

WEBSITE PEMERINTAH DAERAH SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN JAYAPURA

Adam Abubakar

NPP.29.1706

Asdaf Kabupaten Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: adamab9917@gmail.com

ABSTRACT

Problem: Technology present in human life aims to facilitate all forms of activities that can be carried out by humans so that technology is considered to have a fairly high efficiency value, and as the development of the technological era is growing, this at this time has been successfully utilized by the government in carrying out public service activities that have a clear legal basis in its implementation, however, it turns out that in its development there are still several regions in Indonesia that still have not realized this, this is usually based on the constraints of different problems in each region. **Purpose:** The purpose of this study is to find out whether the Jayapura Regency Local Government Website has been running optimally, as well as to find out what obstacles are encountered and suggestions that can be given to these obstacles. **Method:** this study uses a qualitative descriptive research method on the website of the local government of Jayapura Regency using the theory of Alvaro Roscha (2014), as for data collection techniques with interviews, documentation, and observations. **Result:** The website of the local government of Jayapura Regency is considered to be running well even though there are still obstacles to the complaint system that have not been able to provide a good response to the community. **Conclusion:** The Communication and Informatics Office of Jayapura Regency has succeeded in managing the Jayapura Regency local government website well, although it has problems, namely that there are still pages that cannot be accessed, there is no response to complaints, and the appearance of the website is still simple, in order to improve the quality of the Jayapura Regency local government website, it is recommended that Diskominfo's human resources can provide provisions on website technology.

Keywords: Local Government Website, quality of service, quality of content, quality of information

ABSTRAK

Permasalahan: Teknologi hadir dalam kehidupan manusia bertujuan untuk mempermudah segala bentuk kegiatan yang dapat dilakukan oleh manusia sehingga teknologi dinilai memiliki nilai efisiensi yang cukup tinggi, dan seiring berkembangnya jaman teknologi tersebut semakin berkembang, hal tersebut pada saat ini telah berhasil dimanfaatkan oleh pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang memiliki dasar hukum yang jelas dalam pelaksanaannya, namun ternyata di dalam perkembangannya masih terdapat beberapa daerah di Indonesia yang masih belum mewujudkan hal tersebut, hal tersebut biasanya didasari kendala permasalahan yang berbeda-beda di tiap daerahnya. **Tujuan:** Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura telah berjalan dengan optimal, serta untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemui dan saran yang dapat diberikan terhadap hambatan tersebut. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif terhadap website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dengan menggunakan teori Alvaro Roscha (2014), adapun teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan Observasi. **Hasil:** Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dinilai tergolong berjalan dengan baik meskipun masih terdapat kendala pada sistem pengaduan yang belum dapat memberikan respond yang baik terhadap masyarakat. **Kesimpulan:** Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura telah berhasil mengelola website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dengan baik, meskipun mempunyai kendala yakni masih terdapat halaman yang belum bisa di akses, belum ada respond terhadap pengaduan, dan tampilan website yang masih sederhana, guna meningkatkan kualitas dari website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura disarankan agar SDM pihak Diskominfo dapat melakukan pembekalan terhadap teknologi website.

Kata Kunci : Website pemerintah daerah, kualitas layanan, kualitas isi, kualitas informasi

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Agar terwujudnya good governance, dalam pelaksanaan pelayanan publik, Pemerintah Daerah harus memberikan kesempatan luas kepada masyarakat, agar mendapatkan akses pelayanan publik, yang dalam pelaksanaannya berdasar pada prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Arsalim, 2014)

Mengenai E-Government pada Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjelaskan salah satu bentuk aktualisasi dari E-Government ialah pembangunan suatu situs berupa Website berisikan informasi pada setiap lembaga daerah yang mempunyai informasi secara luas melalui media

online dalam bentuk Website yang berisikan data informasi kedaerahan terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang dapat di akses oleh siapa saja dan kapan saja sehingga menunjang kinerja pemerintah daerah dan dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta menutupi faktor keterbatasan dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.

