

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir telah memberikan paradigma baru dalam praktek pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diyakini dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggung jawabkan. Sebagaimana pendapat Dhindsa Dkk. (2013:121), bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara efektif, efisien dan produktif. Salahsatunya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai media layanan keterbukaan informasi publik.

Keterbukaan informasi publik di Indonesia sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) sedianya telah mendapat ruang yuridiksi, begitu juga Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU PP). Undang – undang Keterbukaan Informasi Publik kemudian dilengkapi dengan lahirnya Peraturan

Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.

Salah satu tujuan lahirnya Undang – undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) ini adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Dalam arti lain bahwa implementasi Undang – undang Keterbukaan Informasi Publik dapat menjadi tolok ukur kualitas layanan informasi yang disediakan oleh suatu badan publik. Tujuan yang sama yaitu meningkatkan pelayanan Informasi Publik di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas. Namun, persoalannya adalah masih banyak badan publik di Indonesia yang belum mengimplementasikan Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik tersebut secara maksimal sebagaimana pendapat Daru Nupikso (2015:113)

Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang berlaku efektif pada tanggal 30 April 2010 membawa konsekuensi kepada seluruh badan publik tidak terkecuali di Kabupaten Sleman untuk wajib menyampaikan dan menyediakan informasi mengenai proses penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka kepada publik sebagaimana tertuang dalam pasal 7. Sebagai penjabaran dari Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tersebut, Pemerintah Kabupaten Sleman telah menuangkan dalam Peraturan Bupati Sleman No 9 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik serta Keputusan Bupati Sleman No 25.2/Kep.KDH/A/2017 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan

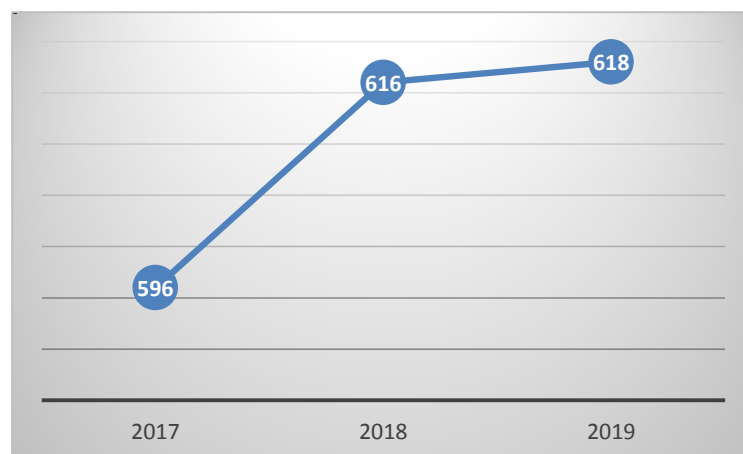
Dokumentasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu dan Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. dengan demikian masyarakat Kabupaten Sleman telah mendapat legitimasinya secara yuridis untuk mendapatkan hak – hak dalam memperoleh informasi dari badan – badan publik.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau disingkat dengan PPID, dimana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki oleh badan publik sesuai dengan amanat Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. Dengan keberadaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) maka masyarakat yang akan menyampaikan permohonan informasi lebih mudah dan tidak berbelit karena dilayani lewat satu pintu.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi pada badan publik, yang berada dibawah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Dengan demikian Kabupaten Sleman sebagai daerah otonomi telah menerbitkan media layanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal dengan domain <https://ppid.slemankab.go.id> yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

Berdasarkan Jumlah data Permohonan Informasi Publik melalui webportal PPID Kabupaten Sleman dengan alamat domain <https://ppid.slemankab.go.id> diketahui bahwa jumlah permohonan informasi publik pada tahun 2017 mencapai 596 pemohon. Sedangkan Jumlah Permohonan Informasi Publik pada tahun 2018 naik menjadi 616 dan berdasarkan laporan PPID Utama Kabupaten Sleman per bulan November 2019 berjumlah 618 pemohon.

**Grafik 1.1**  
**Persentase permohonan informasi publik melalui webportal PPID**  
**Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019**



Sumber : Data diolah dari laporan pelayanan informasi publik pejabat pengelola informasi dan dokumentasi Kabupaten Sleman Tahun 2018 – 2019

Berdasarkan hasil laporan kegiatan monitoring dan evaluasi (Monev) penerapan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan oleh Komisi Informasi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2018 menyimpulkan

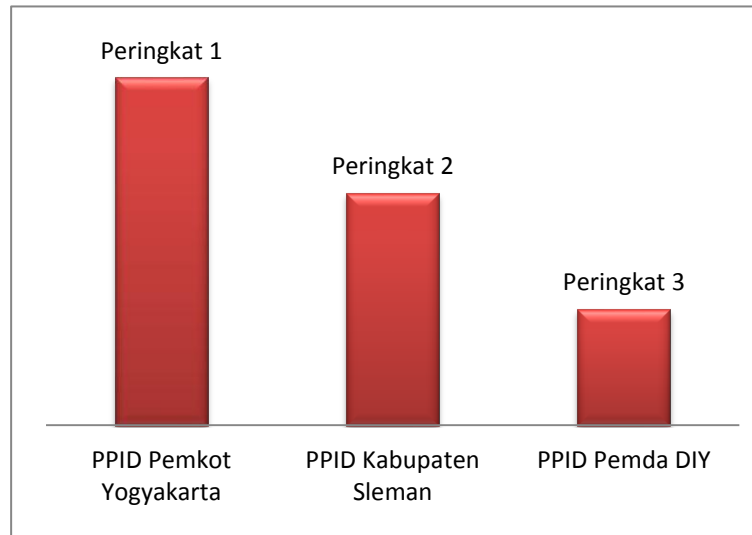
beberapa poin yang menjadi catatan khusus dalam implementasi Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik di DIY yaitu :

1. Badan Publik masih banyak yang belum memenuhi ketentuan menyediakan Informasi Publik sebagaimana diatur Undang-undang
2. Mengelola Informasi Publik masih menjadi pekerjaan perorangan dan belum menjadi tugas tim
3. Badan Publik belum memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi publik (misalnya petunjuk arah di dalam lokasi Badan Publik, website yang sulit dijelajahi)
4. Informasi serta merta belum banyak disediakan bagi publik (misal jalur evakuasi, titik kumpul, cara praktis penggunaan APAR)
5. Dukungan pimpinan Badan Publik belum dirasakan bagi PPID/tim pengelola
6. Regulasi Pimpinan Badan Publik perlu ditindaklanjuti agar operasional pengelolaan Informasi Publik berjalan sesuai tujuan.

