

EVALUASI KEBERHASILAN WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG DENGAN METODE ITPOSMO

Oleh :

Andang Wijanarko¹⁾, Ema Utami²⁾, Henderi³⁾

^{1,2,3)} Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta

email : andangwj@gmail.com¹⁾, ema.u@amikom.ac.id²⁾, henderi@amikom.ac.id³⁾

ABSTRAC

The website also serves as a tool or a tool for implementing e-government. The use of media websites is one way to realize a clean government, transparent and authoritative or known good governance. This study uses ITPOSMO approach to assess the success rate of the district local government website Rejang Lebong. Model ITPOSMO considered appropriate to evaluate the implementation of e-government for using the approach of the seven dimensions, namely information, technology, processes, objectives and values, staffing and skills, management systems and structures, other resources (time and money) in assessing the success or failure of a e-government projects. The results of this study indicate that the local government website Rejang Lebong district declared a failure in implementing e-government with a value gap scoring 38.12. Of the seven dimensions evaluated, staffing and skill dimension is the dimension of the lowest levels of his gap of 2.5, and the dimensions of the resource: time and money into the greatest dimension of its value gap that is equal to 7.85.

Keywords: Website, E-government, ITPOSMO

PENDAHULUAN

Perkembangan pemanfaatan media website di lingkungan pemerintahan khususnya pemerintah daerah sebagai sarana penyebaran informasi dan komunikasi semakin meningkat dari tahun ke tahun. Penggunaan media website merupakan salah satu cara mewujudkan suatu pemerintahan yang bersih, transparan dan berwibawa atau dikenal dengan *good governance*. Penerapan sistem informasi dan komunikasi (ICT) seperti website sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat disebut juga dengan *e-government* (Perdana, 2010). Namun pada proses pelaksanaannya media website harus diuji dan dievaluasi terlebih dahulu sehingga dapat dikatakan bahwa media website tersebut telah berhasil mengimplementasikan *e-government*.

Banyak cara yang bisa dilakukan untuk mengevaluasi website pemerintahan, salah satunya dengan menggunakan metode ITPOSMO. Metode ITPOSMO dianggap tepat dalam mengukur atau melakukan evaluasi e-government di lingkungan pemerintahan. ITPOSMO merupakan metode untuk menilai kesenjangan yang terdapat dalam pemanfaatan e-government.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah website pemerintah daerah Rejang Lebong sudah berhasil dalam rangka mengimplementasikan *e-government* ?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan website Pemda Rejang Lebong dalam menerapkan *e-government* ?

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis akan membahas batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Evaluasi dilakukan pada website pemerintah daerah Kabupaten Rejang Lebong yaitu <http://rejanglebongkab.go.id>

2. Metode evaluasi dan analisis yang digunakan adalah metode ITPOSMO (*Information, Technology, Processes, Objective and Values, Staffing and Skill, Management Systems and Structure, other resource : Time and Money*). Dari dimensi-dimensi ITPOSMO tersebut akan dilakukan evaluasi yang membahas terkait design atau perencanaan proyek website *e-government* pemerintah daerah Rejang Lebong.
3. Data diperoleh dari observasi, data dokumentasi, dan wawancara terhadap pengelola situs dan bagian IT (admin website) dan pihak pengembang website serta diberikan kuesioner kepada para pegawai negeri sipil (PNS) dan masyarakat kota Curup kabupaten Rejang Lebong.
4. Hasil akhir dari penelitian adalah berupa laporan hasil evaluasi terhadap website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dengan hasilnya berupa kegagalan atau keberhasilan mereka mengimplementasikan proyek *e-government* tersebut. Serta laporan temuan faktor-faktor apa saja yang membuat proyek *e-government* tersebut berhasil atau gagal.
5. Rekomendasi dari hasil evaluasi untuk membantu pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dalam mengimplementasikan websitenya.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam mendukung penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang sedikit banyak ada keterkaitannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian-penelitian tersebut antara lain penulis sebutkan di bawah ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Candra Irawan (2012) dalam judul “Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan. Penelitian ini hanya berfokus pada user interface dan penyajian informasi pada sebuah website pemerintah.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Junseok Hwang dan Irfan Syamsuddin (2008) dalam judul “Failure of E-Government Implementation: A Case Study of South Sulawesi”. Hasil penelitian yang dilakukan oleh dengan metode ITPOSMO menunjukkan kegagalan. Kegagalan ini dikarenakan teknologi, proses, kemampuan staff (staff skills) dan manajemen pengolahan e-government di lingkungan pemerintah Sulawesi Selatan masih sangat kurang. Penelitian ini berfokus pada faktor lingkungan dalam (internal) yang mempengaruhi kualitas sebuah situs pemerintah. Namun hanya tiga faktor yang dilihat yaitu teknologi, staff skill dan tata kelola (management).

Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Firmasyah Hasibuan dan Sucahyo (2014) dalam judul “Indonesia e-Government Components: A Principal Component Analysis Approach”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat komponen apa saja yang digunakan dalam menilai e-government di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode Principal Component Analysis (PCA) untuk menganalisa data statistik yang diperoleh. Komponen penilaian e-government di Indonesia berdasarkan dari PeGI (Pemeringkatan e-government Indonesia), yang terdiri dari aturan, instisional, infrastruktur, penerapan dan perencanaan.

Dari tiga penelitian terdahulu, tiga judul tersebut menggunakan studi kasus pada pemerintahan. Sama halnya dengan yang dilakukan oleh penulis. Sedangkan metode atau framework yang digunakan ada tiga macam yaitu Webqual, ITPOSMO, dan Principal component analysis. Penelitian yang akan dilakukan ini menggunakan framework ITPOSMO dengan menggunakan kelima dimensi ITPOSMO tersebut. Penelitian ini akan mengevaluasi website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dengan framework ITPOSMO untuk mengetahui website pemerintah daerah Rejang Lebong apakah telah berhasil atau malah gagal dalam rangka menerapkan e-government.

LANDASAN TEORI

1. Website

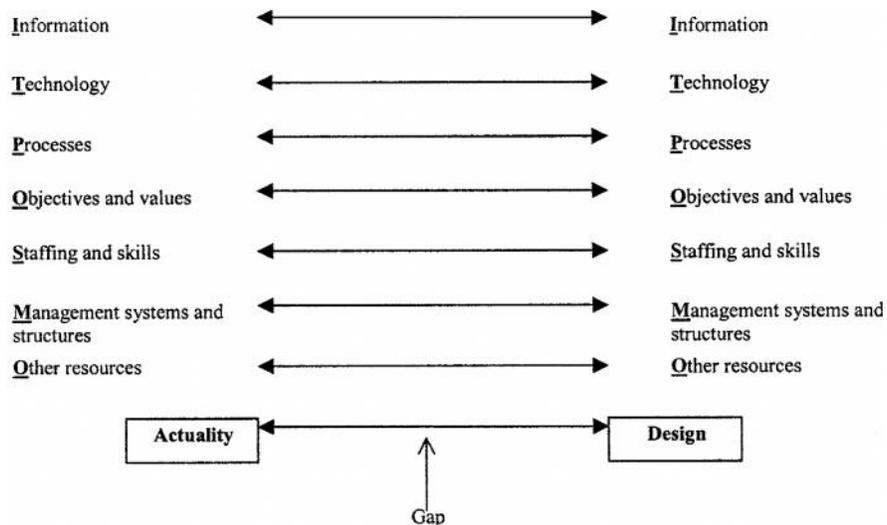
World Wide Web atau WWW atau juga dikenal dengan WEB adalah salah satu layanan yang didapat oleh pemakai computer yang terhubung ke internet. (Hui, dkk, 2010) Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).

2. E-Government

E-Government adalah penggunaan teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) untuk meningkatkan kegiatan organisasi pada sektor public (Nabil, 2014). Pada saat ini negara di dunia telah memulai untuk menerapkan e-government di lingkungan pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berusaha mewujudkan pemerintahan yang biasa berjalan secara online. Pemerintahan Indonesia (pusat atau daerah) pun sudah mencoba menerapkan e-government.

3. Metode ITPOSMO

Ada banyak metode atau kerangka kerja dalam melakukan evaluasi untuk mengukur kualitas pelaksanaan e-government. Salah satu metode evaluasi e-government adalah Metode ITPOSMO yang dikenalkan oleh Richard Heeks. Metode ini merupakan metode evaluasi proyek yang memperkenalkan kerangka kerja yang berupa gap. Pendekatan ini berguna untuk membantu mempelajari beberapa variabel atau aspek yang sangat mempengaruhi implementasi e-government. Dengan kata lain metode ITPOSMO menggambarkan kesenjangan (gap) antara realitas dan perancangan aplikasi e-government (Heeks, 2003). Kesenjangan ini terdapat dalam berbagai dimensi yang oleh Heeks diringkas menjadi ITPOSMO (*information, technology, processes, objective and values, staffing and skill, management systems and structure, other resource: time and money*).



Gambar 1. Metode ITPOSMO (Heeks, 2003)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi dari kerangka kerja/framerwork ITPOSMO. Metode ITPOSMO menilai kesenjangan yang terdapat dalam pemanfaatan *e-government*. Dengan kata lain, metode ITPOSMO menunjukkan *gap* atau kesenjangan antara kenyataan yang dihadapi dengan rencana yang dibuat. Metode ITPOSMO akan melakukan penilaian dari sebuah sistem secara keseluruhan.