Pelayanan informasi publik ini kemudian menjadikannya sebagai tanggung jawab pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang informasi yang ada di setiap daerah yang nantinya diinformasikan kembali kepada masyarakat untuk menghindari kesenjangan informasi di masyarakat.

Mengenai Website, Kementerian Komunikasi dan informatika menjelaskan Website pemerintahan diklasifikasikan menjadi optimal jika Website tersebut telah memenuhi ketentuan kriteria yang telah di tetapkan yaitu memiliki konten informasi berupa pemerintahan daerah geografis, selang pandang dan sumber daya alam atau manusia, kebijakan pemerintah daerah, serta pelayanan elektronik di setiap Website pemerintahan daerah, maka dengan begitu situs web pemerintah daerah dapat dikatakan telah memenuhi standar, dan dapat menampilkan prespektif yang baik oleh masyarakat dalam kegiatan pemerintahan.

Perkembangan Website di Kabupaten Jayapura dinilai telah cukup mencapai kinerja optimal yang disyaratkan regulasi pemerintahan, namun dalam Website tersebut masih mengalami beberapa kendala Contohnya yakni belum lengkapnya penyampaian informasi, halaman pelayanan yang tidak dapat di akses dan masih kosong, bahkan ada yang tidak dapat dibuka, dan tidak adanya sejarah mengenai pembuatan Website tersebut, mengetahui adanya kekurangan tersebut maka haruslah dapat menerapkan nilai-nilai yang terkandung pada Peraturan Presiden pada Nomor 81 Tahun 2010 mengenai tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyatakan bahwa dalam mempercepat tercapainya suatu tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu melakukan reformasi birokrasi diseluruh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah maka segera dilakukan pembenahan agar kinerja Website pemerintahan daerah dapat berjalan dengan optimal serta masyarakat daerah dapat lebih mengerti dan memahami nilai fungsi Website tersebut sebagai bagian dari pelaksanaan E-Government.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Beberapa permasalahan berkaitan dengan wesbite pemerintah daerah Kabupaten Jayapura. yakni Melalui data yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan informasi pada November 2007, di indonesia telah banyak lembaga pemerintahan sukses melakukan pengembangan Website pemerintahannya dan dapat menjalankan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan namun ternyata setelah dilakukan penelusuran di dapati tidak semua instansi-instansi pemerintah daerah dapat berjalan dengan sebagaimana yang diharapkan, bahkan ada juga Website pemerintahan

daerah yang mengalami gangguan sehingga menjadikannya sebuah hambatan dalam melaksanakan pelayanan informasi publik di daerahnya tersebut.

Daerah Kabupaten Jayapura terdapat suatu Website pemerintahan daerah Kabupaten Jayapura yang merupakan salah satu bentuk sarana media yang dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tersebut dalam penyampaian informasi dan melakukan interaksi terhadap masyarakat mengenai topik informasi daerah, pada gambar tersebut merupakan tampilan awal yang dapat di akses melalui Website <https://Jayapurakab.go.id>.

Perkembangan Website di Kabupaten Jayapura dinilai telah cukup mencapai kinerja optimal yang disyaratkan regulasi pemerintahan, namun dalam Website tersebut masih mengalami beberapa kendala Contohnya yakni belum lengkapnya penyampaian informasi, halaman pelayanan yang tidak dapat di akses dan masih kosong, bahkan ada yang tidak dapat dibuka, dan tidak adanya sejarah mengenai pembuatan Website tersebut, mengetahui adanya kekurangan tersebut maka haruslah dapat menerapkan nilai-nilai yang terkandung pada Peraturan Presiden pada Nomor 81 Tahun 2010 mengenai tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 menyatakan bahwa dalam mempercepat tercapainya suatu tata kelola pemerintahan yang baik, maka perlu melakukan reformasi birokrasi diseluruh Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah maka segera dilakukan pembenahan agar kinerja Website pemerintahan daerah dapat berjalan dengan optimal serta masyarakat daerah dapat lebih mengerti dan memahami nilai fungsi Website tersebut sebagai bagian dari pelaksanaan E-Government.