Berdasarkan data dari hasil laporan penilaian keterbukaan informasi publik yang pada tahun 2018, diketahui bahwa hasil penilaian keterbukaan informasi publik dalam kategori PPID Utama, PPID Pemerintah Kota Yogyakarta berada pada peringkat dilakukan oleh Balai Pengembangan SDM dan Penelitian (BPSDMP) dan Universitas Aisyah Yogyakarta pertama dilanjutkan dengan PPID Kabupaten Sleman yang berada di peringkat kedua dan dilanjutkan oleh

PPID Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang berada pada peringkat ketiga. Sebagaimana tergambar pada grafik 1.1 dibawah ini :

**Grafik 1.2**  
**Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik se-DIY Tahun 2018**

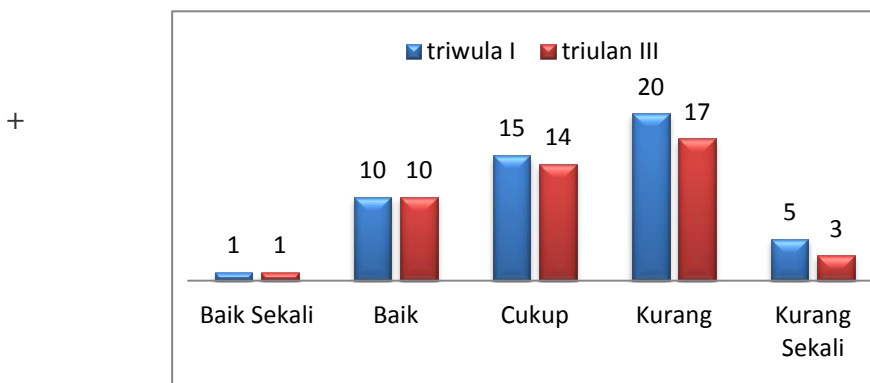


Sumber : Laporan penilaian keterbukaan informasi publik oleh Balai Pengembangan SDM dan Penelitian (BPSDMP) dan Universitas Aisyah Yogyakarta pada tahun 2018

Penilaian keterbukaan informasi publik tersebut dilakukan oleh Balai Pengembangan SDM dan Penelitian (BPSDMP) dan Universitas Aisyah Yogyakarta tersebut dengan menggunakan indikator penilaian meliputi penyebaran kuisisioner dengan bobot nilai 15%, pencermatan website badan publik 40%, visitasi 20%, uji akses oleh para mahasiswa UNISA 15%, dan Presentasi oleh badan publik di hadapan tim penilai 10%.

Pelayanan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Sleman sendiri dapat disimpulkan belum sesuai dengan standar playanan yang telah ditentukan berdasarkan Undang – undang dan regilasi turunannya. Hal tersebut diketahui dari hasil monitoring dan evaluasi subdomain Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) per triwulan pertama dan triwulan ketiga di lingkungan Kabupaten Sleman tahun 2018. Dari hasil monitoirng dan evaluasi tersebut menunjukkan bahwa dari 48 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada, hanya satu OPD yang memiliki peredikat sangat baik, sepuluh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan predikat Baik, 15 (triwulan pertama) dan 14 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) cukup, 20 (triwulan pertama) dan 17 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan predikat kurang. terakhir 5 (triwulan pertama) dan 3 (triwulan ketiga) Organisasi Perangkat Daerah(OPD) dengan predikat sangat kurang sekali.

**Grafik 1.3**  
**Hasil Money webportal PPID OPD Kabupaten Sleman, Maret 2018**



Sumber : Hasil Money Subdomain PPID OPD Kabupaten Sleman Tahun 2018 oleh Komisi Informmasi DIY

Berdasarkan penjabaran masalah di atas serta mengingat pentingnya pelayanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal, maka peneliti sangat tertarik atas fenomena tersebut untuk menggali sejauh mana kualitas layanan keterbukaan informasi publik yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman, oleh karena itu diperlukan pengamatan serta pengkajian yang lebih mendalam. Atas dasar itulah peneliti mengambil judul **“Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka penulis berusaha mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019?”



### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk menganalisis kualitas layanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019.

### **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, antara lain :

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan pada bidang pengembangan kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal.
- b. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti yang melakukan penelitian dengan tema yang sama pada waktu yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Dapat menjadi masukan bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan bekal

keterampilan para mahasiswa dalam bidang layanan keterbukaan informasi publik dan partisipasi publik yang berbasis webportal.

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sleman, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka menerapkan pemerintahan yang terbuka atau *Open Government*.
- c. Memberikan pengetahuan bagi penulis agar dapat mengembangkan kualitas diri untuk mengabdikan kepada nusa, bangsa dan agama.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Kajian hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dapat menjadi dasar dan bahan pertimbangan dalam mengkaji penelitian ini. Penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi yang mengarahkan peneliti agar lebih fokus kepada hal – hal pokok. Terdapat 3 (tiga) penelitian terdahulu yang dijadikan penulis sebagai rujukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada tahun 2015, Wisnu Hardono melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015, dari hasil penelitian ini dapat diketahui :

- a. Penelitian ini menggunakan Standar Minimum Isi (*Contents*) dari Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah (2010).
  - b. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
  - c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan website Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dalam taraf berkualitas, karena telah sesuai dengan standar minimum isi (*contents*) yang ditetapkan oleh Depkominfo, dan jenis pelayanan yang bervariasi. namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak stakeholder.
2. Pada tahun 2016, Robert Silas Kabanga melakukan penelitian dalam rangka penulisan Tesis dengan judul Analisis Kualitas Website Pemerintah Pada Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan, dari hasil penelitian ini dapat diketahui :
- a. Penelitian ini menggunakan teori WebQual dari Hanne Sorum Dkk. (2013) dengan 3 (tiga) dimensi pengukuran kualitas website yaitu : *information quality, system quality dan service quality*.
  - b. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.
  - c. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas website Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum

optimal dalam diseminasi informasi ketahanan pangan. Beberapa rekomendasi dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan kualitas website yang memberikan manfaat dan dampak positif pada diseminasi informasi ketahanan pangan.