Jenis penelitian yang akan dilakukan menerapkan metode *action research*. Dalam metode penelitian *action research* peneliti akan terlibat langsung di lapangan untuk mencari data dengan cara wawancara, observasi dan pemberian kuisioner. Adapun tahap pada pelaksanaannya antara lain tahap *planning, action dan result*. (Licantik, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis desain website merupakan hasil temuan peneliti terhadap desain website sebelum dilakukan implementasi. Analisis website meliputi dimensi-dimensi ITPOSMO berikut ini.

1. Analisis Desain Informasi

Pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong tentunya telah melakukan berbagai cara dan memanfaatkan berbagai media dalam rangka mempromosikan potensi-potensi yang ada di kabupaten Rejang Lebong tersebut. Maka dibuatlah website resmi pemerintah daerah Kabupaten Rejang Lebong untuk mencapai tujuan tersebut diatas dengan rincian desain informasi sebagai berikut :

- a. Data informasi yang lengkap dan akurat.
- b. Website menampilkan semua informasi yang berkaitan dengan kabupaten Rejang Lebong.
- c. Semua informasi akan ditampilkan dengan tampilan yang menarik dengan dilengkapi gambar-gambar, video-video dan peta lokasi.
- d. Website dapat memberikan data informasi di website yang up to date
- e. Memberikan kemudahan kepada masyarakat Rejang Lebong dan masyarakat di luar kabupaten Rejang Lebong untuk mengakses informasi terkait kegiatan dan sosialisasi dari pemerintah daerah, transparansi anggaran, perkembangan daerah, dan berita terkini.

2. Analisis Desain Teknologi

Teknologi merupakan item yang vital dalam keberlangsungan proyek *e-government*. Analisis teknologi meliputi infrastruktur teknologi yang akan digunakan dalam proses pengelolaan website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong adalah sebagai berikut :

- a. Infrastruktur jaringan yang digunakan dapat mendukung untuk pengoperasian dan pengelolaa website agar bisa berjalan dengan baik.
- b. Infrastuktur perangkat keras (*hardware*) berupa komputer beserta perangkat lunaknya (*software*) sudah terstandarisasi untuk pengoperasian dan pengeloaan website.
- c. Kualitas server yang handal, sehingga tidak sering terjadi crash pada website.
- d. Dengan berbasisan internet, website ini dapat diakses dimana saja, kapan saja danoleh siapa saja.

3. Analisis Desain Proses

Proses penerapan website e-government di Indonesia dibagi menjadi 3 tahapan yaitu informatif, interaktif, dan transaktif. Untuk website pemerintah kabupaten Rejang Lebong sendiri sudah berada di tahap kedua yaitu tahapan interaktif. Pada tahapan ini website yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download, komunikasi dengan admin, serta dapat berkomunikasi via e-mail. Website belum menjangkau dan belum menunjang kepada

layanan publik yang merupakan garis besar dari tahapan transaktif. Website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dikelola dengan mengikuti SOP yang berlaku.

4. Analisis Desain Nilai dan Objektif

Analisis *objective and value* menekankan kepada unsur tujuan dan nilai-nilai yang hendak dicapai dari proyek *e-government*. Seperti halnya unsur teknologi yang dapat sangat membantu interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi apabila tujuan dari interaksi itu tidak diperhatikan, dalam hal ini terkait dengan aspirasi warga dan tidak ada upaya nyata dari pemerintah untuk melakukan perbaikan maka kementerian *e-government* patut dipertanyakan oleh warganya. Berikut desain *objective and value* pada website pemerintah daerah Rejang Lebong :

- a. Masyarakat akan lebih mengerti dan memahami visi dan misi kabupaten Rejang Lebong sehingga akan terjalin kerjasama antara masyarakat dan para pejabat daerah dalam mewujudkan visi dan misi Rejang Lebong.
- b. Website *e-government* juga berfungsi sebagai sarana komunikasi & informasi bagi masyarakat dan berbagai pihak yang terkait.
- c. Potensi kabupaten Rejang Lebong akan mudah dikenal oleh wisatawan baik di dalam maupun di luar negeri.
- d. Meningkatkan daya tarik kabupaten Rejang Lebong karena masyarakat mendapat informasi yang lengkap dan kemudahan dalam berkomunikasi secara online.
- e. Adanya pemasukan/*income* secara ekonomi bagi masyarakat baik bagi pelaku usaha, home industri, serta masyarakat Rejang Lebong secara luas.

