

EVALUASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI BERBASIS WEBSITE *SIKKAKAB.GO.ID* DI KABUPATEN SIKKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Falentinus

NPP. 29.1302

*Asal Pendaftaran Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : Falentinus25@gmail.com

Abstract

Problem/Background (GAP): *problems that occur in public information services in various regions, namely regarding technical feasibility, financial and economic budgets, political support and support from implementing organizations regarding website implementation. The website in Sikka Regency still has pages that cannot be accessed and also findings from OMBUDSMAN stating that public services in Sikka Regency are still moderate. Purpose: the purpose of this study is to describe and obtain an overview of how technical feasibility, economic and financial feasibility, political support and support from implementing organizations are in implementing the website as a medium for public information services. Methods: The method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data obtained from interviews with informants as well as by conducting documentation reviews and direct observations in the field based on Bardach's theory. The application of the website in providing public information services has not gone well because there are several problems. Results/Findings: Research results regarding technical feasibility where procedures in public information services have been running well, for the quality of the website is not good in providing the latest data and has not been integrated with public service applications and also other regional device websites, for technology it is not yet good in website services and technical experts who are already quite good. financial and economic feasibility, there is a budget for it but it is shared with radio management and there is no income from website services. Regarding political support, there is no local government regulation regarding public information services and the lack of website visitors. The support from the implementing organization has not been said to be good, even though the ability of the employees to provide good service has not been supported by an appropriate office to use. Conclusion: The conclusion is that the application of the website in Sikka Regency in providing information services to the public has not been maximized.*

Keywords: service, public information, website

Abstrak

Problem/Background (GAP): permasalahan yang terjadi dalam layanan informasi publik di berbagai daerah yakni mengenai kelayakan teknis, anggaran finansial dan ekonomi, dukungan politis serta dukungan organisasi pelaksana mengenai penerapan website. Website di Kabupaten Sikka masih terdapat halaman yang belum dapat diakses dan juga temuan dari OMBUDSMAN menyatakan bahwa pelayanan publik di Kabupaten Sikka masih sedang.

Tujuan: tujuan dari penelitian ini yakni mendeskripsikan serta memperoleh gambaran mengenai bagaimana kelayakan teknis, kelayakan ekonomi dan finansial, dukungan politis serta dukungan organisasi pelaksana dalam penerapan website sebagai media layanan informasi publik. **Metode:** Metode yang digunakan yakni deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan serta dengan melakukan tinjauan dokumentasi dan observasi secara langsung di lapangan yang berpedoman pada teori Bardach. Penerapan website dalam melakukan layanan informasi publik belum berjalan dengan baik karena terdapat beberapa permasalahan. **Hasil/Temuan:** hasil Penelitian mengenai kelayakan teknis dimana prosedur dalam pelayanan informasi publik sudah berjalan dengan baik, untuk kualitas website belum baik dalam pemberian data-data terbaru serta belum terintegrasi dengan aplikasi pelayanan publik dan juga website perangkat daerah lainnya, untuk teknologi belum baik dalam pelayanan website serta ahli teknis yang sudah tergolong baik. kelayakan finansial dan ekonomi sudah adanya anggaran untuk tetapi dibagi dengan pengelolaan radio serta belum ada pemasukan dari layanan website. Mengenai dukungan politis belum ada regulasi pemerintah daerah terkait layanan informasi publik serta masih minimnya pengunjung website. Untuk dukungan dari organisasi pelaksana juga belum dikatakan baik meskipun kemampuan pegawai dalam pelayanan baik namun belum didukung oleh kantor yang layak untuk digunakan. **Kesimpulan:** Kesimpulan bahwa penerapan website di Kabupaten Sikka dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat belum maksimal.

Kata Kunci : layanan, informasi publik, website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan di era globalisasi yang sangat cepat tidak dapat dibendung memaksa pemerintah harus melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat awalnya dilakukan dengan tatap muka namun sekarang bisa dilakukan Dalam jaringan (Daring) dengan menggunakan teknologi yang tersedia. Pemerintah telah merespon hal tersebut dengan mewajibkan seluruh pemerintahan dan berbagai lembaga publik untuk melakukan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia agar terciptanya pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab sehingga terselenggaranya pemerintahan yang baik dengan mengeluarkan regulasi yang menjadi pedoman pemerintah pusat maupun daerah untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi (Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Pada pengimplementasiannya, seluruh pemerintahan daerah dituntut untuk dapat memaksimalkan teknologi yang tersedia untuk melakukan pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Teknologi yang digunakan pemerintahan daerah salah satunya dengan pengelolaan website pemerintahan daerah. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja website dari seluruh pemerintahan daerah provinsi di Indonesia, diketahui rata-rata kinerja website pemerintahan daerah provinsi sebesar 79% dengan menggunakan pengukuran Google Pagespeed, yang artinya bahwa sebagian besar website pemerintahan

daerah provinsi dalam kategori sedang yang belum bisa dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat.

