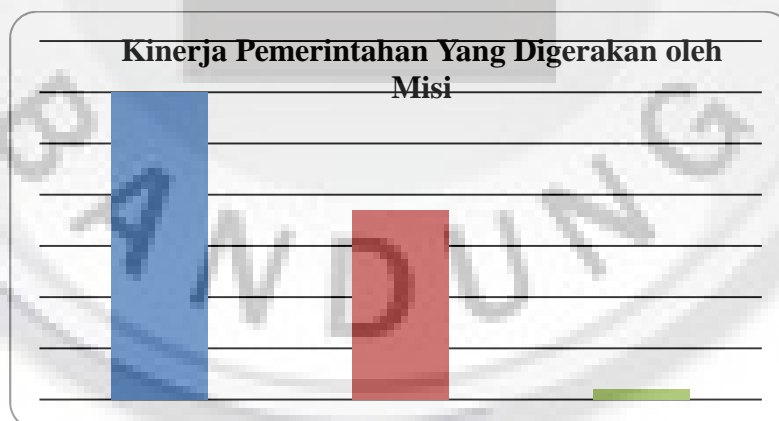
Tabel 4.11
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi	Sangat Baik	60	61%
	Cukup Baik	37	37%
	Kurang Baik	2	2%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.11, dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi mayoritas responden sebanyak 60 orang atau 61% adalah responden yang memiliki persepsi kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi yang termasuk dalam kategori penilaian “Sangat Baik” dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 2% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Masyarakat menilai kinerja yang dilakukan pemerintah melalui *E-government* sangat memudahkan untuk mengakses informasi yang di sediakan. Dalam setahun ini Pemerintah Kota Tangerang sudah merubah halaman *website* sebanyak dua kali, hal tersebut dinilai untuk mempermudah masyarakat mengakses *website* yang di peruntukan untuk warganya. Bisa dilihat dari jawaban responden yang merasa halaman *website* Pemerintah Kota Tangerang cenderung sangat baik dari segi tampilan.



Gambar 4.3
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon sangat baik tentang kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi.

Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi dapat dilihat dari tabel 4.12.

Tabel 4.12
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Kinerja Pemerintahan Yang Digerakan Oleh Misi

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Masyarakat mudah mengakses halaman <i>website</i> kota Tangerang	0	8	45	46	99
		0.0%	8.1%	45.5%	46.5%	100.0%
2	<i>E-government</i> memberikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat	0	12	48	39	99
		0.0%	12.1%	48.5%	39.4%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator kinerja pemerintahan yang digerakan oleh misi dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 46,5% responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,8.1% dan 45.5% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju. Responden meniai bahwa untuk mengakses halaman *website* tidak terlalu sulit dan mungkin hanya pada awalnya saja namun setelah mempelajari lebih dalam untuk mengakses informasi yang dibutuhkan tidaklah sulit. Hal ini sesuai dengan teori Ivancevic, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang berpendapat “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan” (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2).

Hal yang dilakukan pemerintah untuk membantu masyarakatnya mendapatkan pelayanan dalam *E-government* dengan cara memberi kemudahan dalam mengakses halaman *website* untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Cara ini terlihat dalam kurun waktu kurang dari setahun Pemerintah Kota Tangerang telah beberapa kali mengubah halaman *website* dengan tujuan agar bisa di akses oleh masyarakat banyak.

2. Untuk pernyataan 2 sebesar 48.5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,12.1% dan 39.4% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju. Kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan alasan informasi yang mereka butuhkan tersedia di *website E-government* Pemerintah Kota Tangerang. Kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat bisa diakses dengan mudah. Dengan kebutuhan informasi yang berbeda bagi tiap individu. Taylor menjelaskan empat tingkat kebutuhan tingkat informasi yaitu

“*visceral*, yaitu informasi aktual yang dibutuhkan tetapi tidak dapat diungkapkan; *conscious*, merupakan kebutuhan-kebutuhan yang dapat dijelaskan atau digambarkan; *formalized*, pernyataan resmi atas suatu kebutuhan; dan *compromised*, yaitu pertanyaan yang diajukan pada sistem informasi.” Dalam Rosita (2006 : 29)

4.2.5 Indikator Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil, maka dilakukan pengkategorian dengan cara

menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 4. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 4}{3} = 1,333$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4– 5,333 : Kurang Baik

