

# KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH KOTA GORONTALO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKSES INFOMASI DI KOTA GORONTALO

Mohammad Noufal Ryamizar  
NPP. 29.1554

Asdaf Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [nryamizar28@gmail.com](mailto:nryamizar28@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Technological advances that are growing dynamically from year to year have a major impact on the government, one of which is in running an electronic-based government or better known as e-government. Therefore, the City of Gorontalo created a Gorontalo City government website with the domain [www.gorontalokota.go.id](http://www.gorontalokota.go.id) as a medium in implementing information access services so that people can easily obtain information about the Gorontalo City area. However, in practice, this website still has several shortcomings so that researchers conduct research related to the Quality of Government Websites in Improving Information Access Services in Gorontalo City. **Purpose:** This study aims to determine the quality of the website of the Gorontalo City Government Website, the supporting and inhibiting factors, as well as the efforts made to overcome the various obstacles faced. **Method:** The research design used is a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques include observation, semi-structured interviews, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of this study indicate that the quality of the Gorontalo City Government Website in improving Information Access Services in Gorontalo City is quite good, but there are slight shortcomings in terms of content quality that needs to be improved in order to become a good and quality government website. **Conclusion:** The quality of the Gorontalo City Government website in conveying public information is quite good and further improvements need to be made so as to provide excellent service for the community. **Keywords:** Website Quality, Information Services, Government Website

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Kemajuan teknologi yang semakin berkembang secara dinamis dari tahun ketahun membawa dampak besar terhadap pemerintah, salah satunya dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis elektronik atau lebih dikenal e-government. Maka dari itu, Kota Gorontalo membuat membuat website pemerintah Kota Gorontalo dengan domain [www.gorontalokota.go.id](http://www.gorontalokota.go.id) sebagai media dalam melaksanakan pelayanan akses informasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website Pemerintah Kota Gorontalo, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Induktif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari Website Pemerintah Kota Gorontalo dalam meningkatkan Pelayanan Akses Informasi Di Kota Gorontalo sudah cukup baik, namun ada sedikit kekurangan dari segi Kualitas konten yang perlu ditingkatkan

agar menjadi *website* pemerintah yang baik dan berkualitas. **Kesimpulan:** Kualitas *website* Pemerintah Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik sudah cukup baik dan perlu diadakan peningkatan lebih lanjut sehingga memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat  
**Kata Kunci:** Kualitas *Website*, Pelayanan Informasi, Website Pemerintah

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web disebut dengan internet. Perkembangan internet sebagai teknologi mutakhir dimasa kini menuju masa depan bersifat dinamis dari masa ke masa. Pada dasarnya, penggunaan internet berpengaruh terhadap teknologi informasi dalam mengubah konsep distribusi informasi dengan kanal – kanal yang senantiasa diperbaharui atau *up-to-date*(Nugroho 2018). Secara umum pemanfaatan TIK dalam menunjang pelayanan publik pada pemerintah daerah telah didukung oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* telah diatur didalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 . Di dalamnya sudah jelas bahwa Negara Indonesia telah Menyusun strategi – strategi khusus dalam mengembangkan *e-government* guna terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau *good governance* serta akan berdampak besar kepada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Indonesia..

Pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan *e-government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan jalan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat (Muslim 2012)

Keberadaan situs web atau website secara garis besar sangat bermanfaat dalam media promosi dan pemasaran produk lokal, sebagai media penyebaran informasi dan edukasi masyarakat, serta sebagai sarana untuk menyampaikan usulan, kritik dan saran (Yaniarti et al. 2020) Dalam urusan tata kelola pemerintahan, situs web memiliki peran penting sebagai perangkat yang mendukung terlaksananya aktivitas pemerintah dimana keberadaannya berperan dalam hubungan dengan masyarakat secara digital. Hal tersebut beralasan karena situs web merupakan suatu jalur komunikasi efektif dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat secara luas melalui internet(Hoesin et al. 2008). Penerapan situs web sejalan dengan kebutuhan masyarakat yaitu transparansi kebijakan pemerintah yang telah tercantum dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pengolahan data elektronik melalui website merupakan salah satu cara untuk menunjukkan eksistensi dari Pemerintah Kota Gorontalo kepada masyarakat Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-government*. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan mudah, di mana saat ini informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat, karena informasi memiliki peran yang sangat penting dan menentukan untuk mencapai suatu tujuan.

Sayangnya, dari banyaknya pemanfaatan website dan kejasama media yang dilaksanakan, Pemerintah Kota Gorontalo lebih dominan melakukan penyampaian informasi melalui media cetak dan media elektronik. Zaman yang sekarang yang sudah serba online dan juga dengan maraknya penggunaan gadget, dan alat komunikasi yang semakin hari semakin berkembang

tidak dimanfaatkan oleh pemerintah Kota Gorontalo dalam penyampaian informasi kepada khalayak.