5. Analisis Desain Staf dan Kemampuan

Pada awalnya situs pemerintah daerah Rejang Lebong dikelola oleh beberapa staf ahli Bupati Rejang Lebong yang terdiri dari :

- a. Bapak Tri Mei Sartono sebagai staff ahli bidang hukum politik
- b. Bapak Muhammad rafles staf ahli bidang ekonomi dan keuangan
- c. Bapak Edi Lesman staf ahli dibidang pemerintahan
- d. Bapak Farid Abdullah Staf ahli dibidang kemasyarakatan dan SDM
- e. Bapak Yan Syahroni staf ahli bidang pembangunan
- f. Bapak Epri Yanto sebagai web Master

Adapun langkah teknis yang harus dilakukan oleh para staff adalah :

- a. Staf dapat menyiapkan data yang nantinya akan ditampilkan di website.
- b. Staf dapat menjalin kerjasama dengan pihak yang berkaitan langsung dengan pariwisata, humas, protokoler dan bidang lainnya untuk mendapatkan informasi yang akan ditampilkan di website.
- c. Staf dapat menjalin kerjasama dengan pengembang website untuk membuat sistem informasi website dan menyerahkan data dan informasi ditampilkan di website.
- d. Pihak pembuat website memberikan training pengelolaan website dan training untuk operator online kepada staf dari pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong yang akan ditunjuk sebagai admin.
- e. Pihak pembuat website akan melakukan perawatan secara berkala website tersebut
- f. Operator yang di tunjuk akan mengelola secara mandiri website tersebut dan pihak pembuat website akan membantu kapan saja jika dibutuhkan

6. Desain Struktur dan Manajemen

Secara umum terlihat bahwa pengelolaan situs web pemda Rejang Lebong masih belum sesuai dengan panduan penyelenggaraan situs web pemda yang dikeluarkan KOMINFO. Artinya bahwa banyak pemda masih setengah hati dalam keterlibatan pengelolaan situs. Ini bisa dimengerti karena dalam konteks tertentu pihak pejabat publik

bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam gagap teknologi yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs. Saat ini pengelolaan situs web kabupaten Rejang Lebong diserahkan pada badan yang memiliki keterkaitan dengan penyampaian informasi yaitu Kantor Humas dan Informasi. Penyerahan pada badan tersebut sesungguhnya tidak salah sebatas dalam konteks manajerial dan pengelolaan, namun bila tidak ada sinergi dan kerjasama antar stakeholder di lingkungan pemda maka umumnya informasi yang disampaikan dalam web tidak akan lengkap. Selain itu, ketidakadaan hal tersebut menyebabkan integritas layanan transaksional yang diharapkan pada setiap situs pemda tidak akan terwujud.

7. Desain Waktu Pengerjaan dan Anggaran Biaya

Desain waktu pengerjaan proyek website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong saat itu tidak dirincikan alur prosesnya (*timeline*). Waktu pengerjaan diserahkan kepada para pengembang website dengan batas waktu 30 hari kalender setelah kontrak ditandatangani, dengan asumsi tidak ada keterlambatan maupun keadaan-keadaan tak terelakkan dan tidak termasuk lama proses pendaftaran *register domain*.

Berikut rencana anggaran biaya pembuatan website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong yang tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Rencana Anggaran Biaya

No	Item	Jml	Harga Satuan	Total Harga
1	Hosting	1	Rp. 1.895.000	Rp. 1,895.000
2	Domain Website	1	Rp. 195.000	Rp. 195.000
3	Website dilengkapi menu-menu	1	Rp. 5.000.000	Rp. 5.000.000
4	Website dilengkapi halaman-halaman	17 page	Rp. 100.000	Rp. 1.700.000
5	Pelatihan admin dan staf pengelola website	4 hari	Rp. 250.000	Rp. 1.000.000
TOTAL				Rp. 9.790.000

8. Menentukan Gap Antara *Design* dan *Actuality*

Proses perhitungan gap menggunakan teknik *weighted dimensions*. Perhitungan nilai gap tiap dimensi ditentukan dengan menggunakan nilai skala, yakni setuju bernilai 0, biasa saja bernilai 5 dan tidak setuju bernilai 10. Semua nilai dari masing-masing dimensi dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah pertanyaan. Nilai gap atau nilai kesenjangan antara perencanaan sistem dengan implimentasi diukur berdasarkan *overall rating* ITPOSMO.

Tabel 2. Overall Rating ITPOSMO (Heeks, 2003)

<i>Overall Rating</i>	<i>Likely Outcome</i>
57 -70	Proyek <i>e-government</i> hampir pasti akan gagal kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain - realita.
43 - 56	Proyek <i>e-government</i> juga mungkin gagal kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain - realita
29 - 42	<i>E-government</i> Anda mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain - realita.