Jumlah skor 5,34 – 6,66 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,67 – 8 : Sangat Baik

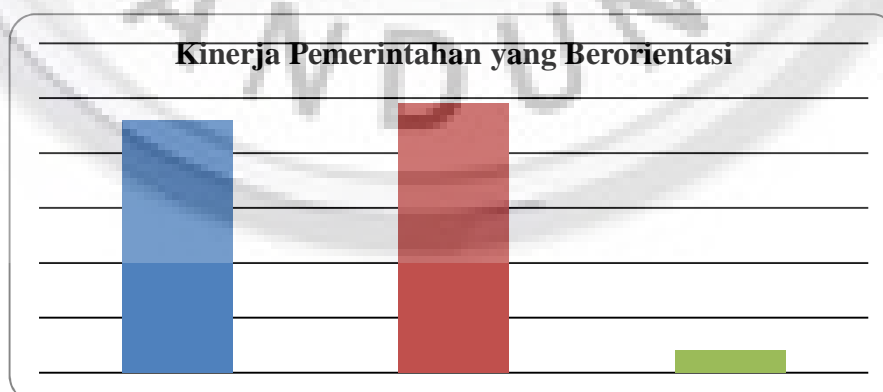
Tabel 4.13
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil	Sangat Baik	46	46%
	Cukup Baik	49	50%
	Kurang Baik	4	4%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.13., dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil mayoritas responden sebanyak 49 orang atau 49% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 4 orang atau 4% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Pada hasil kinerja pemerintah yang berorientasi pada hasil ada 2 kategori yang mendapatkan persentase hampir sama yaitu sangat baik dengan 46 % sangat setuju dan cukup baik dengan 50%, hal tersebut dikarenakan masyarakat banyak dibekali informasi positif yang mereka butuhkan dari halaman *website*.



Gambar 4.5
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon cukup baik tentang kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil dapat dilihat dari tabel 4.14.

Tabel 4.14
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Kinerja Pemerintahan Yang Berorientasi Hasil

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	<i>E-government</i> memberikan manfaat yang positif kepada masyarakat	0	13	51	35	99
		0.0%	13.1%	51.5%	35.4%	100.0%
2	Masyarakat merasakan pelayanan yang lebih baik melalui <i>website</i> kota Tangerang	0	15	44	40	99
		0.0%	15.2%	44.4%	40.4%	100.0%

n = 99

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator kinerja pemerintahan yang berorientasi hasil dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 51,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,13.1% dan 35.4% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju. mayoritas Responden menyatakan bahwa *E-government* memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat. Pemerintah membuat media internet sebagai bentuk keterlibatan, transparansi dan penyedia informasi kepada masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. Al Gore dan Tony

Blair menggambarkan salah satu manfaat yang diperoleh dari *E-government* yaitu

“Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal efektifitas dan efisiensi diberbagai kehidupan bernegara.”

(dalam Indrajit, 2004 : 5)

Hal positif seperti meningkatkan transparansi dan akuntabilitas adalah beberapa alasan utama adanya *E-government*.

2. Untuk pernyataan 2 sebesar 44.4% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%, 15.2% dan 40.4% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju. Dalam hal ini pelayanan publik yang lebih baik sangat diharapkan oleh masyarakat dengan adanya *E-government*. Terlihat mayoritas responden menyatakan setuju dengan pelayanan informasi yang di butuhkan. Kotler berpendapat “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya”. Dalam Tjiptono (1996 : 147). Masyarakat mulai bisa merasakan pelayanan yang lebih baik setelah mendapatkan informasi maupun berinteraksi melalui *E-government*.

4.2.6 Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pelanggan

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang pemerintahan berorientasi pelanggan, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator pemerintahan berorientasi pelanggan terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 3}{3} = 2$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 2– 4 : Kurang Baik

Jumlah skor 4,1 – 6 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,1 – 8 : Sangat Baik

Tabel 4.15
Persepsi Responden Pemerintahan Berorientasi Pelanggan

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pemerintahan Berorientasi Pelanggan	Sangat Baik	35	35%
	Cukup Baik	56	57%
	Kurang Baik	8	8%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.15, dapat diketahui tanggapan responden tentang pemerintahan berorientasi pelanggan mayoritas responden sebanyak 56 orang atau 57% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan berorientasi pelangganyang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 8% adalah responden yang memiliki persepsi tentang pemerintahan berorientasi pelangganyang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Sesuai dengan jawaban terbesar dengan persentase 57 % untuk pemerintahan yang berorientasi pelanggan, peneliti melihat bahwa sudah mulai ada interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya melalui *E-government*. Aspirasi dan saran yang ingin diberikan kepada pemerintah kini bisa dilakukan oleh semua elemen masyarakat. Memang masih ada kekurangan dimana masih ada responden yang masih menjawab kurang baik tentang indikator ini karena untuk media penampung aspirasi dan saran aplikasi buku tamu dan kolom interaktif.