Hasil dari penelitian ini akan menjadi sasaran dan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Jayapura serta dinas-dinas terkait agar dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kabupaten Jayapura oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat ke dalam sebuah judul Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan informasi Publik di Kabupaten Jayapura.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pada pelaksanaan penelitian ini terinspirasi melalui penelitian yang di lakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki objek penelitian yang sama yakni (Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb, Sany Dwitac, 2018) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang berjudul Analisis kualitas Website pemerintah daerah kabupaten/kota di provinsi sumatera barat, yang mana dalam penelitian tersebut menjelaskan suatu kualitas Website Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan nilai good governance bersifat transparansi, akuntabilitas, efektif, dan efisien serta penilaian fitur yang terdapat dalam Website. kesimpulannya pada penelitian tersebut, hasil penilaian dari kualitas Website pemerintah daerah kabupaten/kota pada provinsi sumatera barat ,sebelas diantaranya mendapatkan penilaian cukup, selanjutnya empat Website masih kurang, dan satu Website berikutnya mendapatkan kategori penilaian tidak

berkualitas. Dari hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti maka penulis dapat menjadikan penelitian tersebut sebagai acuan dalam memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas dari Website pemerintahan daerah serta dapat menambah pemahaman terkait kesiapan pemerintah daerah dalam melaksanakan salah satu bentuk E-Government yakni melaksanakan pelayanan melalui Website pemerintah daerah. Wisnu Hardono (2016) Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Fisipol, UMY, Indonesia. Yang berjudul Analisis kualitas dan efektivitas e-government sebagai media pelayanan publik di pemerintah daerah istimewa yogyakarta tahun 2016 hasil dalam penelitian tersebut menetapkan standar e-government terdiri dari ketetapan kualitas dan efektivitas, dukungan dari pihak bersangkutan, serta jalannya pelayanan publik, Hasil kesimpulan dalam penelitian tersebut yakni standar hasil penilaian pada pelaksanaan E-Government di DIY dinilai sudah cukup baik. namun pada aktualisasi di lapangan pelayanan e-government di DIY ternyata masih setengah jalan, hal tersebut dapat dibuktikan dari kurangnya partisipasi masyarakat dan belum tersedianya pelayanan transaksi secara online dari masyarakat,. Pandu Brilian (2017) Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga berjudulkan Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menjelaskan rangkuman kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang dinilai belum memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Kemudian dari sisi aktual yang di implementasikan belum sesuai dengan standar informasi yang di harapkan masyarakat terkait website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang khususnya tentang kualitas layanan interaksi kepada masyarakat, oleh karenanya perlu ada pengoptimalisasikan layanan interaksi dari pemerintah dengan masyarakat. Dari hasil pembahasan yang dilakukan oleh Pandu Brilyan (2017) maka penulis dapat mempunyai dasar pemikiran dalam menilai website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi kualitas dari suatu website pemerintah daerah Kabupaten Semarang.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dan tentu saja belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang mana dalam penelitian ini yang berjudul website pemerintah daerah sebagai media penyampaian informasi publik di Kabupaten Jayapura yang diharapkan telah memenuhi ketentuan dalam pengoptimalan website pemerintah daerah demi terlaksanakannya kegiatan pelayanan publik yang bersifat online kepada masyarakat, lalu metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang artinya isi dalam penelitian ini berbentuk narasi yang menggambarkan bagaimana penelitian ini berlangsung hingga hasil dan saran yang bisa diperoleh, Adapun Teori yang digunakan yakni menurut Alvaro Roscha (2014) yang menjelaskan kualitas situs Website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi (content quality), kualitas layanan (service quality), dan kualitas teknis (technical

quality). Menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs Website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

1.5 Tujuan

Untuk mengetahui, memahami, menganalisis faktor penghambat, upaya, kondisi Website Pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dalam melaksanakan kegiatan pelayanan informasi publik kepada masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar peneliti mempunyai cara pandang terhadap objek yang akan diteliti dengan mendalam yang mana dalam penelitian ini objek tersebut tidak memiliki nilai ukur melalui perhitungan, hal tersebut juga berlaku dalam mengetahui sifat karakter dari manusia di dalam sebuah organisasi di lapangan yang tentu saja juga tidak dapat di jelaskan melalui angka-angka, maka dalam penelitian ini fokus utamanya yaitu dengan mendeskripsikan dan menggambarkan kejadian atau peristiwa yang terjadi di lapangan dengan sistematis dan sesuai fakta yang ada Sukmadinata, (2017:72)