15 – 28	Proyek <i>e-government</i> mungkin kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain - realita.
0 – 14	Proyek <i>e-government</i> juga mungkin berhasil karena antara desain dengan implementasi tidak terjadi gap yang bergitu jauh.

Rumus perhitungan nilai masing-masing dimensi menggunakan formula sebagai berikut : (Heeks, 2003)

$$GapScore = \frac{(S \times \sum \text{setuju}) + (BS \times \sum \text{BiasaSaja}) + (TS \times \sum \text{Tidaksetuju})}{\sum \text{Pertanyaan}}$$

Keterangan :

S = Setuju dengan bobot nilai 0

BS = Biasa saja dengan bobot nilai 5

TS = Tidak Setuju dengan bobot nilai 10

Kuesioner diberikan kepada para responden yang sebelumnya responden tersebut telah dipilih dan diseleksi. Pemilihan dan penyeleksian responden dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Yaitu sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel penelitiannya dengan pertimbangan responden adalah aktor (stakeholders) yang terdiri dari pegawai negeri sipil pemerintah daerah, swasta, mahasiswa dan masyarakat. Responden yang dimaksud adalah responden yang terlibat langsung atau responden yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait dengan pemanfaatan dan perkembangan website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong.

Pemilihan responden diperoleh dari kegiatan wawancara dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan terhadap 33 (tiga puluh dua) responden.

9. Hasil Perhitungan *GapInformation*

Gap yang pertama diukur adalah dimensi informasi (information). Jumlah pertanyaan dalam dimensi ini adalah sebanyak 7 pertanyaan dan diberikan kepada 30 responden. Hasil dari perhitungan menunjukkan dengan rincian 24 setuju, 96 menjawab biasa saja dan 90 menjawab tidak setuju.

$$GapScore = \frac{(0 \times 24) + (5 \times 96) + (10 \times 90)}{210}$$

$$GapScore = 6,57$$

Gap score yang diperoleh dari dimensi *information* adalah **6,57**.

10. Hasil Perhitungan *Gap Technology*

Gap ini menunjukkan bagaimana teknologi yang diusulkan dalam perencanaan dengan teknologi yang digunakan dalam proses implementasi dan maintenance website. Jumlah pertanyaan dimensi teknologi sebanyak 7 pertanyaan. Kuesioner diberikan kepada 2 responden sebagai pengelola website pemerintah daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hasil kuesioner didapatkan 5 menjawab setuju, 3 menjawab bisa saja dan 6 menjawab tidak setuju.

$$Gap Score = \frac{(0 \times 5) + (5 \times 3) + (10 \times 6)}{14}$$

$$Gap\ Score = 5,35$$

Gap score yang diperoleh pada dimensi ini adalah **5,35**.

11. Hasil Perhitungan *GapProcess*

Process gap merupakan indikator pengukuran kesenjangan berdasarkan proses kerja dalam menjalankan dan menerapkan website. Indikator ini digunakan untuk melihat apakah penerapan website lebih bersifat politis atau tidak. Kuesioner diberikan kepada 2 pengelola situs pemerintah daerah Kabupaten Rejang Lebong. Jumlah pertanyaan untuk kuesioner ini adalah sebanyak 7 pertanyaan, dengan hasil yang diperoleh 4 setuju dan 10 biasa saja.

$$Gap\ Score = \frac{(0 \times 4) + (5 \times 10) + (10 \times 0)}{14}$$

$$Gap\ Score = 3,57$$

Hasil perhitungan *gap score* pada dimensi *process* adalah **3,57**.

12. Hasil Perhitungan *GapObjective and Value*

Gap ini menekankan kepada unsur tujuan dan nilai-nilai yang hendak dicapai dari proyek *e-government* agar proyek *e-government* sukses diimplementasikan dengan fakta yang ditemukan dilapangan. Jumlah pertanyaan untuk dimensi ini adalah sebanyak 7 pertanyaan yang dibagikan kepada 30 responden. Hasilnya menunjukkan 21 setuju 132 biasa saja dan 55 tidak setuju.

$$Gap\ Score = \frac{(0 \times 23) + (5 \times 132) + (10 \times 55)}{210}$$

$$Gap\ Score = 5,76$$

Total perhitungan *gap score* pada dimensi *Objective and Value* adalah **5,76**.

13. Hasil Perhitungan *GapStaffing & Skill*

Gap ini memberikan gambaran antara level keterampilan yang dimiliki oleh staf yang bekerja untuk mengelola website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong. Jumlah pertanyaan yang diajukan untuk dimensi ini adalah sebanyak 7 pertanyaan dengan jumlah responden 2 orang. Hasil kuesioner menunjukkan jumlah yang menjawab setuju adalah 7, biasa saja sebanyak 8 dan Tidak Setuju 0.

$$Gap\ Score = \frac{(0 \times 7) + (5 \times 7) + (10 \times 0)}{14}$$

$$Gap\ Score = 2,5$$

Total perhitungan *gap score* pada dimensi *Staffing and Skill* adalah **2,5**.