Laporan hasil monitoring dan evaluasi Komisi Informasi Pusat (KIP) yang menyampaikan bahwa masih banyak badan publik dengan kualifikasi kurang informatif hingga tidak informatif dalam melakukan layanan informasi publik. Kurang informatifnya badan publik ini dipengaruhi beberapa persoalan yang harus ditingkatkan yakni pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) disetiap organisasi badan publik harus diperkuat, harus ada kesadaran dari semua tingkatan pimpinan badan publik tentang pentingnya layanan keterbukaan informasi publik terhadap masyarakat, adanya teknologi yang handal dan memadai sebagai penunjang pelaksanaan serta pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemanfaatan bidang teknologi. Hal tersebut merupakan masalah dasar yang harus diselesaikan oleh pemerintahan daerah untuk mengefektifkan pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat. Salah satu pemanfaatan teknologi yang bisa digunakan oleh badan publik dalam melakukan layanan informasi publik yakni dengan menggunakan media website.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui website untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pemerintahan berbasis teknologi (*E-Government*) sudah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Pemanfaatan teknologi untuk pelayanan informasi publik berbasis website harus membutuhkan teknologi yang memadai. Berdasarkan Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika tahun 2020 mengatakan bahwa, kemampuan aplikasi di berbagai pemerintahan daerah seperti halnya penelitian yang dilakukan di berbagai daerah kerap terbatas, dimana pelayanan yang seharusnya 24 jam dalam sehari seringkali tidak sesuai. Keterbatasan sebagaimana yang telah diungkapkan tersebut tidak terlepas dari kapasitas kelayakan teknis teknologi layanan informasi yang digunakan secara langsung tidak sistematis dan masih tertinggal kualitasnya, hal tersebut membuat beberapa layanan yang tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat semestinya.

Pemerintahan Kabupaten Sikka menjadi salah satu daerah dari banyaknya pemerintahan daerah di Indonesia yang melakukan layanan informasi publik untuk menuju pemerintahan yang baik dengan menggunakan media informasi website. Website tersebut merupakan media yang digunakan oleh pemerintahan Kabupaten Sikka dalam memberikan kebutuhan layanan informasi kepada masyarakatnya agar supaya kebutuhan akan informasi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Data kepala Ombudsman Republik Indonesia perwakilan provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menyimpulkan tingkat kriteria kepatuhan pelayanan publik di Pemerintah daerah Kabupaten (Pekab) Sikka masih belum maksimal dan hampir berada pada zona merah dengan penilaian yang menempatkan Pekab Sikka berada pada predikat kepatuhan sedang. Artinya dengan adanya website ini pelayanan publik di Kabupaten Sikka belum maksimal dalam pengelolaannya. Pernyataan ini tentunya menjadi masalah karena pemerintah Kabupaten Sikka khususnya Diskominfo harus segera melakukan evaluasi terhadap layanan informasi publik yang dimiliki, salah satunya yakni website yang digunakan sebagai medialayanan informasi kepada masyarakat. Timbulnya hal tersebut menuntut pekab Sikka untuk segera berbenah dan memanfaatkan media yang ada dalam melakukan pelayanan publik yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, agar supaya terpenuhnya kebutuhan akan layanan informasi yang efektif kepada masyarakat Kabupaten Sikka.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang terjadi di berbagai daerah tersebut juga menjadi permasalahan yang terjadi pada Kabupaten Sikka dalam pengimplementasian website sebagai media layanan informasi publik. Website pemerintahan daerah Kabupaten Sikka mulai dioperasikan pada tahun 2017 sebagai media layanan informasi publik. Dalam pengimplementasiannya website *Sikkakab.go.id* masih memiliki kendala dalam kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) yang belum kompeten dalam bidangnya serta kedisiplinan pegawai dalam bekerja yang masih dikatakan rendah.