Penulis mengumpulkan data melalui data wawancara, observasi serta dokumentasi. Dalam pengumpulan data wawancara dilakukan terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Jayapura, Kepala Bidang Pengelola Layanan Informasi dan Komunikasi, Kasi Pengembangan Infrastruktur, Teknologi, dan Integritas Sistem Informasi, Kepala bidang layanan e-government Kabupaten Jayapura, dan Masyarakat daerah Kabupaten Jayapura. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Alvaro Rocha (2014) yang menyatakan kualitas situs Website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi (content quality), kualitas layanan (service quality), dan kualitas teknis (technical quality). Menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs Website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

III. Hasil dan Pembahasan

Penulis menganalisis website pemerintah daerah di Kabupaten Jayapura menggunakan teori Alvaro Rocha yaitu menjelaskan kualitas situs Website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi (content quality), kualitas layanan (service quality), dan kualitas teknis (technical quality). Menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs Website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

3.1 Kualitas Isi

Kualitas isi merupakan suatu dimensi yang menentukan baik buruknya suatu hasil proses yang dalam pembahasan ini mengacu pada pelayanan

informasi yang mana tujuannya adalah agar masyarakat dapat dengan mudah mengerti atau memahami isi kandungan informasi pelayanan yang terdapat pada wesbite.

Dalam penjelasan kualitas isi terdapat 4 indikator yaitu :

a. Akurasi (Accuracy)

Dalam penelitian tersebut penulis mendapati bahwasannya Dalam implementasinya pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura melalui kepala dinas maupun menyampaikan untuk menghindari pembiasan serta terjaga keaslian dari sebuah informasi maka harus langsung mendatangi sumbernya. Hal tersebut juga selaras dengan pengakuan masyarakat Kabupaten Jayapura sebagai pengguna pelayanan publik yang menyatakan dalam memaparkan informasi sudah dinilai cukup baik karna telah menampilkan informasi yang disajikan dengan informatif dan bersifat faktual. Dari rangkuman tersebut peneliti menilai bahwasannya keakuratan informasi yang terdapat pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura sudah dapat dikatakan baik.

b. Relevansi (Relevance)

Melalui 2 sumber data tersebut tersebut peneliti memahami dan dapat menyimpulkan bahwasannya di dalam hubungan antar informasi yang terdapat pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura dapat kita simpulkan melalui aparaturnya pemerintah sebagai brainware atau pengelola Website pemerintah daerah telah menyampaikan bahwasannya pihaknya telah melakukan usaha pencegahan yang baik dengan memperhatikan nilai kaidah kaidah dalam menyampaikan informasi pelayanan sesuai dengan bidang serta output pelayanan yang dipilih dan dibutuhkan oleh masyarakat. Dari penjelasan tersebut selaras dengan output yang di terima oleh masyarakat yang menyatakan dalam pelayanannya terkait dengan hubungan informasi telah dinilai sudah cukup baik.

c. Kelengkapan (Completeness)

Hasil wawancara terhadap dua informan beserta landasan hukum Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik tersebut yaitu peneliti dapat menyimpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara selaku pengelola Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura mungkin telah cukup berhasil menampilkan suatu kelengkapan data yang di perlukan oleh masyarakat dengan baik, namun dikarenakan masih adanya error maupun kendala lainnya pada pelayanan Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura maka menyebabkan masyarakat masih sedikit menggunakan layanan online tersebut.

d. Pembaharuan (Update)

Hasil wawancara yang telah dilakukan bersama masyarakat mengenai pembaharuan Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura Peneliti memahami bahwasannya pembaharuan yang dilakukan oleh pemerintah sejatinya memang sudah di lakukan namun pembaharuan tidak berdampak

banyak kepada masyarakat dikarenakan kurang maksimalnya pembaharuan di lakukan pada Website tersebut.