3. Pada tahun 2013, Resita Pristiana Dewi dan Lilis Ardini melakukan penelitian dalam rangka penulisan Jurnal dengan judul Pengaruh Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, Dan Relevansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. dari hasil penelitian ini dapat diketahui :
  - a. Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel bebas (Independen) yang merujuk pada pendapat Sukmawati (2009) yang diukur dengan 4 (empat) variabel bebas antara lain : Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, dan Relevansi.
  - b. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.
  - c. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa: (a) keakuratan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; (b) tepat waktu terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; (c) keandalan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi; (d) relevansi terbukti secara signifikan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Metode dan variabel penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1	<p><b>Peneliti :</b> Wisnu Hardono, 2015</p> <p><b>Judul Skripsi :</b> Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015</p>	<p><b>Metode :</b> deskriptif kualitatif</p> <p><b>Variabel :</b></p> <p>Variabe Kualitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selayang Pandang</li> <li>- Pemerintah Daerah</li> <li>- Geografis</li> <li>- Peta Wilayah dan Sumberdaya</li> <li>- Peraturan dan Kebijakan Daerah</li> <li>- Berita</li> </ul> <p>Variabel efektivitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Audience</i></li> <li>- <i>Contentce</i></li> <li>- <i>Intractivity</i></li> <li>- <i>Usability</i></li> <li>- <i>Innovation</i></li> </ul>	<p><b>Hasil penelitian :</b> Menunjukkan bahwa secara keseluruhan website Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dalam taraf berkualitas, karena telah sesuai dengan standar minimum isi (contents) yang ditetapkan oleh Depkominfo, dan jenis pelayanan yang bervariasi. namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak stakeholder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian sama-sama menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif</li> <li>- Adanya persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknik analisis data</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi dan waktu penelitian</li> <li>- Dasar teori yang digunakan berbeda yaitu peneliti sebelumnya menggunakan standar minimum isi (Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah Peserta USDRP:2010), sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori <i>Dimensions of website quality</i> Oleh Alvaro Rocha (2013:375)</li> </ul>

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Metode dan variabel penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
2	<p><b>Peneliti :</b> Robert Silas Kabanga, 2016</p> <p><b>Judul Tesis:</b> Analisis Kualitas Website Pemerintah Pada Diseminasi Informasi Ketahanan Pangan</p>	<p><b>Metode :</b> Kuantitatif</p> <p><b>Variabel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Information Quality</i></li> <li>- <i>System Quality</i></li> <li>- <i>Service Quality</i></li> </ul>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas website Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum optimal dalam diseminasi informasi ketahanan pangan. Beberapa rekomendasi dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan kualitas website yang memberikan manfaat dan dampak positif pada diseminasi informasi ketahanan pangan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya persamaan variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel <i>Information Quality</i> dan <i>service Quality</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi dan waktu penelitian</li> <li>- Adanya perbedaan dalam metode penelitian, dimana peneliti sebelumnya menggunakan metode kuantitatif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</li> <li>- Dasar teori yang digunakan berbeda yaitu peneliti sebelumnya menggunakan teori <i>webqual</i> dari Hanne Sorum Dkk. (2013) sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori <i>Dimensions of website quality</i> Oleh Alvaro Rocha (2013:375)</li> </ul>

No.	Nama peneliti dan judul penelitian	Metode dan variabel penelitian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
3	<p><b>Peneliti :</b> Resita Pristiana Dewi dan Lilis Ardini, 2013</p> <p><b>Judul Jurnal:</b> Pengaruh Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, Dan Relevansi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi</p>	<p><b>Metode :</b> Deskriptif Kuantitatif</p> <p><b>Variabel :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keakuratan</li> <li>- Tepat Waktu</li> <li>- Keandalan, dan</li> <li>- Relevansi.</li> </ul>	<p><b>Hasil Penelitian :</b> hasil analisis diketahui bahwa: (a) keakuratan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. keakuratan sebesar 0,041 (lebih kecil dari = 0,05). (b) tepat waktu terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. variabel tepat waktu sebesar 0,000 (lebih kecil dari = 0,05). (c) keandalan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. variabel keandalan sebesar 0,001 (lebih kecil dari = 0,05). (d) relevansi terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. variabel relevansi sebesar 0,039 (lebih kecil dari = 0,05) informasi akuntansi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya persamaan sub variable yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, Dan Relevansi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi dan waktu penelitian</li> <li>- Adanya perbedaan dalam metode penelitian, dimana peneliti sebelumnya menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.</li> <li>- Dalam penelitian sebelumnya menggunakan variabel Keakuratan, Tepat Waktu, Keandalan, Dan Relevansi Terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori <i>Dimensions of website quality</i> Oleh Alvaro Rocha (2013:375) dengan 3 variabel inti.</li> </ul>



## **F. Kerangka Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

#### **1.1 Definisi Kualitas**

Menurut Fandy Djiptono (2005:2) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atas persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.

Sedangkan definisi kualitas berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat Crosby, dkk antara lain yang dirangkum dalam Yamit (2005:7) yaitu :

1. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Menurut Toni Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Sedangkan Menurut Gaspersz (2002:11) pengertian dasar dan kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performace*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

## **1.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik selalu disematkan kepada pemerintah atau institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:5) definisi pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan MENPAN No. 63/2003 adalah :

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Pengertian pelayanan publik oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP),

akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

### **1.3 Kualitas Layanan Berbasis Webportal**

Pada prinsipnya bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan, maka jelas terlihat bahwa teknologi yang paling cocok untuk diterapkan pada saat ini adalah teknologi informasi. Pada saat inilah teknologi informasi yang diciptakan dapat mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia harus menjadi perhatian.

Dalam pelaksanaannya, webportal atau *website* dijadikan sebagai media teknologi informasi yang dianggap ideal dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Namun hal mendasar yang harus diperhatikan adalah sejauh mana kualitas dari *website* tersebut sehingga memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Beberapa dimensi untuk menilai kualitas layanan berbasis webportal telah disebutkan dalam berbagai penelitian. Barnes & Vidgin (2003:297-309) dengan menggunakan model *Webqual 4.0* merupakan pendekatan baru dari model sebelumnya yaitu *Webqual 3.0*. dalam model *Webqual 4.0*

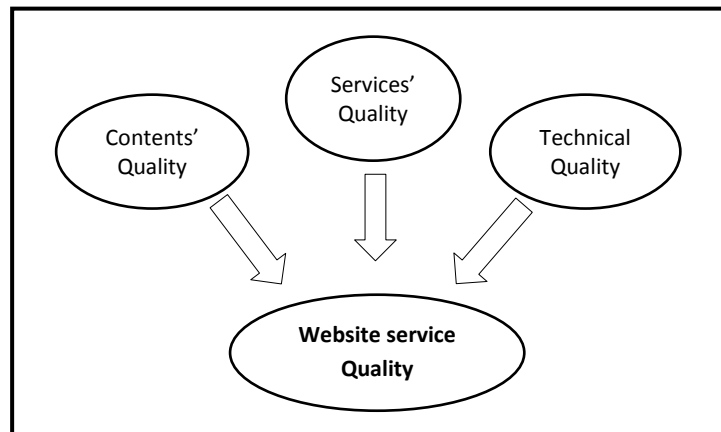
mendefinisikan empat dimensi dalam menilai kualitas *website*, yaitu dimensi *usability*, *Information quality*, *Service intraction quality* dan *overall*. *Usability* mencakup kemudahan untuk di operasionalkan, interaksi dengan *website* jelas, kemudahan navigasi, dan tampilan atraktif. *Information quality* meliputi kejelasan informasi, dapat dipercaya, *up to date*, informasi relevan, dan informasi detail. *Service intraction quality* meliputi reputasi, keamanan, privasi, menarik perhatian, dan *feed back*. *Overall* mencakup semua pendapat umum tentang tetang *website* yang di analisis.