Kurang kompetennya ASN dalam pengelolaan website *Sikkakab.go.id* tersebut juga berdampak pada website dilihat dari halaman website *Sikkakab.go.id* yang dimana masih terdapat beberapa halaman yang belum dapat diakses oleh masyarakat. Masih belum bisa diaksesnya beberapa halaman website ini menjadi masalah yang patut diambil untuk dilakukan penelitian. Dibandingkan dengan website pemerintah daerah kabupaten maupun kota yang sudah dikatakan baik dengan berbagai kriteria di Indonesia dalam penerapan *E-Government*, kabupaten Sikka masih sangat tertinggal akan perkembangan layanan teknologi ini. Tentunya hal tersebut juga menjadi permasalahan yang sangat serius dalam melakukan pelayanan informasi kepada masyarakat karena menghambat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kepada masyarakat Kabupaten Sikka.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pemanfaatan teknologi informasi melalui website untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pemerintahan berbasis teknologi (*E-Government*) sudah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Pemanfaatan teknologi untuk pelayanan informasi publik berbasis website harus membutuhkan teknologi yang memadai. Berdasarkan Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (2020) mengatakan bahwa, kemampuan aplikasi di berbagai pemerintahan daerah seperti halnya penelitian yang dilakukan di Kota Depok dan Kota Tangerang Selatan kerap terbatas, dimana pelayanan yang seharusnya 24 jam dalam sehari seringkali tidak sesuai. Keterbatasan sebagaimana yang telah diungkapkan tersebut tidak terlepas dari kapasitas kelayakan teknis teknologi layanan informasi yang tidak sistematis, hal tersebut membuat beberapa layanan yang tidak berjalan sesuai dengan semestinya.

Dalam pelaksanaan layanan informasi membutuhkan dukungan ekonomi ataupun biaya agar supaya proses pelaksanaan pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik. Pada penelitian yang dilakukan di Kota Medan (Ririn Widya Ningsih, 2019) anggaran yang dikeluarkan oleh instansi terkait layanan informasi publik sudah ada namun belum dikhususkan untuk layanan informasi publik berbasis website, sedangkan di kabupaten Tegal (Rizka, 2012) tidak adanya biaya dalam pelaksanaannya. Dengan adanya keterbatasan permasalahan anggaran tersebut maka proses pelaksanaan layanan informasi yang dilakukan di beberapa kota di Indonesia belum sepenuhnya terselenggara dengan baik.

Dukungan pemerintah terhadap terlaksananya layanan informasi publik kepada masyarakat dapat dilihat dengan adanya peraturan yang ditetapkan. Peraturan yang ditetapkan menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan layanan informasi berbasis elektronik. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di Kabupaten Tegal mengenai pelaksanaan website sebagai media layanan informasi publik sudah memiliki peraturan dari pemerintahan daerah setempat, namun dalam pelaksanaannya masih belum sesuai dengan aturan yang

diberlakukan oleh pemerintahan daerah. Berbeda halnya pada Kota Surabaya, Kota Batam serta Kota Bandung (Mellyana Eka Mardiana, 2021) yang dikenal telah berhasil menerapkan E-Government yang mampu bekerja karena sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Permasalahan terakhir yang sering dijumpai dalam pelaksanaan layanan informasi publik melalui website di berbagai daerah yakni, sumber daya manusia yang dimiliki instansi terkait serta fasilitas pendukung dalam pengelolaannya. Penelitian yang dilakukan di Kota Tasikmalaya, Kota Medan serta Kabupaten Jombang (Santy Aprilia, 2014) masih memiliki kendala terhadap sumber daya manusia yang dimiliki dalam pengelolaannya, seperti kemampuan staf yang belum memadai. Terdapat fasilitas yang belum memadai dalam pelaksanaan layanan informasi publik, hal ini menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik. Berbeda halnya dengan Kabupaten Subang, Kota Bandung, Kota Batam serta Kota Surabaya sendiri telah berhasil melakukan layanan informasi publik dengan menggunakan layanan website. Memiliki staf yang mumpuni dalam pengelolaan layanan informasi berbasis website serta mempunyai fasilitas yang sudah tersedia dengan baik, dengan tersedianya kemampuan staf yang baik serta fasilitas yang mumpuni maka Layanan informasi publik melalui website di Kabupaten Subang (Regan Vaughan, 2021) berdasarkan evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sudah berada pada predikat baik dengan nilai indeks 3,01.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian terdahulu menggunakan berbagai metode dengan variabel penelitian yang menjadi bahasan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik meliputi sumber daya, disposisi, komunikasi, birokrasi, sasaran, sumber daya manusia, integrasi, peraturan daerah yang mendukung, kegunaan, manfaat, kecepatan dan keragaman informasi dari aspek yang diteliti oleh penelitian terdahulu sudah mendapatkan hasil baik sudah baik dalam penerapan website ataupun belum dalam penerapan website. Perbedaan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti di berbagai Kota dan Kabupaten yang ada di Indonesia mempunyai perbedaan dengan penelitian sekarang terletak pada teori konsep serta empirikal gap dimana peneliti pada penelitian ini melakukan evaluasi terhadap kebijakan pelaksanaan website sebagai media layanan layanan informasi publik yang dimana penelitian ini terfokus pada penerapan website *Sikkakab.go.id* yang dioperasikan di Diskominfo Kabupaten Sikka khususnya pada bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik dengan aspek yang diamati antara lain mengenai kelayakan teknis dalam penerapan website, kelayakan mengenai ekonomi dan finansial, dukungan politis dan dukungan dari masyarakat sebagai pemohon layanan dan juga dari organisasi sebagai pelaksana dalam proses pelayanan menggunakan website induk Kabupaten Sikka.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian yang sudah dilangsungkan peneliti di Diskominfo Kabupaten Sikka yakni untuk mendeskripsikan serta memperoleh gambaran serta informasi mengenai kelayakan teknis dalam proses penerapan website di Kabupaten Sikka, mendeskripsikan serta menggambarkan kelayakan ekonomi dan finansia proses penerapan website di Kabupaten Sikka, mendeskripsikan serta menggambarkan daya dukung politis dan juga masyarakat proses penerapan website di Kabupaten Sikka, mendeskripsikan serta menggambarkan daya dukungan dari organisasi pelaksana sebagai pemberi layanan informasi kepada masyarakat