Melalui data yang telah dipaparkan maka peneliti menyimpulkan bahwasanya melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik, penyelenggara kegiatan pelayanan publik yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura mempunyai kewajiban dalam melakukan evaluasi dalam upaya peningkatan kapasitas pelaksana dalam hal ini adalah Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura,

Pejabat bidang Kasi Pengembangan Infrastruktur, Teknologi, dan Integritas Sistem Informasi menjelaskan bahwasannya pihaknya telah melakukan evaluasi berupa pembaharuan terhadap Website pemerintah daerah dalam meminimalisir terjadinya problem serta peningkatan kualitas mutu website dengan target yang telah di tentukan agar pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga namun masyarakat Kabupaten Jayapura berpendapat bahwasanya di dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah mengakui masih terdapat pelayanan yang memiliki problem di antaranya yaitu halaman yang tidak merespond, terdapat halaman yang kosong serta perbaikan yang sudah lama dilakukan tapi belum terselesaikan.

3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk mutu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat sebagai bentuk mengayomi atau melayani segala keperluan dasar atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi masyarakat terhadap pemerintah. kualitas layanan yang diberikan dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan layanan tersebut, apabila masyarakat terayomi dengan baik maka akan terlihat tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Dalam kualitas layanan terdapat dua indikator yaitu

a. Penyedia informasi yang akurat (Accuracy)

Melalui wawancara tersebut peneliti menangkap dan memahami bahwasannya keakuratan sebuah data dipengaruhi melalui dari mana data informasi itu berasal serta bagaimana SDM Aparatur Sipil Negara dapat mengelola informasi tersebut memuat informasi yang di perlukan oleh masyarakat. Kemudian dari itu untuk meminimalisir kesalahan atau diskomunikasi, informasi yang di dapat pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura selalu mencari validasi terlebih dahulu sebelum mengupload data informasi untuk kepentingan pelayanan.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Melalui penelitian terkait daya tanggap ini peneliti memahami bahwasanya sejak turunnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah wajib melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terukur dan terjangkau, karena hal tersebut menjadikan tolak

ukur dalam melaksanakan pelayanan dalam hal ini untuk mewujudkannya salah satu faktor penentunya adalah daya tanggap dari pelaksana kegiatan pelayanan tersebut, melalui Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura, pemerintah daerah telah memfasilitasi komunikasi melalui media help desk dan email instansi dalam melakukan komunikasi terkait menyelesaikan permasalahan atau kepentingan.

Namun di dalam implementasinya masyarakat tidak dapat menggunakan media help desk serta email instansi dikarenakan Website pada kedua media tersebut tidak dapat memberikan respond yang baik. Melalui hal tersebut peneliti menyimpulkan daya tanggap yang terdapat pada Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura masih belum berjalan dengan baik.

3.3 Kualitas Teknis

Kualitas teknis membahas mengenai bagaimana mekanisme suatu sistem dapat berjalan, kemudian apakah telah memenuhi target yang telah ditetapkan serta bagaimana alur berjalannya suatu sistem itu dapat berjalan, dalam hal ini pembahasan yang di maksud adalah mengenai bagaimana Website pemerintah daerah selama ini bekerja menjalankan tugas dan fungsinya mengayomi masyarakatnya serta apakah dalam mekanisme pelayanan pada Website pemerintah daerah telah berjalan dengan baik ataukah memiliki kendala. Dalam dimensi kualitas teknis terdapat 2 indikator yakni :

a. Kegunaan (usability)

Melalui pernyataan tersebut peneliti dapat memahami masih terdapat beberapa kendala pada Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura yang mana pada Website tersebut masih memiliki kendala seperti adanya halaman yang belum dapat di akses, fitur yang tidak dapat di akses, serta tampilan visual yang masih sederhana namun hal tersebut tidak menyurutkan perkembangan pengoptimalisasi yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura meskipun masih terkendala infrastuktur serta SDM.