Sorum, Andersen & Clemmensen (2013:322-341), dengan merujuk model DeLone dan McLean (2003) mengedintifikasi tiga aspek kualitas layanan berbasis webportal yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kualitas informasi mencakup isi *website/aplikasi*. Isi *website* semestinya personal, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman jika pengguna mengunjungi *website* secara rutin. Kualitas sistem mencakup aksesibilitas, efektivitas kegunaan, personalisasi, mesin pencari, dan kecepatan. Kualitas layanan meliputi respon yang cepat dan *easy help*.

Sejalan dengan itu, Rocha (2012:374-382) juga mengelompokkan kualitas layanan berbasis webportal dalam 3 dimensi utama, yaitu kualitas isi (*content quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis (*technical quality*). Menurut Rocha (2012) kualitas isi dan kulitas layanan

adalah alasan utama dalam keberhasilan sebuah situs *website* yang dibangun dengan menerapkan teknik dan teknologi.

**Gambar 1.1**  
**Tiga Dimensi Utama Kualitas Layanan Berbasis Webportal.**



Sumber: Rocha, 2012: 375

Lebih lanjut diuraikan Rocha (2012) bahwa dalam menilai *contents quality* atau kualitas isi, yang dievaluasi adalah atribut seperti akurasi (*accuracy*), kelengkapan (*completeness*), relevansi (*relevance*), peluang (*opportunity*), konsistensi (*consistency*), koherensi (*coherence*), kebaruan (*updates*), *orthography*, dan sintaksis (*syntax*). Sedangkan dalam *services quality* atau kualitas layanan, yang dievaluasi mulai dari Keamanan(*security*) keandalan (*realibility*), privasi (*privacy*), kinerja (*performance*) efisiensi (*efficiency*) akurasi (*accuracy*) peluang (*opportunity*) ketersediaan (*availability*) daya tanggap (*responsiviness*)

Penghematan waktu (*time saving*) empati (*empaty*) aksesibilitas (*accessibility*) kompetensi (*competence*).

Terakhir adalah *technical quality* atau kualitas teknis adalah berkaitan dengan bagaimana kualitas isi dan Kualitas layanan dikumpulkan dan tersedia pada *website*. Dalam menganalisis kualitas teknis didasarkan pada perangkat – perangkat teknis yang berorientasi pada kegunaannya, hal ini dapat dilihat dari bagaimana interaksi antara manusia dengan komputer. pada dimensi ini yang dapat dievaluasi berupa standar *Software*(perangkat lunak) yang digunakan dalam pengoperasian sistem jaringan komputer, yang digunakan pada *website* seperti mengacu pada [ISO/IEC 25010:2011 - Systems and software engineering](#). Sehingga dengan demikian dari atribut kualitas teknis dapat dievaluasi seperti bagaimana orientasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) website dapat dibaca dan ditelusuri oleh penggunaannya.

Dari beberapa referensi diatas maka penulis menggunakan teori dari Alvaro Rocha (2012) sebagai acuan dasar dalam menganalisis kualitas *webportal* PPID Pemerintah Kabupaten Sleman dengan tiga dimensi utama yaitu kualitas isi (*content quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis(*technical quality*) dengan indikator-indikator yang telah ditentukan oleh peneliti yang didasari oleh dimensi – dimensi dalam teori Alvaro Rocha (2012) dianggap lebih relevan dalam menganalisis *webportal* PPID Pemerintah Kabupaten Sleman.

### 1.3.1 Kualitas Isi (*Content Quality*)

Papadomichelaki (2011:102) menjelaskan kualitas isi atau konten merupakan susunan informasi secara sistematis yang ditampilkan pada *website* menjadi salah satu bagian terpenting dalam pengembangan *website* pemerintahan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan informasi secara komprehensif dan berkualitas. Isi dalam *website* tersebut berupa informasi-informasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintah sehingga masyarakat luas dapat mengaksesnya dengan bebas dan terbuka.

Dengan demikian, Alvao Rocha (2012) menyatakan untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *website* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*Accuracy of Information*), relevansi (*Relevance of Information*) kelengkapan (*Completeness of Information*) dan memiliki pembaruan (*Update of Information*).

#### a) Akurasi Informasi (*Accuracy of Information*)

Menurut junaedi Dkk (2011:2) sebuah informasi dapat dikategorikan akurat apabila informasi yang disajikan tidak menimbulkan bias dan kontroversi bagi penggunanya. Sedangkan menurut Hall (2007) adalah kebutuhan informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak



menyestakan dan informasi jelas mencerminkan maksudnya. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akurasi informasi merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber informasi, di sisi yang lain terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data-data hingga penyajian dan pada akhirnya menjadi sebuah informasi yang utuh.

b) Relevansi Informasi (*Relevance of Information*)

Relevansi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) diartikan sebagai hubungan, kesesuaian, kaitan dengan tujuan, berguna secara langsung dengan apa yang dibutuhkan. Sebagai adjektif relevansi berarti terkait dengan apa yang terjadi atau sedang dibahas, benar atau tidak sesuai dengan tujuan tertentu. Sebagai kata benda berarti tingkat keterkaitan atau kebermaknaan sesuatu dengan apa yang terjadi atau dibahas.