serta untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menggambarkan upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Sikka dalam penerapan website *Sikkakab.go.id* sebagai media layanan informasi publik di Diskominfo Kabupaten Sikka dan juga memberikan masukan dan saran kepada Diskominfo Kabupaten Sikka dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode ini bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta yang akurat dengan pandangan yang tepat dan data yang saling berhubungan. Pendekatan induktif merupakan pendekatan yang berangkat dari fakta yang terjadi di lapangan selanjutnya peneliti menganalisis fakta yang ditemukan terlebih dahulu membuat pertanyaan dan dikaitkan dengan teori, dalil serta hukum yang sesuai dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini menggunakan sumber data yang berasal dari data sekunder yakni data yang digunakan peneliti melalui sumber yang telah ada seperti majalah, buku-buku laporan, artikel, jurnal serta majalah yang mendukung dalam penelitian (Ismael Nurdin dan Sri Hartati, 2019). Data primer yakni data yang diambil langsung melalui informan yang telah ditetapkan (Robert R. Mayer dan Ernest Greenwood, 1984) dimana dalam penelitian ini peneliti membuat data informan yakni Kepala Dinas Diskominfo, Sekretaris Diskominfo, Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik, Operator Website serta Masyarakat. Informan yang ditentukan melalui teknik penentuan *Purposive Sampling* dan juga *Accidental Sampling* (Sugiyono, 2013). Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan teori Evaluasi kebijakan dengan beberapa dimensi pengukuran yakni kelayakan teknis, kelayakan ekonomi dan finansial, dukungan politis serta dukungan dari organisasi pelaksana (Patton, Sawicki, Clark, 1986).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Kelayakan Teknis Penerapan Website

Layanan website sebagai media untuk memberikan informasi kepada publik hendaknya mempunyai cara tersendiri dalam mempublikasikan informasi yang diberikan. Informasi yang didapat seharusnya dikonfirmasi kebenarannya serta dipilah terlebih dahulu kemudian akan disampaikan kepada pejabat yang mempunyai hak untuk memilih apakah informasi ataupun berita tersebut bisa dipublikasikan ataupun tidak dapat dipublikasikan.

Dalam hal prosedur, Diskominfo Kabupaten Sikka sudah mempunyai tim untuk melakukan pengelolaan informasi untuk dipublikasikan kedalam website. Untuk pengelolaan informasi yang hendak diupload kedalam website Diskominfo melalui operator website sudah berkomunikasi terhadap pejabat yang berwenang dalam menentukan layak tidaknya suatu informasi untuk dipublikasikan, dimana pejabat tersebut diantaranya kepala bidang serta kepala Diskominfo Kabupaten Sikka. Untuk tim yang melakukan pencarian informasi sudah ada tim tersendiri bukan lagi operator website. Tim pencari data terdiri dari seorang pegawai honorer Diskominfo yang dimana mempunyai tugas yang dibantu oleh dua orang

operator website untuk mengarahkan serta dalam menentukan berita ataupun informasi dalam mencari data yang tepat untuk dipublikasikan didalam website.

Mengenai Kualitas website belum bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat beberapa kekurangan. Website belum terintegrasi dengan website perangkat daerah yang lain, karena proses pengembangan website terkendala dengan anggaran yang dianggarkan dalam pengelolaan website yang masih belum difokuskan untuk mengembangkan website. Website ini merupakan website induk pemerintah daerah Kabupaten Sikka, oleh karena hal itu maka perlu adanya pegintegrasian dengan website perangkat daerah lainnya agar supaya semuanya dapat terfokus kepada satu domain induk serta mempermudah masyarakat dalam menemukan website perangkat daerah Kabupaten Sikka yang lainnya.