14. Hasil Perhitungan *GapManagement Systems and Structure*

Gap ini merupakan gambaran kesenjangan dari perencanaan organisasi yang menggunakan dan mengelola website dengan implementasi website yang sebenarnya. Kuesioner diberikan kepada 2 responden. Jumlah pertanyaan untuk dimensi ini adalah sebanyak 7 pertanyaan. Dari hasil kuisisioner jumlah yang menjawab setuju 2, Biasa saja 6 dan Tidak setuju 6.

$$Gap\ Score = \frac{(0 \times 2) + (5 \times 6) + (10 \times 6)}{14}$$

$$\text{Gap Score} = 6,42$$

Total perhitungan *gap score* pada dimensi *Management Systems and Structure* adalah **6,42**.

15. Hasil Perhitungan *GapOther Resource : Time and Money*

Gap ini bertujuan untuk membandingkan biaya dan waktu yang dikeluarkan dengan hasil implementasi *e-government* yang dilihat pada saat ini. Kuesioner diberikan kepada 2 responden. Jumlah pertanyaan untuk dimensi ini adalah sebanyak 7 pertanyaan. Dari hasil kuesioner menjawab biasa saja berjumlah 6 dan tidak setuju berjumlah 8.

$$\text{Gap Score} = \frac{(0 \times 0) + (5 \times 6) + (10 \times 8)}{14}$$

$$\text{Gap Score} = 7,85$$

Total nilai *gap scoring* pada dimensi *Time and Money* adalah **7,85**

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan diatas, maka dapat disajikan *gapscore* atau nilai kesenjangan dari realita dengan implmentasi website pada masing-masing dimensi ITPOSMO yang terdapat pada tabel 3.

Tabel 3. *Gap Scoring* Kesenjangan website pemda Rejang Lebong

Dimensi	Gap Scoring
<i>Information</i>	6,57
<i>Techonology</i>	5,35
<i>Process</i>	3,57
<i>Objective and Value</i>	5,76
<i>Staffing and Skills</i>	2,5
<i>Management and Structure</i>	6,52
<i>Other Resource : Time and Money</i>	7,85
OVERALL RATING	38,12

Hasil perhitungan overall rating menunjukkan bahwa nilai 38,12 tersebut masuk ke dalam kategori 29 – 42 pada table overall rating. Kategori ini menyatakan bahwa *e-government* mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain – realita. Jadi dapat disimpulkan bahwa website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong belum berhasil atau telah gagal dalam mengimplementasikan *e-government*.

FAKTOR-FAKTOR KEGAGALAN WEBSITE

Dari hasil yang telah dipaparkan di atas, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kegagalan website *e-government* pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong yaitu :

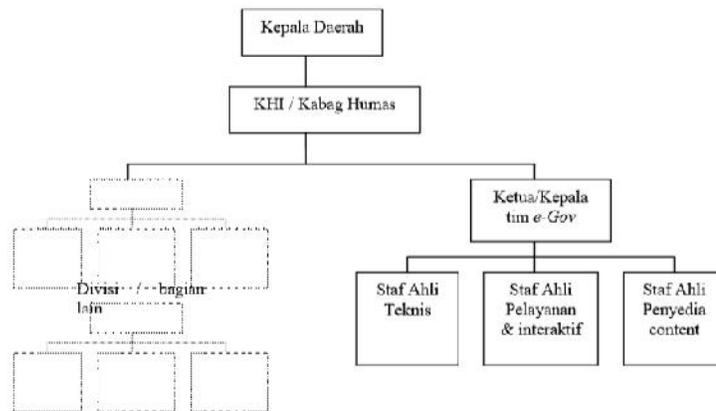
1. Informasi yang disajikan belum memasuki tahap pematangan, pematapan dan pemanfaatan. Sehingga mengakibatkan informasi yang ditampilkan tidak lengkap, bahkan ada beberapa informasi yang tidak dapat diakses contohnya adalah informasi mengenai anggaran darah.
2. Penggunaan infrastruktur jaringan internet, perangkat keras (*hardware*), dan perangkat lunak (*software*) kurang mendukung proses pengelolaan dan pengembangan website. Dari hasil kuesioner menyatakan bahawa infrastruktur jaringan yang digunakan dalam implementasi website kurang mendukung untuk mengelola website dengan baik. Perangkat *hardware* dan *software* yang digunakan juga masih sering mengalami masalah