Budd, J.M. dalam Tritjahyo (2005:52) memiliki tiga pandangan yang berkaitan dengan relevansi, yaitu :

1. *Relevance is a multidimensional Cognitive concept whose meaning is Largely dependent on uses' perception Of information and their own information-need situations.*
2. *Relevance is a dynamic concept that Depends on users judgments of the Quality of relationships between Information and information-need at a Certain point in time.*

3. *Relevance is a complex but systematic And measurable concept if approached Conceptually and operationally from a user's perspective.*

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa relevansi merupakan kesesuaian dan keterkaitan informasi dengan keperluan masyarakat, hal ini dimaksudkan agar informasi yang disediakan pada *website* memiliki nilai dan berdaya guna bagi yang mengaksesnya. Disamping itu relevansi informasi juga mencerminkan adanya keterkaitan antara isi dari pada informasi dengan topik yang dicantumkan.

c) Kelengkapan Informasi (*Completeness of Information*)

Menurut Jogiyanto (2005:40) kelengkapan informasi berkaitan dengan kelengkapan dari pada isi dari informasi tersebut, dalam hal ini tidak hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan harapan pengguna informasi, informasi yang dihasilkan tidak sebagian-sebagian yang akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian Informasi publik yang lengkap berarti informasi yang terdiri dari satu kesatuan informasi yang utuh dan menyeluruh dan mencakup berbagai hal penyelenggaraan pemerintahan. Informasi publik yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang diberikan tidak dalam keadaan sempurna tentunya akan mempengaruhi persepsi

penggunanya dalam menilai sejauh mana keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Sleman.

Sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, bab IV “Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan”, bagian pertama, “Informasi yang Wajib Diumumkan dan Disediakan secara Berkala, pasal 9, bagian kedua “Informasi yang Wajib Diumumkan secara Serta Merta”, pasal 10, dan bagian ketiga “Informasi yang Wajib Selalu Tersedia”, pasal 11 dapat dilihat lebih jelas sebagaimana kutipan lengkap berikutini.

<p style="text-align: center;"><b>BAB IV</b> <b>INFORMASI WAJIB DISEDIAKAN DAN DIUMUMKAN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Bagian Kesatu</b> <b>Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Pasal 9</b></p> <p>(1) Setiap Badan Publik wajib mengumumkan Informasi Publik secara berkala.</p> <p>(2) Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Informasi yang berkaitan dengan badan publik</li><li>b. informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;</li><li>c. informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau</li><li>d. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.</li></ul> <p>(3) Kewajiban memberikan dan menyampaikan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali.</p>
--

Pada bagian ini dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan "berkala" adalah secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu.

**Bagian Kedua**  
**Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta**

**Pasal 10**

- (1) Badan Publik wajib mengumumkan secara serta-merta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- (2) Kewajiban menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

Yang dimaksud dengan "serta-merta" pada bagian ini adalah spontan, pada saat itu juga.

**Bagian Ketiga**  
**Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat**

**Pasal 11**

- (1) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang meliputi:
  - a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
  - b. hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
  - c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
  - d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
  - e. perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
  - f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
  - g. prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
  - h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Sedangkan “setiap saat” adalah informasi yang selalu ada disediakan selain informasi yang dikecualikan.

d) Pembaruan Informasi (*Update of Information*)

Kebaharuan informasi atau biasa disebut dengan *update information* menurut Indrajid (2002:122) merupakan proses peremajaan data dan informasi yang ada dalam *website*. Proses *update* ini merupakan aktivitas yang mudah tetapi sekaligus sulit untuk dikelola karena dengan adanya internet, perubahan data dan informasi dapat terjadi setiap detik, selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu. Tujuan dari dilakukannya proses *update* ini adalah selain untuk menjaga kualitas dari data dan informasi yang ada, juga bertujuan agar data dan informasi yang tersimpan merupakan hal yang paling akurat dan terkini.

### **1.3.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Sedangkan Parasuraman Dkk. (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan

dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pengelola *website* PPID guna memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan informasi. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa layanan informasi dengan menggunakan media *website* yang diberikan oleh PPID Kabupaten Sleman. Menurut Alvaro Rocha (2012) kualitas layanan pada *website* tersebut dapat ditinjau dari Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

a) Keandalan (*Reliability*)

Parasuraman Dkk. (2001:48) menyatakan bahwa substansi dari pelayanan yang andal dapat ditinjau dari bagaimana pegawai tersebut dapat mengerti tentang seluk beluk prosedur kerja, bagaimana pegawai dapat menguasai mekanisme kerja, dapat mengendalikan bila terjadi kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur, dengan demikian dapat memberi dampak positif atas

pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Dari definisi tersebut dapat difahami bahwa setiap jenis pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

b) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman Dkk (2001:52) Daya tanggap diartikan sebagai pelayanan yang memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap dalam pelayanan informasi berbasis *website* adalah sebagai sikap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, seperti syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar dalam mengajukan permohonan informasi.

### 1.3.3 Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Menurut Alvao Rocha (2012:2) kualitas teknis (*Technical Quality*) menggambarkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat dirakit dan diaplikasikan dalam sebuah situs *website* secara sistematis. Kualitas teknis didasarkan pada standar perangkat lunak (*software*) yang digunakan pada *website* seperti mengacu pada [ISO/IEC 25010:2011 - \*Systems and software engineering\*](#). Sehingga dengan demikian dari kualitas teknis tersebut dapat dievaluasi atribut seperti bagaimana orientasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) *website* dapat memudahkan dan ditelusuri oleh penggunaannya.

#### a. Kegunaan (*Usability*)

Menurut ISO/IEC 25010 dalam Alves Dkk. (2014:2) *Usability* adalah sejauh mana produk yang diciptakan dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan pengguna merasa puas atas produk yang diberikan. Sedangkan menurut Nielsen (2012:101) kegunaan atau *usability* merupakan analisa kualitatif yang dapat menentukan seberapa mudah *user* dapat menggunakan antar muka suatu halaman web, suatu *website* yang disebut *usable* jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien dan memuaskan.



Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kegunaan atau *usability* merupakan kemudahan bagi *user* atau masyarakat dalam menggunakan *website* PPID Kabupaten Sleman secara efektif, efisien dan dapat memuaskan pengguna dengan tujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Kabupaten Sleman. Dimensi kegunaan (*usability*) dapat dilihat mulai dari peta navigasi pada *website*, kinerja (*performance*), waktu *download*, *website* mudah ditemukan, ukuran *font* (huruf), *background* warna, *layout*, tata letak logo, posisi fasilitas pencarian (*search engine*) hingga link penghubung.

b. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas (*Accessibility*) pada *website* adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana kemudahan serta peluang masyarakat dalam mengakses *website* yang digunakan. Aksesibilitas juga diartikan sebagai adanya kemungkinan bagi setiap orang untuk mengakses konten informasi pada *website* tersebut, sehingga akan menentukan sedikit banyaknya traffic pengunjung pada *website*, apakah itu menggunakan versi desktop (laptop dan computer) peramban web layar kecil (telepon seluler, *smartphone*, *iPhone*, *blackberry*) dan lain-lain. Di samping itu, *website* juga harus memberikan kemudahan penggunaanya dalam memahami konten

navigasi yang ada. kecepatan *website* atau *loading time* juga menjadi penting.