Gambar 4.6
Diagram Persepsi Responden Tentang Pemerintahan Berorientasi Pelanggan

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon sangat baik tentang pemerintahan milik masyarakat. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator pemerintahan berorientasi pelanggandapat dilihat dari tabel 4.16.

Tabel 4.16
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Pemerintahan Berorientasi Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Buku tamu pada halaman <i>website</i> mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pemerintah	1	17	51	30	99
		1.0%	17.2%	51.5%	30.3%	100.0%
2	Kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat selalu ditampung dan di dengar	1	12	58	28	99
		1.0%	12.1%	58.6%	28.3%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator pemerintahan milik masyarakat dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 53,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,16.2% dan 30.3% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 63.6% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 1.0%,18.2% dan 17.2% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju.

Responden menilai bahwa pemerintahan yang berorientasi kepada pelanggan dinilai cukup baik dengan adanya fasilitas buku tamu sehingga kritik dan saran dari masyarakat bisa langsung dilihat oleh pihak humas dari pemerintah dan langsung ditanggapi apabila kritik dan saran bisa langsung ditanggapi ataupun ditampung dahulu agar bisa dibicarakan kembali oleh pihak atau departemen terkait. Maria assumpta berpendapat

“Fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, dan kerjasama antara organisasi dan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama”. (2002 : 7)

Komunikasi kepada masyarakat dan timbal baliknya kepada pemerintah dilakukan umumnya bersifat informatif sehingga masyarakat menganggap interaksi yang dilakukan adalah sebagai hubungan yang berlangsung dan untuk kebaikan bersama.

4.2.7 Indikator Kinerja Pemerintahan Wirausaha

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan wirausaha, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pernyataan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan wirausaha terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 3}{3} = 2$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 2– 4 : Kurang Baik

Jumlah skor 4,1 – 6 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,1 – 8 : Sangat Baik

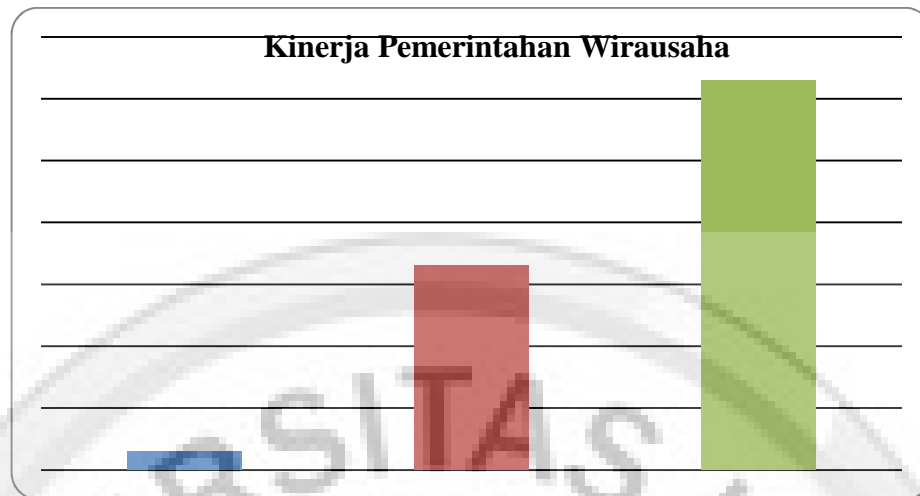
Tabel 4.17
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Wirausaha

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pemerintahan Milik Masyarakat	Sangat Baik	3	3%
	Cukup Baik	33	33%
	Kurang Baik	63	64%
Total		99	100%

n = 99

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.17, dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan wirausaha mayoritas responden sebanyak 63 orang atau 63% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan wirausaha yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik” dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 3% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan wirausahayang termasuk dalam kategori penilaian “sangat Baik”. Belum adanya layanan transaksi secara *online* menjadi salah satu kekurangan dari *website* kota Tangerang. Masyarakat menilai bahwa transaksi secara elektronik dapat mempercepat pertukaran uang dari masyarakat maupun dari pemerintah, namun untuk menciptakan hal tersebut butuh keseriusan dan komitmen dari pemerintah untuk pengembangan ke program yang lebih baik lagi di masa mendatang.