b. Aksesibilitas (accessibility)

Dalam pengimplementasi nilai kemudahan tersebut melalui wawancara terhadap masyarakat menyampaikan bahwasannya pelayanan yang diberikan Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura berhasil membawa kemudahan dalam mengoprasikannya pada Website tersebut namun di sayangkan tidak semua pelayanan dapat berjalan dengan baik karena masih terdapat error atau halaman tidak dapat menampilkan informasi yang semestinya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pengelolaan website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura telah memberikan banyak dampak positif kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik hal tersebut mengindikasi bahwasannya pihak pemerintah daerah Kabupaten Jayapura telah menerapkan nilai E-

Government yang mana telah memanfaatkan teknologi dalam melibatkan urusan pemerintah di Kabupaten Jayapura, meskipun masih memiliki kendala terkait masih sederhananya tampilan visual, adanya halaman kosong, serta fitur pengaduan atau komunikasi masih belum mendapat respond yang cukup baik. namun penyampaian informasi telah diterima dan tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Tetapi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura ke depannya akan melakukan perbaikan serta inovasi yang akan di hadirkan pada website tersebut, temuan tersebut serupa di dapati oleh peneliti Wisnu Hardono (2016) yang mana dalam penelitiannya menemukan bahwa penilaian E-Government yakni website pemerintah daerah DIY dinilai sudah cukup baik. namun pada aktualisasi dilapangan pelayanan e-goverment di DIY ternyata masih setengah jalan, hal tersebut dapat dibuktikan dari kurangnya partisipasi masyarakat dan belum tersedianya pelayanan transaksi secara online dari masyarakat.

Lalu temuan yang didapati oleh peneliti lainnya yakni Penelitian yang dilakukan oleh Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb, Sany Dwitac (2018) mengenai kesiapan pemerintah melalui kualitas Website Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan nilai good governance apakah sudah bersifat transparansi, akuntabilitas, efektif, dan efisien serta penilaian fitur yang terdapat dalam Website di 16 Website Kabupaten/Kota di Sumatera Barat, hasil dari penelitian yang telah dilakukan menyatakan sebelas diantaranya mendapatkan penilaian cukup, selanjutnya empat Website masih kurang, dan satu Website berikutnya mendapatkan kategori penilaian tidak berkualitas. Hal tersebut mengindikasi bahwasannya masih ada beberapa daerah yang belum siap menghadapi E-Government dikarenakan beberapa kendala yang terjadi di tiap daerah Kabupaten/Kota. Dari hal tersebut menjadi tugas dari pemerintah pusat agar lebih memperhatikan kondisi pemerintah daerah dalam menyiapkan kesiapan implementasi E-Governemnt.

Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Pandu Brilian (2017) menjelaskan Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang dinilai belum memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Kemudian dari sisi aktual yang di implementasikan belum sesuai dengan standar informasi yang di harapkan masyarakat terkait website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang khususnya tentang kualitas layanan interaksi kepada masyarakat, oleh karenanya perlu ada pengoptimalisasikan layanan interaksi dari pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut menjelaskan dalam penerapan E-Government yang di lakukan pemerintah, hal yang tidak hanya di perhatikan oleh pemerintah seharusnya tidak hanya sekedar fokus dalam penerapannya saja namun juga bagaimana hasil dari penerapan itu sendiri dapat terus beroprasi dengan baik dalam hal ini adalah website yang tidak hanya sekedar di buat tanpa ada tindakan lanjut peningkatan pada website pemerintah.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penelitian di Kabupaten Jayapura yaitu letak atau geografi di Kabupaten Jayapura merupakan wilayah perbukitan serta fasilitas tower provider yang belum semua daerah dapat dibangun yang mana dalam hal ini menjadi kendala koneksi yang di sebabkan karena minimnya jaringan atau kualitas jaringan yang dapat di katakan baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan Informasi di Kabupaten Jayapura di Kabupaten Jayapura, penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