## **2. Informasi Publik**

### **2.1 Keterbukaan Informasi Publik**

Informasi Publik berdasarkan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam pasal 1 (2) diartikan sebagai berikut:

Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Secara filosofis, Jurgen Habermas (1993:27) berpendapat bahwa tujuan akhir evolusi sosial adalah terwujudnya masyarakat rasional yang memiliki sistem komunikasi terbuka, baik dari gagasan maupun kritik. Rasionalitas diartikan sebagai hilangnya penghalang yang menyebabkan distorsi komunikasi di masyarakat, membebaskan komunikasi dari dominasi kekuatan tertentu. Rasionalisasi tindakan komunikasi juga berarti memerdekakan dan membuka ruang komunikasi, yaitu memberikan penghargaan atau emansipasi terhadap individu, dan menyingkirkan

penghalang komunikasi. Komunikasi turut memberikan konstruksi atas realitas sosial.

Menurut pemikiran Habermas perlu upaya melenyapkan perintang komunikasi bebas. Keterbukaan Komunikasi adalah tuntutan sejarah dan keniscayaan evolusi sosial. Karenanya cepat atau lambat, pasti akan datang. Orang yang tidak setuju hanya bisa menunda, memperlambat sejarah tapi arah sejarah tidaklah bisa dirubah oleh siapapun. Keterbukaan informasi juga untuk mengeliminasi budaya kerahasiaan yang mana ditengarai banyak orang hidup dari budaya ketertutupan, Dampaknya adalah muncul “penyelewengan”. Disini asumsi yang mendasari adalah sebagai *tool of social engineering*.

Keterbukaan informasi atau jaminan atas akses publik terhadap informasi, sistem negara yang demokratis (*democratic state*) dan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tiga konsep yang saling terkait satu dengan lainnya. Kebebasan informasi menjadi semangat demokratisasi yang menawarkan kebebasan sekaligus tanggung jawab secara melekat. Kebebasan ini juga melahirkan *governability* dimana negara dapat memfungsikan dirinya secara efektif dan efisien tanpa mengesampingkan prinsip-prinsip demokrasi. Jaminan terhadap akses publik atas informasi dan atau kebebasan informasi dijamin konstitusi dunia.

Pada prinsipnya, jaminan hak atas kebebasan memperoleh informasi publik merupakan sarana dan strategi mendorong pemerintahan terbuka. Tipe pemerintahan ini yaitu mengedepankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan ciri transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Ada dua aspek yang ditekankan yaitu mendorong pemerintah transparan dalam pengelolaan informasinya dan memberdayakan masyarakat sebagai pemilik dan pelaku kedaulatan dalam negara dapat turut berpartisipasi dalam mengontrol tindakan penyelenggaraan pemerintahan.

## **2.2 *Webportal* Sebagai Media Layanan Keterbukaan Informasi Publik**

Secara umum pengertian *website* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan memanfaatkan Internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan pembayaran secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi Internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Dhindsa, Dkk. (2013:121).

Lahirnya Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* memaksa instansi pemerintah pada

tingkat pusat dan daerah untuk memiliki *website* sebagai sistem yang akan menaungi *e-government*. Menurut Weare & Lin (2000:272-292) *website* ditandai dengan kehadirannya dimana-mana, jangkauan global, interaktivitas, desentralisasi, struktur hyperlink, dan multimedia. Situs *website* pemerintah memungkinkan terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat tanpa melalui tatap muka. Dengan demikian, hambatan - hambatan seperti keterlambatan pemberian informasi, pemungutan biaya dan hal teknis lainnya dapat diminimalisir, atau bahkan ditiadakan.

Pada sisi yang lain menurut Etin Indrayani & Gatiningasih (3013:3) sistem informasi pemerintahan berbasis *online* juga dimanfaatkan untuk kepentingan internal birokrasi pemeritahan, dimana dalam praktiknya jaringan yang terkoneksi antara satu dengan lainnya dapat memudahkan para pimpinan untuk mengakses informasi secara langsung untuk kepentingan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kinerja organisasi pemerintah.

Dari pengertian diatas pada dasarnya *website* merupakan poses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien yang pada implementasinya disebut *e-government*. Ada 2 hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *electronic government* diatas: *Pertama*, penggunaan teknologi informasi (*internet*) sebagai alat bantu. *Kedua*, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif.

Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, *electronic government* bukan berarti menggantikan peran aparat pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *electronic government* masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau mengirim surat.

Melalui pengembangan *electronic government*, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu:

1. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

Pada sisi lain jelas bahwa pemerintah yang terbuka dan transparan adalah mutlak untuk memperbaiki dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Selain itu, selaras dengan dinamika teknologi informasi dan komunikasi, dituntut pemerintah yang terbuka dan transparan, dimana kebutuhan warga cukup dengan mengakses *website*. Pemerintah yang terbuka juga vital untuk berlangsungnya perubahan

konstruktif dalam berbagai aspek pelayanan sektor publik.

Berkenaan dengan penggunaan media dalam upaya membangun keterbukaan informasi publik, UU KIP bahkan memuat hal tersebut sebagaimana dapat dilihat pada ayat 6 pasal 7 bagian keempat tentang kewajiban badan publik. Ayat 6 tersebut menyatakan bahwa “*Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4), Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.*” Dengan demikian pemanfaatan *website* oleh pemerintah keterbukaan informasi publik merupakan hal penting dan strategis.

*Website* memang bukan satu-satunya media yang harus digunakan sebagai media untuk mewadahi keterbukaan informasi publik. Namun demikian *website* merupakan media paling efektif, efisien, bahkan ekonomis, memiliki daya jangkau yang luas, tanpa batasan geografis, serentak, cepat, dalam penyebarluasan informasi publik, walaupun *website* juga menuntut prasyarat tertentu.

Sebagaimana dinyatakan Rosenbaum, Dkk. (2011:25-47) *website* dapat membantu organisasi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi dengan membantunya untuk lebih transparan, lebih terbuka untuk berbagi pembuatan kebijakan publik dengan para pemangku kepentingan, lebih efektif karena kecerdasan baru dan kemitraan baru, dan utamanya lebih bertanggung jawab pada publik yang dilayaninya.

## **G. Definisi Konseptual**

### **1) Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

### **2) Keterbukaan Informasi Publik**

Adalah keterbukaan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

### **3) Webportal**

Webportal adalah sistem manajemen informasi dan layanan berbasis internet dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif, efisien dan transparan.