Terkait dengan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, kegunaan sebuah *website* Pemerintah yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat menjadi sangat penting dan *urgent* di era saat ini. Untuk itu dibutuhkan kontribusi dan keinginan yang kuat serta kerja sama dari pemerintah untuk dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kenyataannya dalam layanan *website* Kota Gorontalo, masih belum seefektif dan berkualitas seperti yang diharapkan karena masyarakat kurang memahami fungsi media *online* sebagai sarana yang efektif bagi Pemerintah untuk menyampaikan data/informasi dan juga kurangnya masyarakat yang mengakses *website* tersebut yang mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan *e-government* pada birokrasi pemerintahan.

Penelitian ini akan dibatasi menjadi 3 masalah dalam pembahasan penelitian ini karena menurut peneliti sudah mewakili permasalahan yang ada. Maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *website pemerintah* dan Persandian Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh Diskominfo dan Persandian Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik melalui *website*?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh Diskominfo dan Persandian Kota Gorontalo untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam menyampaikan informasi publik menggunakan media *website*?

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Nova Yohana, Tantri Puspita Yazid (2014) melakukan sebuah penelitian dengan judul Pemanfaatan *Website Pemerintah* Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan *Good Governance* yang dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber. Narasumber utama dari Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan adalah Rahmat Hidayat Siregar S.Sos M.Si selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pekanbaru, Zulkarnain, S.E., M.Si selaku Kepala Bidang Teknologi Informatika Pekanbaru dan Misnan, S.H. selaku Kepala Seksi Diseminasi Informasi. Wawancara 56 dengan ketiga narasumber ini dilakukan berkaitan dengan pemanfaatan *website* dalam penyebaran informasi internet sehat dan pengelolaan konten *website* pra *upload*. Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu Staff Bidang Teknologi Informatika. Wawancara ini dilakukan berkaitan dengan pengembangan isi dan tampilan *Website* serta merancang dan mengembangkan program aplikasi dan sistem informasi yang diperlukan.

Dengan keberadaan *website*, masyarakat mengetahui dan mengakui adanya lembaga Dinas Komunikasi dan Informatika Pekanbaru, mengetahui alamat, logo, tugas pokok dan fungsi, siapa yang menduduki jabatan kepala dinas, *tagline* dan 68 identitas lainnya yang tercantum di *website*. Hanya saja, keberadaan *website* harus lebih disosialisasikan lagi ke masyarakat Kota Pekanbaru, agar pengunjungan *website* dapat dilakukan secara merata oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Penyebaran informasi internet sehat di *website*, memberikan nilai tambah kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan karena ketersediaan lembaga tersebut dalam memberikan informasi dan edukasi penting kepada masyarakat di tengah arus perkembangan

teknologi komunikasi dan informasi.

Manfaat yang dirasakan dari website pemerintah Kota Pekanbaru dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat belum maksimal sebagai sarana publikasi yang interaktif. Efisiensi dari pemanfaatan website pada layanan informasi masih tergolong lambat namun masih dapat mengurangi proses kerja dalam segi waktu dan juga biaya dalam konteks Bagian Pengolahan data elektronik dan masyarakat

Penelitian lain yakni yang dilakukan oleh Hauzan Atthara (2018), melakukan sebuah penelitian berjudul inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* : studi kasus aplikasi ogan lupian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Purwakarta. Dari analisis data yang terkumpul menunjukkan Aplikasi Ogan Lupian dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan terobosan dan inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah setempat untuk kebutuhan dibidang kesehatan, kemandirian, serta laporan pengaduan masyarakat, dsb. Aplikasi yang diluncurkan oleh DISKOMINFO Purwakarta ini masih membutuhkan pematapan khususnya dalam hal sumberdaya infrastruktur teknologi dan juga sumberdaya manusia yang menunjang keberhasilan *e-government* tersebut.

Penelitian lain yaitu terkait efektivitas *website* unitri.ac.id sebagai media informasi internal universitas oleh Muchammad Abdul Ghofur (2020). Bagi seluruh sivitas akademika di Universitas Tribhuwana Tungadewi, keberadaan *website* merupakan satu kebutuhan yang belum terpenuhi. Karyawan masih mengeluhkan informasi yang ada di *website* yang monoton dan tidak update sehingga *website* jarang dibuka. Selain itu, karyawan merasa *website* Unitri kurang cepat dalam aksesnya sehingga sering mengeluh ketika dibuka, terutama saat seluruh sivitas akademika tengah membukanya bersama-sama dalam moment mahasiswa baru atau semasa KRS dibuka.