Gambar 4.7
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Wirausaha

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon kurang baik tentang pemerintahan milik masyarakat. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan wirausaha dapat dilihat dari tabel 4.18

Tabel 4.18
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Wirausaha

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Kemudahan pelayanan administrasi bisnis dirasakan langsung oleh masyarakat	23	45	26	5	99
		23.2%	45.5%	26.3%	5.1%	100.0%
2	Kemudahan layanan pengadaan secara elektronik yang dilakukan melalui <i>website</i> kota Tangerang	23	52	20	4	99
		23.2%	52.5%	20.2%	4.0%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator kinerja pemerintahan wirausaha dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 45,5% responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 23.2%, 26.3% dan 5.1% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 52.5% responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 23.2%, 20.2% dan 4.0% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

Dari hasil yang didapat peneliti tentang jawaban responden yang menjawab bahwa mayoritas tidak setuju pada pelayanan administrasi dan pengadaan barang yang ada di *website E-government* kota Tangerang dikarenakan memang halaman *website* masih belum bisa melayani pertukaran uang dengan jasa secara *online*.

Menurut Andrianto (2007 : 47) ada tiga tingkatan *E-government* seperti:

“*Publish* (booklet) adalah Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan; *Interact* adalah Ada dua aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal di mana situs memberikan searching bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan; *Transact* adalah Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai sebuah konsekuensi dan diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertransaksi”.

Berdasarkan penjelasan teori tersebut, *E-government* di kota Tangerang masih pada tahap *interact* yaitu masyarakat baru bisa berinteraksi dan memberikan fasilitas pencarian informasi tertentu secara spesifik. Begitu pula pada pengadaan barang, untuk hal tersebut memang sudah menyediakan formulir serta pendaftaran secara *online* namun untuk langkah selanjutnya harus

melakukan registrasi ulang di kantor bagian penyedia pengadaan barang. *E-government* Pemerintah Kota Tangerang baru bisa memfasilitasi dengan tahap tersebut belum mengakomodir transaksi secara *online*.

4.2.8 Indikator Kinerja Pemerintahan Antisipatif

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan antisipatif, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan antisipatif terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 4. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 4}{3} = 1.333$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4– 5.333 : Kurang Baik

Jumlah skor 5,34 – 6,66 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,67 – 8 : Sangat Baik

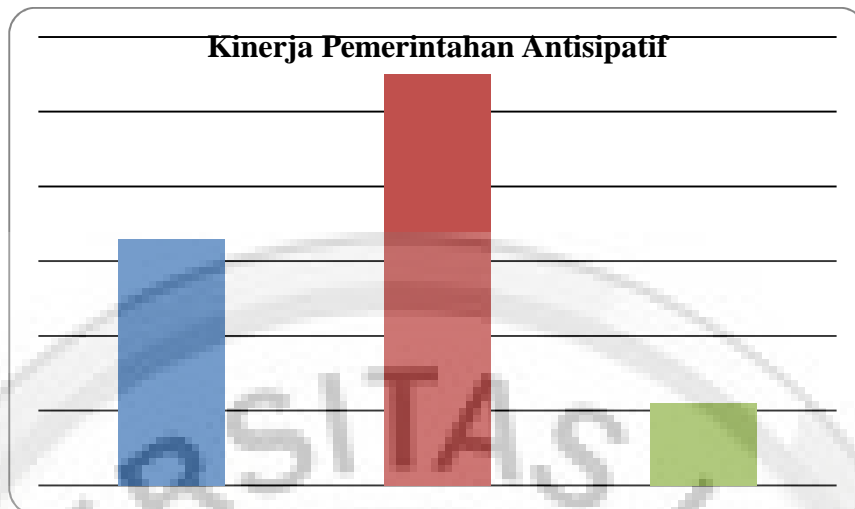
Tabel 4.19
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Antisipatif