Tabel 1
Hasil Pengukuran Parameter Kualitas Website

No.	Paramaeter	Deskripsi parameter pada website <i>sikkakab.go.id</i>
1.	Kecepatan	Untuk kecepatan website <i>sikkakab.g.id</i> tergolong lambat karena butuh enam detik untuk masuk kedalam halaman. Berdasarkan penelitian online waktu loading suatu website jika lebih dari empat detik maka pengunjung enggan untuk kembali mengunjungi website tersebut.
2.	<i>Hompape</i>	Mengenai hompage sudah tersedia menu-menu yang mengarahkan pengguna.
3.	Isi	Mengenai isi masih terdapat beberapa data yang belum diupdate dan belum sama sekali di unggah kedalam website, serta terdapat beberapa halaman yang belum bisa diakses oleh pengguna layanan website.
4.	Kontak	Untuk kontak sendiri sudah terdapat alamat email.
5.	Interaksi	Mengenai interaksi dua arah website belum menyediakan layanan komentar pada setiap data dan berita yang diunggah. Kurangnya pelayanan interaksi dua arah ini menyebabkan masyarakat belum bisa berinteraksi dengan pemerintah daerah sebagai penyedia layanan.
6.	Kemudahan membaca	Untuk kemudahan membaca pada website sudah bisa digunakan oleh pengguna yang tidak memiliki gangguan penglihatan, tampilan huruf bisa dibaca oleh pengunjung.
7.	Ketepatan	Mengenai ketepatan Website selalu membahas mengenai informasi terkini mengenai Kabupaten Sikka.
8.	Layanan publik	Mengeni layanan publik belum terintegrasi dengan aplikasi yang tersedia serta belum terintegrasi dengan website perangkat daerah lainnya.
9.	Hits pengguna <i>platform</i>	Untuk hits pengguna <i>platform</i> baru terdapat media sosial <i>facebook</i> yang terintegrasi dengan website.

Sumber : Diolah peneliti melalui pengamatan di halaman website *Sikkakab.go.id*, 2022

kualitas website di atas belum semua dilaksanakan didalam website. Mengenai kualitas layanan yang berada didalam website masih kurang diperbaharui datanya. Hal tersebut membuat kualitas website belum maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya kualitas website ini karena dalam pengelolaan website Diskominfo mempunyai hak akses yang terdapat pada layanan berita. Hasil dari kualitas website masih belum tercapai dengan baik sesuai dengan buku pedoman yang telah digunakan. Mengenai kualitas website masih belum diupdate data yang terbaru serta belum adanya pengintegrasian Website dengan aplikasi lain dalam hal pelayanan publik.

Pemerintahan daerah melalui Diskominfo melakukan pelayanan informasi publik melalui media website dengan menggunakan teknologi yang sudah terbaru yakni menggunakan aplikasi berbasis website 2.0. Kelemahan yang terdapat pada pelayanan yang digunakan melalui website ini yakni terkendala pada terbatasnya fasilitas pendukung karena belum adanya server di Diskominfo Kabupaten Sikka serta infrastruktur gedung serta ruang kerja yang belum memadai. Kekurangan ini menghambat pekerjaan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan informasi melalui website yang digunakan operator kepada masyarakat biasanya melalui laptop ataupun smartphone.

Ahli teknis berkaitan dengan bagaimana hal yang dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan informasi melalui website. Untuk dukungan ahli teknis Diskominfo dalam pelayanan telah mempunyai dua orang operator pengelolaan website. Kualitas dua orang pengelola website sendiri diyakini mempunyai kapasitas keahlian yang mumpuni dalam mengelola portal website Kabupaten Sikka. Untuk pendidikan sendiri dua orang pengelola website tersebut sudah merupakan lulusan dengan bidang keilmuan sarjana komunikasi, yang memperkuat keahliannya dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan website.

3.2. Gambaran Kelayakan Finansial dan Ekonomi Penerapan Website

Dalam pelaksanaan program kegiatan yang dijalankan Diskominfo dalam peningkatan sarana dan prasarana dengan beberapa kegiatan dengan capaian yakni 100% dari dana yang dianggarkan. Pada program kegiatan yang kedua yakni pengembangan komunikasi, informatika dan media massa dengan anggaran yang dialokasikan dengan capaian kerja yakni 86,25% , serta pada program kegiatan yang ketiga dengan capaian sebesar 100%. Artinya dalam program kegiatan yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan melalui website sudah ada alokasi anggarannya tetapi belum maksimal dalam pengelolaannya.

Tabel 2
Capaian Kinerja Program/Kegiatan

Program	Indikator/kegiatan	Target	Realisasi	Capaian
Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa (website dan radio)	Cakupan pengembangan dan pemberdayaan kelompok informasi masyarakat di tingkat kecamatan	100%	100%	100%
	Cakupan Layanan Telekomunikasi	95%	68,71%	72,33%

Sumber : Lakip Diskominfo Kabupaten Sikka, 2020

Mengenai program kegiatan yang dilakukan Khusus pengalokasian anggaran untuk pembaharuan dan peningkatan kualitas website sendiri sudah cukup terlaksana dengan baik. Dukungan dari pemerintah daerah masih dianggap kurang mengenai layanan informasi melalui website juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Namun dengan anggaran yang diberikan dan digunakan untuk pengelolaan website dan radio masih sangat kurang. Untuk pendapatan dari pengelolaan website belum ada keuntungan mengenai anggaran yang masuk kedalam pemerintahan daerah. Hasil yang diperoleh yakni bisa memberikan layanan informasi saja karena dalam website belum terintegrasi dengan aplikasi lainnya.