3. Pengelolaan website belum berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Proses pengelolaan masih sering mengabaikan SOP. Pengelolaan masih sering menemui kendala teknis dan non teknis.
4. Pengembangan website tidak memperhatikan kebutuhan dari stekholder utama yakni masyarakat. Masyarakat merupakan user terakhir yang akan membaca semua informasi dalam website tersebut. Namun, dalam implementasi website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong banyak terjadi kesenjangan di mata masyarakat. Masyarakat banyak yang ingin melakukan interaksi dengan pemerintah daerah melalui website. Namun tidak diberikan feedback terhadap interaksi yang dilakukan pada website. Selain itu tidak ada dampak positif yang terjadi yang berkaitan dengan kegiatan ekonomi pada saat website diimplementasikan.
5. Staf bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam gap teknologi yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs
6. Manajemen dan struktur organisasi yang berjalan saat ini masih belum melakukan tugas-tugas dan tanggung jawab sebagai pengelola website sebagaimana mestinya.
7. Waktu pembuatan dan pengembangan website tidak dialokasikan dengan baik sehingga tidak menghasilkan website yang sesuai dengan harapan. Proses pembuatannya molor dari jadwal yang direncanakan sebelumnya. Alokasi waktu pengelolaan tidak terjadwal. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pengembangan website, estimasi biaya tidak dihitung secara detail dan profesional sehingga website yang dihasilkan hanya asal jadi.

REKOMENDASI

Untuk memberikan efek positif terhadap keberlangsungan website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dalam rangka mengimplementasikan e-government dan menuju good governance maka terdapat beberapa rekomendasi yaitu :

1. Desain informasi perlu di perbaiki tingkat akurasi. Informasi yang diposting pada website harus memiliki ketepatan dan bebas dari kesalahan. Kesalahan yang terjadi seperti tata tulis, ejaan, tanda baca dan tata bahasa. Selain itu kesalahan yang ketika pengguna berkeinginan untuk mencari informasi yang lebih lanjut dengan cara memilih salah satu link atau menu yang ada, maka halaman yang diinginkan ternyata tidak ditemukan atau belum dibuat. Seperti halaman transparansi anggaran dan halaman download yang tidak ditemukan informasinya pada website. Sebaiknya halaman yang tidak ada informasinya maupun yang tidak dapat diakses dapat dilengkapi informasinya atau tidak ditampilkan sama sekali pada website supaya tidak membuat bingung para pengguna yang berakibat pada tidak lengkapnya keutuhan informasi pada website.
2. Infrastruktur berupa perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur telekomunikasi yang masih minim merupakan kendala yang dihadapi pemda Rejang Lebong dalam rangka mengimplementasikan e-government dengan menggunakan media website. Tidak hanya pada pemda Rejang Lebong saja, kendala diatas juga dialami pada semua daerah di Indonesia (Hasibuan, Z.A., 2007). Terlepas dari semua kendala di atas yang terpenting adalah bagaimana memanfaatkan fasilitas yang ada untuk melakukan tahapan pelaksanaan e-government untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat.
3. Staf bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam gap teknologi yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs. Untuk itu diperlukan adanya tambahan staf yaitu staf teknis khusus untuk membantu pengelolaan website di pemda Rejang Lebong. Staf teknis membantu dan men-support semua kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh 2 staf yang sudah ditunjuk sebelumnya. Penulis memberikan rekomendasi terkait struktur pengelolaan website sesuai tertera pada gambar 4.1 berikut ini :



Gambar 2. Rekomendasi Struktur Pengelolaan Website

4. Melakukan sosialisasi kepada semua bagian internal pemerintah daerah Rejang Lebong. Sosialisasi memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para PNS maupun tenaga honorer tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politis, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga image di mata masyarakat. Rekomendasi ini ditujukan kepada Sekda kabupaten Rejang Lebong beserta pimpinan bagian Administrasi Humas dan Protokol Setda Kabupaten Rejang Lebong.
5. Melakukan sosialisasi terkait e-government kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-government. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-gov. Rekomendasi ini ditujukan kepada semua stakeholder pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong.
6. Pada proyek e-geovernment selanjutnya direkomendasikan kepada pemda Rejang Lebong untuk lebih selektif memilih pihak luar yang ingin berkontribusi membuat proyek e-government. Perlu diperhatikan pula track record dan hasil karya-karya sebelumnya sebagai bahan pertimbangan. Selain itu hendaknya melakukan proses tender untuk menentukan mana pihak yang terbaik untuk membuat proyek-proyek e-government di pemerintahan. Serta pemerintah daerah hendaknya dapat memikirkan anggaran operasional serta anggaran pemeliharaan yang sesuai dan memadai dalam rangka mengelola proyek e-government, sehingga dapat tercapai tujuan yang sebenarnya diharapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil evaluasi dan analisis terhadap website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong dengan metode ITPOSMO dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Website pemerintah daerah kabupaten Rejang Lebong telah gagal dalam rangka mengimplementasikan *e-government*. Website dianggap gagal menurut perhitungan overall rating yang menghasilkan nilai 38,12. Nilai tersebut masuk ke dalam kategori 29 – 42. Kategori ini menyatakan bahwa *e-government* mungkin gagal total, atau mungkin juga menjadi kegagalan parsial kecuali diambil tindakan untuk menutup kesenjangan desain dan realita.
2. Hasil perhitungan kesenjangan terhadap *design and actuality* menggunakan metode ITPOSMO terhadap website pemerintah daerah Rejang Lebong menunjukkan dimensi *staffing and skills* mendapatkan gap score paling kecil yaitu 2,5. Kemudian disusul

