

Analisis hubungan penerapan e-Government dengan kualitas pelayanan informasi perdagangan berjangka komoditi di Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi = Analysis on the relation of e-Government application and the service quality of commodity futures trading information at the supervisory Council of Commodity Futures Trading

Yetty Widyawarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109696&lokasi=lokal>

Abstrak

Selain memberikan kontribusi positif, perkembangan kegiatan Perdagangan Berjangka Komoditi (PBK) juga membawa dampak negatif, seperti semakin banyaknya masyarakat yang menjadi korban perdagangan berjangka akibat adanya pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, yang telah memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat tentang perdagangan berjangka dengan memberikan informasi yang tidak jelas dan bersifat menjebak. Untuk mengantisipasi hal tersebut dan untuk menyebarkan informasi yang terkait dengan PBK, Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) perlu membuka saluran komunikasi yang beragam, agar informasi dari masyarakat dapat diterima dengan cepat dan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Salah satu saluran komunikasi yang digunakan Bappebti untuk memberi pelayanan informasi yang cepat adalah e-Government, yaitu dengan menyediakan fasilitas website (www.Bappebti.go.id) sebagai sumber informasi, khususnya informasi yang sering dicari dan dibutuhkan masyarakat mengenai PBK. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara penerapan e-Government yang dilakukan Bappebti dengan kualitas pelayanan informasi Bappebti, juga untuk menjelaskan penilaian para pencari informasi PBK mengenai penerapan e-Government Bappebti dan kualitas pelayanan informasi Bappebti.

Pada penelitian ini, digunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan populasinya adalah seluruh masyarakat yang pernah mengunjungi website Bappebti. Teori yang digunakan untuk menilai e-Government adalah teori electronic quality (e-quality) yang dikemukakan oleh Bames dan Vidgen, sedangkan untuk kualitas pelayanan informasi menggunakan teori service quality (servqual) yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa penerapan e-Government yang dilakukan Bappebti memiliki hubungan positif dan sangat kuat dengan kualitas pelayanan informasi Bappebti. Dari hasil penilaian penerapan e-Government Bappebti diperoleh hasil baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang belum memenuhi harapan para pencari informasi PBK. Selanjutnya, untuk penilaian kualitas pelayanan informasi Bappebti juga masuk dalam kriteria baik, namun nilai kualitas pelayanan informasi Bappebti masih belum memuaskan karena masih banyak pencari informasi PBK yang merasa belum puas dengan pelayanan informasi yang diberikan Bappebti.

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasinya, Bapebti dapat meningkatkan pelayanan melalui e-Governmentnya karena penerapan e-Government

memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kualitas pelayanan informasi Bappebti. Untuk meningkatkan e-Governmentnya, Bappebti perlu menampilkan informasi-informasi yang lebih lengkap pada websitenya, terutama informasi yang sering dibutuhkan masyarakat. Bappebti juga harus menjaga informasi-informasi yang ada pada website agar tetap up to date. Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasinya, koordinasi antar bagian di Bappebti perlu ditingkatkan.

In addition to give the positive contribution, the development of the Commodity Futures Trading (CFT) also gives the negative impact, such as there are more people become the victims of the futures trading caused by the irresponsible persons who exploit the people who do not know about the futures trading by giving unclear and trapping information. To anticipate the said matter and to wide spread the information relating to CFT, it is necessary for the Supervisory Council of Commodity Futures Trading (Bappebti) to open the venous communication channels in order that the information from the community can be received immediately and can be followed up immediately and properly. One of the communication channels utilized by Bappebti to give immediate information is the e-Government, namely by providing the website facility (www.Bappebti.go.id) as the information source, especially the information which is frequently searched and needed by the community about CFT. Objective of this research is to explain the relationship between the e-Government application carried out by Bappebti with the infomiation service quality of Bappebti, and also to explain the evaluation of BPK information seeker concerning the e-Government application of Bappebti and the quality Bappebti information service.

This research utilizes the descriptive analysis method with quantitative approach and the population is all communities who have ever visited Bappebti website. The theory that is utilized to evaluate the e-Government is electronic quality (e-equal) which is proposed by Bames and Wdgen, while the information service quality utilizes the senlice quality (serqual) which is proposed by Zeithaml-Parasuraman-Berry.

From the results of the research it is known that the application of e-Government which is carried out by Bappebti has the positive and strong relationship with the quality of Bappebti information service. Results of the evaluation toward the e-Government application carried out by Bappebti are good, however there are still several shortages that haven't fulfilled the expectation of the CFT information seeker. Then, the evaluation toward the quality of Bappebti information service is also good, but the quality value of Bappebti infomation service has not been satisfying yet because there are still many CFT information seekers who feel unsatisfactory with the information service provided by Bappebti.

Based on the finding results, it can be concluded that to improve the quality of its information service, Bappebti can improve the service through its e-Government since the application of e-Government has the strong relationship with the quality of Bappebti information service. To improve its e-Government, Bappebti needs to provide the more complete information on its website, especially the information which are frequently needed by the community. Bappebti has also to keep the information available on the website up to date. Then, to improve the quality of its information service, coordination among the sections in Bappebti needs to be improved.