3.3. Gambaran Daya Dukung Politis Dalam Penerapan Website

Peraturan yang melandasi pelaksanaan pelayanan informasi publik melalui website di Kabupaten Sikka samapi sekarang belum ada peraturan daerah yang melandasi kebijakan mengenai pelayanan melalui website. Mengenai tugas dan fungsi Diskominfo sudah tertuang dalam peraturan daerah Nomor 40 Tahun 2016. Selama pelayanan yang dilakukan melalui website Diskominfo melakukan pelayanan dengan mengikuti Buku Panduan Pengembangan Situs Website Pemerintah Daerah serta mengikuti UU SPBE. Dukungan dari pemerintah daerah juga terdapat pada bagian humas yang memaparkan kegiatan Bupati dan Wakil Bupati dalam salah satu menu website. Menu tersebut hingga kini jarang diperbaharui, terakhir dilakukan pengupdatean data pada Oktober 2021.

Adanya dukungan dari masyarakat Kabupaten Sikka terhadap layanan informasi melalui website ini yakni dengan adanya pengunjung website dari masyarakat. Sejak website digunakan pada tahun 2017 dukungan dari masyarakat yakni dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3
Data Pengunjung Website sikkakab.go.id dari tahun 2017 – 2021

No.	Bulan	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	Januari	-	844	1.072	1.765	1.737
2.	Februari	-	761	869	2.104	2.101
3.	Maret	-	807	1.101	2.097	2.759
4.	April	-	740	1.299	1.530	2.146
5.	Mei	-	859	827	1.225	2.149
6.	Juni	-	635	118	981	2.558
7.	Juli	-	1.072	1.051	1.028	4.490
8.	Agustus	-	915	864	1.288	5.087
9.	September	-	4.222	950	1.741	4.133
10.	Oktober	840	7.748	1.294	1.974	4.203
11.	November	829	2.041	6.031	1.391	3.081
12.	Desember	587	1.518	2.137	2.219	2.961
Jumlah		2.256	22.626	17.613	19.343	37.405

Sumber : Website Sikkakab.go.id diolah peneliti, 2022

mengenai pengunjung website sejak 2017 hingga 2021. Pengunjung pada tahun 2018 sebanyak 22.626 atau sekitar 14% dari jumlah penduduk tahun tersebut, pada tahun 2019 sebanyak 17.613 pengunjung atau sekitar 18% dari jumlah penduduk dan pada tahun tersebut, untuk 2020 sebanyak 19.343 pengunjung atau sekitar 24% serta 2021 dengan jumlah pengunjung sebanyak 37.405 pengunjung atau 8,2% dari penduduk kabupaten Sikka. Artinya masih sangat minim partisipasi dari masyarakat sendiri dalam membutuhkan layanan informasi publik.

Manfaat yang diterima oleh masyarakat mengenai website berada pada bagian berita saja, sedangkan untuk informasi yang dibutuhkan lain seperti laporan dari tiap perangkat daerah masih belum terpenuhi dengan baik. Layanan yang didapatkan masyarakat yakni mengenai berita seputar Kabupaten Sikka dan masi dianggap kurang informasinya mengenai berita dan jarang diupdate. Manfaat lain belum dapat dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Sikka sehingga perlu pembaharuan mengenai website ini. Pentingnya pengupdatean berita melalui website agar masyarakat mengetahui segala sesuatu yang terjadi di daerah Kabupaten Sikka bukan hanya berita saja, melainkan transparansi dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

3.4. Gambaran Mengenai Dukungan Organisasi Pelaksana

Kemampuan pegawai diyakini mempunyai kapasitas yang memadai dalam melakukan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dilihat dari kualitas pendidikan rata-rata pendidikan terakhir yakni strata satu dengan jurusan diluar dari teknologi maupun komunikasi. Untuk kepala bidang Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik sendiri yang mengurus mengenai layanan website sendiri mempunyai latar belakang sarjana ekonomi. Mengenai operator pengelola website mempunyai latar belakang sarjana komunikasi. Kemampuan SDM aparatur dipengaruhi dari ilmu yang dipelajari, banyaknya keilmuan diluar dari keahlian yang dimiliki membuat kualitas pelayanan melalui website berjalan dengan baik sesuai dengan kelayakan yang ada.