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kinerja Pemerintahan Antisipatif	Sangat Baik	33	33%
	Cukup Baik	55	56%
	Kurang Baik	11	11%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.18, dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan antisipatif mayoritas responden sebanyak 55 orang atau 56% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan antisipatif yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 11 orang atau 11% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan antisipatif yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Terobosan-terobosan baru yang dibuat pemerintah kota untuk masyarakatnya cukup sering dilakukan seperti *upgrading* pada halaman depan *website* dan informasi yang disajikan untuk masyarakatnya. Memang ada beberapa responden yang menilai kurang baik karena berita yang dimuat hanya seputar program yang berhubungan dengan pemerintah saja.



Gambar 4.8
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Antisipatif

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon cukup baik tentang kinerja pemerintahan antisipatif. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan antisipatif dapat dilihat dari tabel 4.20.

Tabel 4.20
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan Pada indikator Kinerja Pemerintahan Antisipatif

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Informasi yang didapat oleh masyarakat melalui <i>E-government</i> bisa mengatasi permasalahan	7	24	38	30	99
		7.1%	24.2%	38.4%	30.3%	100.0%
2	Masyarakat merasakan langsung terobosan-terobosan baru pada halaman <i>website</i> untuk kearah yang lebih baik	0	13	63	23	99
		0.0%	13.1%	63.6%	23.2%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator pemerintahan milik masyarakat dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 38,4% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 7.1%, 24.2% dan 30.3% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju. Dilihat dari hasil yang didapat peneliti menilai informasi untuk mengatasi masalah seperti kebutuhan informasi yang ada di *E-government* bisa dikatakan cukup baik. Karena dengan adanya hal tersebut masyarakat terbantu untuk melakukan birokrasi seperti informasi tentang syarat-syarat yang dibutuhkan untuk melakukan birokrasi tertentu dan ketentuan yang bisa diketahui masyarakat.

Gronroos berpendapat :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan”. dalam Ratminto dan Atik (2005 : 2)

2. Untuk pernyataan 2 sebesar 63.6% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%, 13.1% dan 23.2% berturut-turut menjawab tidak setuju, kurang setuju dan sangat setuju. terobosan-terobosan baru seperti inovasi pada halaman *website* bisa dinilai baik dilihat dari pendapat para responden. Masyarakat akan dibantu untuk menikmati fasilitas *E-government* dengan adanya inovasi yang bisa menarik masyarakat. Goetsch dan Davis memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5)

4.2.9 Indikator Kinerja Pemerintahan Desentralisasi

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan desentralisasi, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan desentralisasi terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 4. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8 - 4}{3} = 1.333$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4– 5.333	: Kurang Baik
Jumlah skor 5,34 – 6,66	: Cukup Baik
Jumlah skor 6,67 – 8	: Sangat Baik

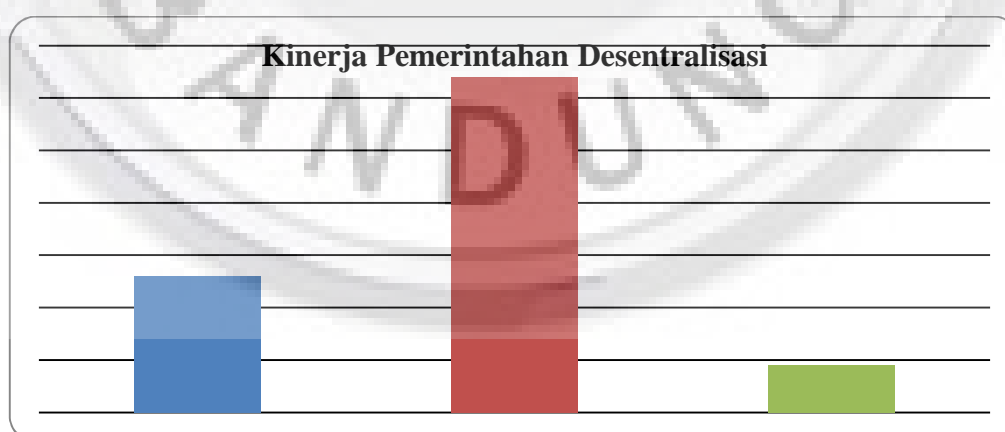
Tabel 4.21
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Desentralisasi

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
kinerja pemerintahan desentralisasi	Sangat Baik	26	26%
	Cukup Baik	64	65%
	Kurang Baik	9	9%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.21, dapat diketahui tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan desentralisasi mayoritas responden sebanyak 64 orang atau 65% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan desentralisasi yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 9 orang atau 9% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan desentralisasi yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Sebagian orang menilai cukup baik karena *website* yang memadai untuk memuat segala informasi dan penggunaan buku tamu yang respon cukup cepat, namun ada sebagian masyarakat menilai respon yang di dapat dari pemerintah memang cepat tetapi hanya pada jam-jam tertentu.