berturut-turut oleh dimensi *process* 3,57, dimensi *technology* 5,35, dimensi *objective and value* 5,76, dimensi *management & structure* 6,52, dimensi *information* 6,57, dan dimensi yang paling besar nilai kesenjangan ditunjukkan oleh dimensi *time and money* dengan gap score 7,85.

3. Penyebab kegagalan website dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, kualitas informasi yang disajikan belum mengandung kemanfaatan oleh pengguna. Kedua, penggunaan infrastruktur jaringan, *hardware*, dan *software* tidak kurang mendukung pengembangan dan implementasi website. Ketiga, proses pengelolaan website belum berjalan sebagaimana mestinya, masih ada ditemukan pelanggaran dalam pengelolaan yang tidak sesuai SOP. Keempat, pengembangan website tidak memperhatikan kebutuhan stakeholder utama yaitu masyarakat. Kelima, kemampuan staf dalam mengelola website sudah cukup baik, namun kembali staf bukan lahir dari generasi internet sehingga ada semacam gagap teknologi yang mempengaruhi keterlibatannya secara langsung dalam pengelolaan situs. Keenam, Orientasi pengelolaan situs pemerintah daerah masih seperti web tradisional yang hanya dikelola oleh 2 orang, seharusnya harus terdiri dari struktur organisasi yang sistematis. Ketujuh, waktu pembuatan dan pengembangan website tidak dialokasikan dengan baik sehingga tidak menghasilkan website yang sesuai dengan harapan. Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang sebaiknya dikaitkan oleh penelitian sejenis.

Saran yang dapat diberikan penulis untuk para peneliti selanjutnya yang ingin lebih lanjut meneliti tentang proyek *e-government* dengan menggunakan metode ITPOSMO adalah :

1. Proses evaluasi proyek *e-government* dengan metode ITPOSMO dilakukan tidak terlampau jauh dari hari dimana proyek tersebut diimplementasikan. Sehingga proyek tersebut tidak banyak mengalami perubahan dari berbagai aspek.
2. Evaluasi proyek *e-government* seharusnya tidak hanya satu kali. Namun dapat dilakukan secara berkala terhadap setiap bagian proyek pemerintah. Sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang keberhasilan atau kegagalan dari setiap proyeknya.
3. Sampel penelitian dapat lebih diperluas dan merata diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti proyek *e-government* yang sama untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih luas.
4. Kombinasi dengan pendekatan/framework yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah website yang sekiranya belum ter-cover dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Firmansyah, G.; Hasibuan, Z.A.; Sucahyo, Y.G., 2014, Indonesia e-Government components: A principal component analysis approach, in International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI)
- [2] Heeks, R., 2003 Most e-Government-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced ?, Government Working Paper Series. Institute for Development Policy and Management, Manchester
- [3] Hui, Z.; Li, W., 2010, Research on Internet-Based E-Government on Construction Industry, in International Conference on Management and Service Science (MASS).
- [4] Irawan, C., 2012, Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir), J. Sist. Inf. JSI.

- [5] Hwang, J, Syamsuddin, I., 2008, Failure of E-Government Implementation: A Case Study of South Sulawesi, in Third International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology, ICCIT .

- [6] Licantik, 2013, Perencanaan Strategis Teknologi Informasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Gunung Mas Provinsi Kalimantan Tengah. Jurnal Informatika dan Komputer, Teknomatika, Vol 5, No 2.

- [7] Perdana, A., 2010, ICT, Knowledge society, and good governance: Relationship and interaction pattern, in Information Technology (ITSim),, International Symposium.

- [8] Nabil, B. M.; Abdelhakim, H. B., 2014, The success factors of e-government strategy in North Africa: A comparative study between Algerian and Tunisian digital strategy, in ISKO-Maghreb: Concepts and Tools for knowledge Management (ISKO-Maghreb), 2014 4th International Symposium.