Tabel 4

Indek kualitas pelayanan publik dan profesionalitas ASN Dsikominfo Kabupaten Sikka

Indikator	Target	Realisasi	Capaian (%)
indeks kualitas pelayanan publik di Diskominfo	1,65	1,54	93,33
indeks profesionalitas ASN	60	59,05	98,42

Sumber : Lakip Diskominfo Kabupaten Sikka, 2020

Mengenai kualitas pelayanan publik di serta indeks profesionalitas ASN di Diskominfo Kabupaten Sikka. Berdasarkan jumlah pegawai yang ada beserta bidang keilmuan yang dimiliki, capaian kualitas pelayanan publik serta profsionalitas pegawai terbilang baik untuk pelayanan publik. Dari pemaparan tabel di atas juga dapat diartikan bahwa dengan sumber daya manusia serta sarana prasarana yang dimiliki Diskominfo dapat memberikan pelayanan

keterbukaan informasi dengan capaian 93.33%. nilai tersebut tergolong dalam pelayanan yang dikatakan baik.

Fasilitas penunjang pengelolaan website sendiri masih belum memadai. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa keadaan gedung perkantoran yang tidak layak untuk ditepati oleh Diskominfo yang dimana merupakan dinas yang sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan dalam digitalisasi pelayanan publik. Ruang kerja operator website sebagai ruangan untuk melakukan pelayanan informasi publik tidak layak untuk digunakan dan perlunya pembaharuan ruangan. Dukungan dari Diskominfo dalam hal pelayanan publik lainnya yakni dengan mendirikan beberapa

Untuk pengelolaan sarana dan prasarana sudah dilakukan pemeliharaan rutin dengan alokasi dana yang didapatkan. Sarana dan prasarana penunjang penggunaan website meskipun sudah dilakukan pemeliharaan rutin perlu adanya pembaharuan. Indeks sarana dan prasarana pelayanan publik dengan target 0,14% dan terealisasi sebesar 0,14% menggambarkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik sudah dijalankan namun masih kecil persentasenya dalam hal pelayanan di Diskominfo. Berdasarkan hasil pengamatan langsung mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki Diskominfo masih sangat jauh dari kata layak untuk sebuah dinas yang mempunyai fungsi untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan evaluasi kebijakan pengelolaan layanan informasi berbasis website sikkakab.go.id di kabupaten sikka dinilai belum maksimal dalam proses penerapannya. Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan kelayakan teknis dalam penerapan website dalam hal prosedur, pemerintahan daerah Kabupaten Sikka melalui Diskominfo telah mempunyai tim dalam pengelolaannya dan sudah dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian mengenai kualitas yang dipaparkan didalam website belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal, karena terdapat beberapa kekurangan menu dan data serta belum terintegrasi dengan website perangkat daerah lainnya yang berada di Kabupaten Sikka. Kemudian mengenai ahli teknis sudah memadai namun perlunya peningkatankualitas ahli dalam bidang pengelolaannya. Mengenai gambaran kelayakan finansial dan ekonomi, pemerintahan Kabupaten Sikka sudah mengalokasikan dan untuk pengelolaan layanan informasi melalui website namun belum maksimal karena masih terbagi dengan pengelolaan layanan informasi yang lain. Gambaran mengenai dukungan politis Pemerintah Kabupaten Sikka belum mempunyai dasar hukum daerah serta belum memberikan manfaat yang begitu besar kepada masyarakat Kabupaten Sikka sehingga masih minimnya partisipasi masyarakat dan juga banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mengenai website serta masih banyak wilayah yang belum mendapatkan jaringan internet. Mengenai dukungan organisasi masih belum memadai dari infrastruktur kantor dan media pendukung dalam pengelolaan website.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik yang ditemukan peneliti dalam melakukan penelitian yakni dimana Diskominfo belum mendapatkan gedung kantor yang layak dan juga fasilitas yang memadai karena menggunakan gedung lama bekas Dinas pertanian yang kondisinya belum bisa dikatakan sebagai sebuah kantor dinas. Hal ini tentunya menjadi temuan yang menarik karena Diskominfo yang harus melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan fasilitas teknologi yang terbaru dan juga perlu adanya perlindungan teknologi tersebut dari kondisi dan keadaan apapun. Kemudian temuan yang berikutnya yakni layanan di dalam website belum bisa memberikan layanan dua arah yang signifikan karena belum terintegrasi dan juga belum memberikan layanan interaksi dan transaksi didalam layanan website, website baru membelikan layanan publikasi informasi kepada masyarakat yang terdiri dari berita-berita ataupun informasi-informasi yang berguna bagi masyarakat kabupaten Sikka. Artinya belum ada layanan yang bisa mempermudah masyarakat Kabupaten Sikka dalam mempermudah urusan tertentu, masyarakat hanya mendapatkan layanan informasi publik mengenai pembaharuanberita yang terjadi di daerah.