## H. Definisi Operasional

Yang menjadi indikator kualitas layanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal dalam penelitian ini adalah merujuk kepada pendapat Rocha (2012) dengan mengelompokkan kualitas layanan berbasis webportal dalam 3 dimensi utama, yaitu :

### 1. Kualitas Isi (*Content Quality*)

Kualitas isi atau konten merupakan susunan informasi secara sistematis yang ditampilkan pada *website*. Untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *website* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, mengolah, serta memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*Accuracy of Information*), relevansi (*Relevance of Information*) kelengkapan (*Completeness of Information*) dan memiliki pembaruan (*Update of Information*).

### 2. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh Pengelola *website* guna memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan informasi. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa layanan informasi dengan menggunakan media *webportal* yang diberikan oleh PPID Kabupaten Sleman. Menurut Alvaro Rocha (2012)

kualitas layanan pada *website* tersebut dapat ditinjau dari Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

### **3. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)**

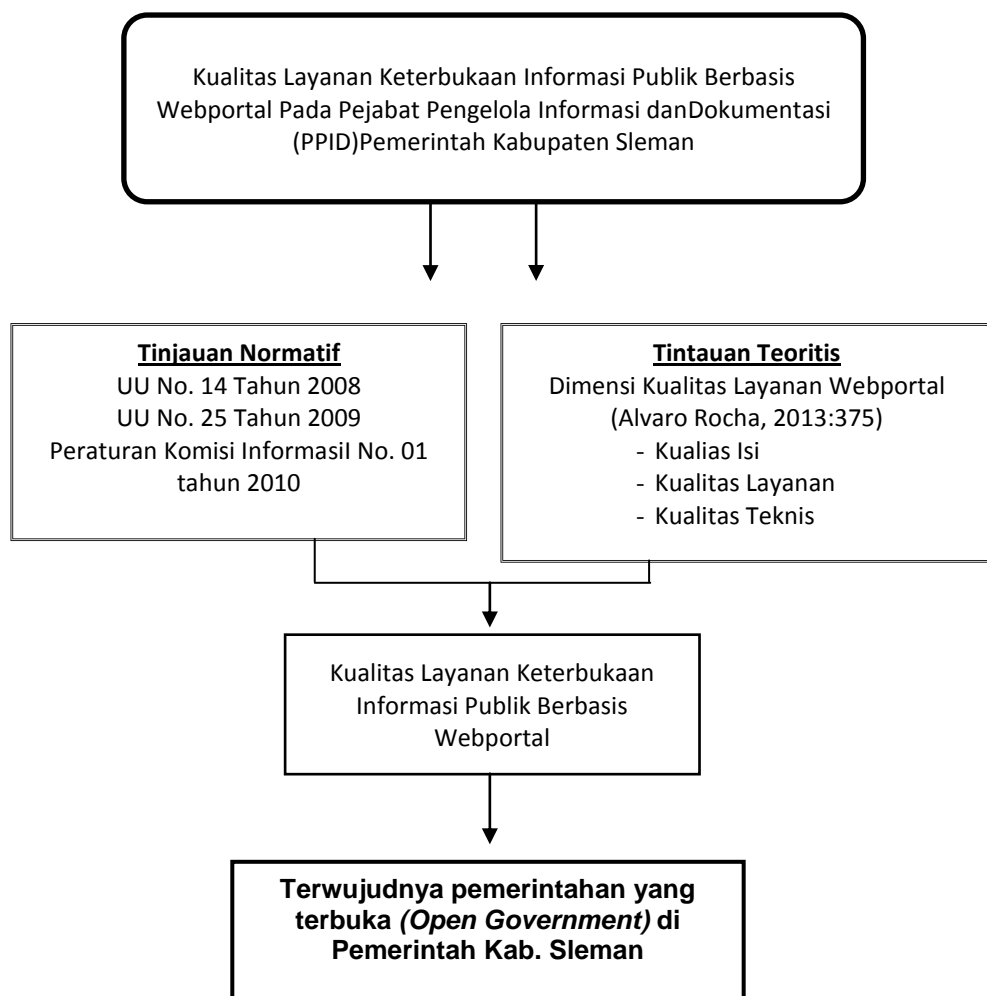
Kualitas teknis (*Technical Quality*) menggambarkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat dirakit dan diaplikasikan dalam sebuah situs *website* secara sistematis. Kualitas teknis tersebut dapat dievaluasi atribut seperti bagaimana orientasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunanya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) *website* dapat memudahkan dan ditelusuri oleh penggunanya.

#### **I. Kerangka Berfikir**

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting sebagaimana pendapat Sugiono (2009:60). Menurut Sugiyono kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dalam penelitian ini, fokus pembahasan adalah mengkaji dan menganalisis bagaimana kualitas layanan keterbukaan informasi publik berbasis webportal pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan domain <https://ppid.slemankab.go.id> yang digunakan sebagai media Keterbukaan

Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pemerintah Kabupaten Sleman.

**Gambar 1.2**  
**Kerangka Berfikir**



Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengacu pada dua tinjauan utama yaitu tinjauan normatif dan tinjauan teoritis. Dalam tinjauan normatif peneliti mengacu pada peraturan perundang-undangan. Undang – undang yang terkait seperti Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010.

Sedangkan dalam tinjauan teoritis peneliti menggunakan teori yang menganalisis keterbukaan informasi publik berbasis *website* yaitu teori *Dimensions of website service quality* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2013) dengan 3 (tiga) dimensi utama yaitu, Kualitas Isi, Kualitas Layanan dan Kualitas Teknis, ketiga dimensi ini akan menjelaskan indikator – indikator terperinci dalam menganalisis kualitas *webportal* pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman sebagai media keterbukaan informasi publik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang – undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 untuk terwujudnya pemerintahan yang terbuka (*Open Government*).

## **J. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Desain penelitian menurut Creswell (2013:13) merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi : asumsi – asumsi luas hingga metode – metode rinci dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian merupakan suatu proses kegiatan mencari dan menemukan serta menggambarkan sesuatu kebenaran secara sistematis dalam waktu tertentu dengan menggunakan metode ilmiah berdasarkan aturan – aturan yang berlaku untuk tujuan penelitian. Untuk menerapkan metode ilmiah dan praktik penelitian, maka diperlukan desain penelitian yang sesuai dengan kondisi lokasi penelitian.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desain Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Alasan penggunaan Desain Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dimaksudkan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas webportal sebagai media keterbukaan informasi publik dalam penerapan open government di Kabupaten Sleman. Sebagaimana pendapat Subana (2005:89) bahwa metode deskriptif bertujuan untuk menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikan dengan apa adanya.