a. Kualitas Isi

Kualitas informasi yang disajikan pada website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dapat dikatakan telah memenuhi akurasi informasi yang baik, yang mana dalam informasinya telah memaparkan informasi yang sesuai dengan fakta realita serta informasi yang ditampilkan memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kejadian yang terjadi di Kabupaten Jayapura dan data informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura sebagai pengelola website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura sudah dikatakan cukup baik, namun memiliki kekurangan yakni di sektor sumber daya manusia yang bekerja sebagai pengelola yang memiliki keahlian dibidang teknogi informasi sehingga menyebabkan kurang optimalnya penggunaan website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Jayapura, hal tersebut dapat terlihat dalam website tersebut masih memiliki kendala berupa masih ada halaman yang tidak dapat menampilkan informasi, halaman yang tidak dapat di akses serta tampilan yang masih sederhana.

c. Kualitas Teknis

Secara keseluruhan kualitas teknis pada website Kabupaten Jayapura dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut terbukti dari kinerja website yang sudah lumayan baik serta didukung dari sisi kegunaan website Kabupaten Jayapura dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari website mudah dioperasikan, navigasi yang mudah dipahami, dan memilikin tata letak yang baik. Namun dari aksesibilitas website masih belum memiliki jumlah pengunjung yang tinggi.

faktor-faktor penghambat yang memengaruhi pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dalam melakukan pelayanannya adalah ;

- a. Rendahnya kualitas SDM pada bidang kearsipan, komunikasi dan informatika serta perpustakaan;

- b. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan kehadiran website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura
- c. Kondisi geografis Kabupaten Jayapura yang tidak semua Distrik, Kampung/Kelurahan yang dapat dijangkau dengan transportasi darat;

Upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dalam menghadapi hambatan dalam pelayanan informasi publik melalui Website pemerintah Daerah Kabupaten Jayapura yakni :

- a. Memaksimalkan pelayanan yang bersifat offline atau tatap muka guna keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga sehingga masyarakat tetap merasa terayomi;
- b. Melakukan sosialisasi dalam mengedukasi masyarakat agar dapat segera memanfaatkan pelayanan online yang terdapat pada Website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan memiliki keterbatasan meliputi terbatasnya waktu saat melaksanakan penelitian sehingga penelitian ini masih belum mendalam dan meneliti lebih jauh mengenai website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari di dalam penelitian ini masih memiliki kendala hambatan yaitu terbatasnya waktu yang membuat pembahasan tidak terlalu mendalam dan mendetail oleh karenanya penulis menyarankan agar dapat melakukan penelitian lanjutan guna mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung. Tentunya yang paling utama dipersembahkan kepada kedua orang tua, Dosen Pembimbing yang menuntun saya dalam pembuatan skripsi, serta Kepada Ayah dan Ibunda tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan yang begitu besar dengan memberikan pendidikan, materi, serta doanya kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator. (2010). Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam Mengembangkan e-Government sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atik, dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Brilian, P., Yani, R., & Sitokdana, M. N. N. (2021). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analisis. *IKRA-ITH Informatika*, (682013031).

Cheisviyanny, C., Helmy, H., & Dwita, S. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 6(3), 1087–1104. Retrieved from <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>

Daryanto, dan I. Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media

Gregorius, Agung. 2000. *Desain Web Interaktif Dengan Frontpage 2000 dan Dreamweaver 4*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1–15. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8918>

Heryana, Toni. 2013. *Pengaruh Penerapan e-government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan: Cianjur*.

Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin, (2007). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*, Yogyakarta: Aptikom

K, D. S., Negara, H. P., & W, Y. F. a. (2008). Analisis Kajian Standarisasi Isi Situs Web Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota, 2008(semnasIF), 55–62.

Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Pekommas*, 17(1), 9–14. Retrieved from [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja%20Website%20Resmi%20Pemerintah%20Provinsi%20di%20Indonesia)

Ndraha, Talidzuhu, 2011. *kybernologi, (Ilmu Pemerintahan Baru)* 1. Jakarta: Rineka Cipta

Robert. 1996. *Pelayanan publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta

Sugiono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alberta

Sulfianti. 2007. Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*.