IV. KESIMPULAN

- 1 Dalam hal prosedur pemberian informasi kepada masyarakat melalui website sudah berjalan dengan baik sesuai dengan prosedurnya. Dalam hal kualitas website masih banyak kekurangan berdasarkan parameter pengukuran yang dilakukan, website masih terdapat beberapa informasi yang belum diperbaharui dengan data-data yang terbaru serta belum terintegrasiny website dengan aplikasi pelayanan publik serta website perangkat daerah lainnya di Kabupaten Sikka. Mengenai teknologi yang digunakan sudah menggunakan teknologi yang bisa berinteraksi dua arah dan juga bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui smartphone. Ahli teknis dalam penerapan website sudah cukup baik dengan capaian kerja yang dimiliki.
- 2 Sudah adanya anggaran yang dialokasikan untuk proses pelayanan informasi kepada masyarakat namun anggaran yang diberikan masih minim dan juga dibagi menjadi dua bagian pada playan website dan juga pelayanan informasi melalui radio yang menyebabkan pengembangan website belum berjalan dengan maksimal.
- 3 Dukungan dari pemerintah maupun dari masyarakat masih sangat minim, hal ini dilihat dari tidak adanya peraturan daerah yang mengatur khusus untuk pelaksanaan layanan melalui website. Dukungan dari masyarakat sendiri juga masih sangat minim dilihat dari jumlah pengunjung website tiap tahunnya yang membuktikan bahwa belum samapi setengah masyarakat Kabupaten Sikka yang menggunakan website sebagai media layanan informasi publik.
- 4 Dukungan organisasi dalam hal kemampuan pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan mumpuni hal tersebut dapat dilihat dari capaian kiinerja serta indeks pelayanan publik yang dilakukan Diskominfo. Dukungan dari sarana prasarana juga belum memadai karena fasilitas penunjang pelaksanaan layanan informasi publik melalui website belum didukung oleh gedung perkantoran serta alat yang digunakan sebagai media layanan informasi publik. Mengenai pengelolaan sarana dan prasarana sudah rutin namun pengelolaan sarana untuk bagian layanan informasi publik melalui media website belum terlaksana dengan maksimal.

4.1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu pada saat penelitian situasi masih dalam masa pandemi sehingga ruang gerak peneliti menjadi terbatas dalam mencari data dan informasi serta keterbatasan waktu dan biaya. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut peneliti kemudian melakukan pengumpulan data dengan memaksimalkan segala peluang serta fasilitas yang ada .

4.2. Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penggunaan media informasi publik di Kabupaten Sikka.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sikka Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Komisi Informasi Pusat. "Hasil Monitoring Dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik," 2020.

Nurdin, Ismael dan Sri Hartati, "Metodologi Penelitian Sosial", (Surabaya:Media Sahabat Surabaya, 2019.)

Mayer, Robert R. dan Ernest Greenwood, Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial, (Jakarta: Patton,Sawicki, Clark. " Basic Methods of Policy Analysis and Planing",(1986)

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D, (Bandung : Alfabeta,2013.

Komisi Informasi Pusat, "Hasil Monitoring Dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik," 2020.

JURNAL

Ririn Widya Ningsih et al., "Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan," 2019.

Rizka, "Artikel Analisis Penerapan Website Dalam Rangka E-Government Di Kabupaten Tegal" 2012.

Mellyana Eka Mardiana, "Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi E- Government Di Bandung, Batam, Dan Surabaya," 2021.

Santy Aprilia, Andy Wijaya, and Suryadi Suryadi, "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)" 2014.

Regan Vaughan, Hari Busthomi, Anggi A. Putri. "Implementasi Kebijakan e-Government melalui Website Subang.Go.Id Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Subang," 2021.

Gita Indah Marthasari and Gita Ismadiani, "Evaluasi Kinerja Web Pemerintah Provinsi Di Indonesia," 2021.

INTERNET

“Menuju-Pemerintahan-Digital,”-accessed-September-7,-2021,-

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>.

“Kemenkominfo: Banyak Badan Publik Belum Informatif | Republika Online,” accessed September 8, 2021, <https://www.republika.co.id/berita/qslw1t428/kemenkominfo-banyak-badan-publik-belum-informatif>.

“Standar-Pelayanan-Publik-Di-Pemkab-Sikka-Masih-Sedang-Ombudsman-RI,” accessed September 3, 2021, <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--standar-pelayanan-publik-di-pemkab-sikka-masih-sedang>

“Sekda Sebut Kualitas ASN Di Sikka Minimalis Dengan Disiplin Rendah,” accessed November 9, 2021, <https://mediaindonesia.com/nusantara/412761/sekda-sebut-kualitas-asn-di-sikka-minimalis-dengan-disiplin-rendah>.