Metode deskriptif juga bersifat menjabarkan, menguraikan serta menafsirkan tentang sesuatu peristiwa atau fenomena – fenomena yang terjadi serta menjelaskan hubungan antara faktor yang satu dengan yang lainnya. Sedangkan penelitian kualitatif berdasarkan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan dengan hasil penelitian yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## **2. Jenis dan Sumber Data**

Menurut Arikunto (2006:129) yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data, maka perlu di klasifikasikan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu *person*, *place* dan *paper*.

### **1. *Person* (orang)**

Sumber data yang dapat menyajikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan dengan pengelola dan penanggung jawab website PPID Kabupaten Sleman sebagai media keterbukaan informasi publik dalam penerapan open government di Pemerintah Kabupaten Sleman.

### **2. *Place* (tempat)**

Sumber data yang diperoleh berdasarkan lokasi atau tempat dimana penelitian dilakukan: ruangan kantor, sarana dan prasarana. Lokasi dan tempat penelitian yang dimaksud adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan *webportal* resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Sleman dengan *domain* Utama <https://ppid.slemankab.go.id>.

3. *Paper* (dokumen tertulis)

Sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain yang berbentuk dokumen. Sumber data bentuk ini, peneliti akan menggunakan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian, seperti Undang – undang, Peraturan wali kota, Rencana strategis, Rencana kerja.

Berdasarkan cara memperolehnya, sumber data dapat dibedakan menjadi 2 (dua), sebagaimana pendapat Sugiono (2010:225) yaitu :

- a. Sumber data primer, adalah data yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan penulis secara langsung dari objek penelitian setelah mereka memberikan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah :

No	Sumber Data Primer	Ket.
<b>1</b>	<b>Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Sleman</b>	
	a. Kepala Diskominfo Kab. Sleman	Informan 1
	b. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi	Informan 2
	c. Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	Informan 3
	d. Kepala Seksi Data Statistik	Informan 4
	e. Perwakilan OPD PPID Pembantu	Informan 5
<b>2</b>	<b>Masyarakat Pengguna</b>	
	a. Perwakilan LSM	Informan 6
	b. Perwakilan Media Massa	Informan 7
	c. Perwakilan Akademisi	Informan 8
<b>Jumlah</b>		<b>8 Orang</b>

- b. Sumber data skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian, seperti Undang – undang, Peraturan Wali Kabupaten Sleman, Rencana Strategis Diskominfo Kabupaten Sleman, Rencana Kerja Diskominfo Kabupaten Sleman. dan sumber-sumber lainnya. Data sekunder ini dibutuhkan untuk melengkapi dan menunjang data primer yang berhubungan dengan pengelolaan *webportal* PPID Kabupaten Sleman.



### 3. Unit Analisa

Yang menjadi unit analisa penelitian pada karya tulis ini adalah :

- a. *Webportal* resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman dengan *domain* Utama <https://ppid.slemankab.go.id>.
- b. Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Sleman selaku penanggung jawab dan pengelola dari *website* resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman.
- c. Perwakilan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selaku PPID Pembantu.
- d. Dan juga Masyarakat umum Kabupaten Sleman selaku pengguna layanan keterbukaan informasi publik yang berbasis *website*.

### 4. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada peneliti kualitatif biasanya memilih mengumpulkan data seperti, observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio-visual dari pada teknik pengumpulan data dari satu sumber data tunggal.

#### 1. Wawancara

Menurut Riduan (2007:102) wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi

langsung dari sumbernya. Sedangkan Simangunsong (2017:215) berpendapat wawancara juga merupakan Proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informan dengan cara Tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.

Teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan wawancara semi struktur, wawancara ini termasuk dalam kategori *in-depthinterview* yang pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara ini tidak terlalu kaku, sehingga pertanyaan – pertanyaan yang diajukan mudah dikembangkan sesuai dengan keadaan lapangan.

Unsur – unsur dalam wawancara penelitian ini mulai dari unsur Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sleman yang terdiri dari Kepala Diskominfo Kabupaten Sleman, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Kasi Pengelolaan Informasi Publik, Kasi Komunikasi Publik dan Pelayanan Pengaduan, dan KasiSeksi Data Statistik, serta masyarakat Kabupaten Sleman selaku pengguna layanan yang berbasis *electronic*

## 2. Observasi

Menurut Simangunsong (2017:218) Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indra, mulai dari pengelihatn, penciuman, hingga pendengaran dengan tujuan memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah

penelitian. Dalam penelitian ini, Peneliti akan menggunakan observasi tidak terstruktur dengan pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi unit observasi adalah seperti ruangan kantor, sarana dan prasarana, dan aktifitas pegawai. Lokasi dan tempat observasi yang dimaksud adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan *webportal* resmi PPID Kabupaten Sleman dengan *domain* Utama <https://ppid.slemankab.go.id>.

### 3. Dokumentasi

Menurut Ridwan (2010:105) untuk melengkapi data-data dalam Penelitian maka diperlukan dokumen yang terkait dengan penelitian. Teknik dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat Penelitian, meliputi buku –buku yang relevan, peraturan – peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan Penelitian.

## 5. Teknik analisa data

Analisis data merupakan bagian dalam proses penelitian yang berguna dalam pemecahan masalah. Dalam hal analisis data kualitatif Bogdan dalam Sugiyono (2010:88) mengemukakan bahwa :

“Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

Penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber dan pengujian keabsahan data metode penelitian kualitatif dilakukan dengan triangulasi.

Wersma dalam Sugiyono (2010:125) menyatakan bahwa :

*“triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data recording to the convergences of multiple data sources or multiple data collection procedures. Artinya bahwa dalam triangulasi pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara dan berbagai waktu”.*

Ketiga aktivitas dalam analisis triangulasi tersebut, Sugiono (2010:247-253) menjelaskan sebagai berikut :

1. *Data Reduction* (Reduksi data)  
Adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data Display* (Penyajian data)  
Yaitu data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja dan selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.
3. *Conclusion Drawing/verification*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Menurut uraian di atas, untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian, peneliti menggunakan langkah-langkah yaitu langkah awal melakukan pengumpulan data dan informasi untuk dipilih dan diseleksi sesuai fokus penelitian. Kemudian data yang telah dipilih tersebut disajikan dalam bentuk bagan atau tabel agar mudah dipahami. Dari penyajian data tersebut, peneliti menyusun pemahaman arti dalam bentuk kalimat yang sistematis dan terpadu.