Gambar 4.9
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Desentralisasi

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon sangat baik tentang kinerja pemerintahan desentralisasi. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan desentralisasi dapat dilihat dari tabel 4.22.

Tabel 4.22
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Kinerja Pemerintahan Desentralisasi

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Masyarakat merasakan respon yang diberikan oleh pemerintah tidak memerlukan waktu yang lama dan birokrasi dipangkas	4	23	54	18	99
		4.0%	23.2%	54.5%	18.2%	100.0%
2	Respon yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat lebih tepat sasaran	0	10	71	18	99
		0.0%	10.1%	71.7%	18.2%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator kinerja pemerintahan desentralisasi dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 54,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 4%,23.2% dan 18.2% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 71.7% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 0%,10.1% dan 18.2% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju.

Peneliti melihat pemerintah desentralisasi atau pemerintah yang langsung melakukan pelayanan yang lebih responsif, efektif dan efisien yang akhirnya lebih produktif dilihat dari tanggapan responden mayoritas menyatakan baik karena respon pada fasilitas seperti buku tamu bisa langsung di respon secara langsung dan lebih tepat terbuka serta tepat pada sasaran. menurut Tjiptono dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah

”Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.”

Bukan hanya respon tetapi dengan adanya *E-government* masyarakat bisa sedikit memangkas birokrasi contohnya pada pengadaan barang, saat ini masyarakat bisa mendapatkan formulir dan melakukan registrasi secara *online*, setelah proses tersebut selesai pihak yang bersangkutan bisa melakukan registrasi ulang di kantor atau departemen bersangkutan untuk proses kelanjutannya.

4.2.10 Indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar, maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor dari 2 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}, \text{ dimana}$$

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

K = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 kelas

Indikator kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar terdiri atas 2 pernyataan. Setiap pernyataan terdiri atas 4 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 8, sedangkan skor terendah adalah 3. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{8-2}{3} = 2$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 2– 4 : Kurang Baik

Jumlah skor 4,1 – 6 : Cukup Baik

Jumlah skor 6,1 – 8 : Sangat Baik

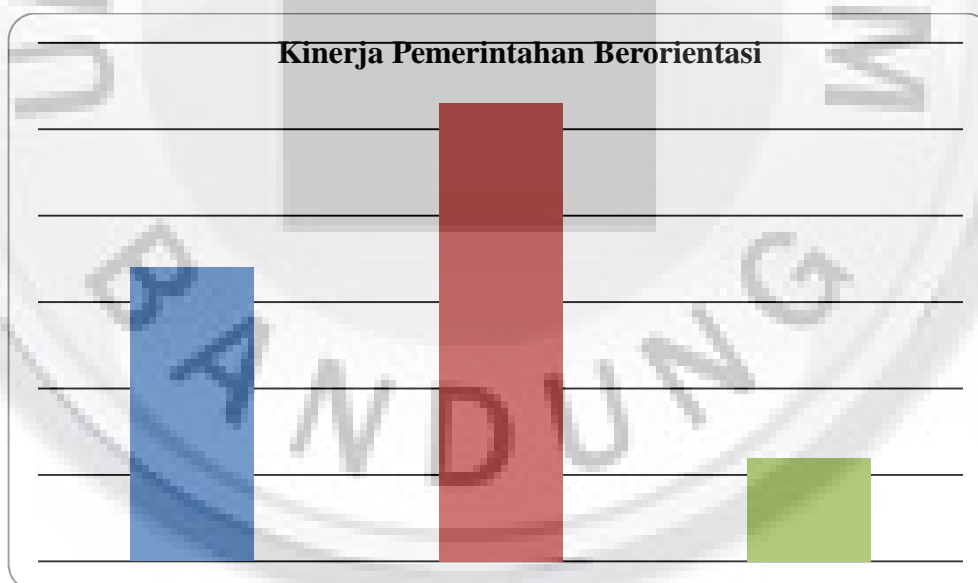
Tabel 4.23
Persepsi Responden Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar

Indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
kinerja pemerintahan berorientasi	Sangat Baik	34	34%
	Cukup Baik	53	54%
	Kurang Baik	12	12%
Total		99	100%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 4.23, dapat diketahui tanggapan responden kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar mayoritas responden sebanyak 53 orang atau 54% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar yang termasuk dalam kategori penilaian “Cukup Baik” dan paling sedikit sebanyak 12 orang atau 12% adalah responden yang memiliki persepsi tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar yang termasuk dalam kategori penilaian “Kurang Baik”. Ada salah satu faktor yang menjadi *E-government* dinilai cukup baik yaitu tampilan halaman pada *website* tersebut. Halaman depan *website* kota Tangerang bisa dibilang cukup inovatif dan bisa mempermudah masyarakat untuk mengakses halaman *website* tersebut.



Gambar 4.10
Diagram Persepsi Responden Tentang Kinerja Pemerintahan Berorientasi
Pada Mekanisme Pasar

Pada gambar juga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merespon sangat baik tentang kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme

pasar. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 99 responden untuk item-item pertanyaan indikator kinerja pemerintahan berorientasi pada mekanisme pasar dapat dilihat dari tabel 4.24.

Tabel 4.24
Sebaran Jawaban Responden Tentang Item-item Pernyataan
Pada indikator Kinerja Pemerintahan Berorientasi Pada Mekanisme Pasar

No	Pernyataan	Jawaban responden				Jumlah
		ST	T	S	SS	
1	Tampilan halaman <i>website</i> dapat menarik masyarakat untuk mengakses <i>website</i> kota Tangerang	8	23	47	21	99
		8.1%	23.2%	47.5%	21.2%	100.0%
2	Halaman <i>website</i> selalu memuat informasi terbaru	3	9	51	36	99
		3.0%	9.1%	51.5%	36.4%	100.0%

$n = 99$

Sumber : Hasil penelitian

Pada tabel sebaran jawaban responden tentang item-item pernyataan pada indikator pemerintahan milik masyarakat dapat diketahui bahwa:

1. Untuk pernyataan 1 sebesar 57,5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 8.1%, 23.2% dan 21.2% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju.
2. Untuk pernyataan 2 sebesar 51.5% responden menjawab setuju terhadap pernyataan ini dan sisanya sebesar 3%, 9.1% dan 36.4% berturut-turut menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan sangat setuju.

Responden menilai Tampilan dan aktualisasi informasi pada halaman *website E-government* di nilai cukup baik. Selain banyaknya inovasi pada halaman *website* informasi-informasi yang ada pun selalu memuat informasi terbaru sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Warella menyebutkan bahwa

“Pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri” (dalam Widjaja, 2007:11)

4.3 Pembahasan

Berdasarkan data yang didapat, terlihat bahwa *E-government* di pemerintahan kota Tangerang berjalan cukup dalam penyebaran informasi. Dilihat dari hasil responden pada pernyataan angket yang terbagi menjadi 10 indikator *reinventing government*, dimana hampir mayoritas menyatakan setuju dengan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Masyarakat yang membuka *website E-government* cenderung lebih memiliki bekal informasi sehingga bisa memangkas waktu untuk mengurus birokrasi. Tampilan yang menarik serta kelengkapan informasi menjadi nilai tambah bagi pemerintah kota untuk mensosialisasikan *website* tersebut ke arah yang lebih dalam sehingga semua lapisan masyarakat bisa menikmati layanan *E-government* tersebut.

Dimulai dari penyebaran informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat sampai menjadi media yang bisa menjadi wadah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, penyelenggaraan *E-government* adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti teori David Osborne (1999 : 113) tentang 10 prinsip *reinventing government* maka terkandung lima prinsip yang merupakan inti yaitu “*steering, empowering, meeting the needs of the costumer not bureaucracy, earing dan prevention*”

Memang masih ada kekurangan dari *website* tersebut seperti masih ada halaman *website* yang belum berfungsi dengan baik. Namun keseluruhan untuk target meningkatkan pelayanan dirasa sudah mulai berjalan kearah yang positif.