Keluhan ini ternyata ada hubungannya dengan sistem tata kelola *website* yang tidak dipahami oleh seluruh karyawan. Bagi beberapa Kaprodi yang menjadi informan penelitian ini, Humas harus berperan aktif untuk menjemput setiap informasi yang ada di Prodi sehingga bisa diupload di *website*. Sedangkan menurut Humas, manajemen *website* Unitri telah mengatur setiap Kaprodi memiliki username dan password masing-masing sehingga mereka bisa upload mandiri. Meskipun tetap ada kontrol dari UPT Komputer untuk menyetujui setiap informasi yang layak naik dan tidak.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui kualitas *website pemerintah* Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik di Kota Gorontalo. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yang sama dengan penelitian Kunto Megantoro, Dinda Nurshabrina, Muchammad Abdul Ghofur. Namun dibedakan dengan pendekatan induktif dari semua penelitian terdahulu. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menggunakan pendapat atau Teori kualitas *website* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa kualitas *website* dapat dilihat melalui tiga dimensi yaitu kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas *Website* dalam Menyampaikan Informasi Publik di Kota Gorontalo (Studi *Website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo).

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan secara jelas data dan fakta yang sudah dikumpulkan kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan. teknik pengumpulan datanya dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis datanya bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitiannya akan lebih memfokuskan kepada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015). Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 10 orang informan yang terdiri dari:

Kepala Dinas Kominfo Kota Gorontalo	1 orang
Kepala Bidang Pengembangan Teknologi Informasi	1 orang
Pranata Humas	1 orang
Pranata Komputer	1 orang
Operator <i>Website</i> Dinas Kominfo Kota Gorontalo	3 orang
Masyarakat Kota Gorontalo	5 orang

Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, video yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun analisisnya menggunakan teori Kualitas *Website* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa pengukuran kualitas *website* terdapat 3 dimensi antara lain:

1. Kualitas Konten  
Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan yakni akurasi informasi, kelengkapan informasi, relevansi informasi, konsistensi informasi, dan pembaruan informasi.
2. Kualitas Layanan  
Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan yakni keamanan dari *website* tersebut harus benar-benar aman dari berbagai macam serangan, privasi dari pengunjung *website* harus benar-benar aman, dan waktu respon dari *website* harus cepat.
3. Kualitas Teknis  
Pada diemnsi ini terdapat beberapa indikator yang diperhatikan seperti mesin pencari yang dapat memudahkan para pengunjung untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cepat, kemudian sebuah *website* harus bisa dapat diakses dari berbagai macam jenis *browser*/kompatibilitas *browser*, dan tautan rusak yang tidak boleh ada dalam sebuah *website* yang berkualitas.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo merupakan salah satu usaha Pemerintah Kota Gorontalo melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gorontalo dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kota Gorontalo. Pemerintah Kota Gorontalo melalui *website pemerintah* berharap menjadikan *website* ini sebagai wadah untuk dapat menyebarkan informasi terkait Pemerintahan Kota Gorontalo, berita walikota dan wakil walikota Kota Gorontalo, serta informasi-informasi yang terbaru dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari 10 informan yang saya temui, banyak yang belum mengetahui tentang *website*

*pemerintah* ini. Diantaranya yaitu berasal dari pedagang, pengguna dan masyarakat. Pada bab ini peneliti akan menjelaskan hasil dari penelitian beserta pembahasan yang diperoleh. Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas *website pemerintah* dan Persandian Kota Gorontalo sebagai media informasi dalam menyampaikan informasi publik, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas *website* sebagai media informasi dalam menyampaikan informasi publik dan mengetahui upaya yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Gorontalo untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penyampaian informasi publik melalui *website*.

Peneliti menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) tentang kualitas sebuah *website* yang terdapat tiga dimensi yaitu kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis yang akan dipaparkan sebagai berikut:

### 3.1. Kualitas Konten

#### 1. Akurasi Informasi

Pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo terdapat beberapa informasi-informasi yang dipublikasikan dan dapat dilihat oleh masyarakat banyak diantaranya kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh dinas itu sendiri, berita tentang kegiatan Walikota dan Wakil Walikota Gorontalo serta informasi yang disampaikan melalui media sosial Pemerintah Kota Gorontalo juga bisa kita lihat pada *website* ini. Berbagai tahapan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo untuk menyiapkan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Adapun tahapan-tahapan dalam pengumpulan data sebelum menjadi informasi yang dimuat dalam *website* sebagai berikut:

No	Kegiatan
1.	Merencanakan berita atau informasi apa yang akan dipublikasikan kepada masyarakat.
2.	Mengumpulkan bahan-bahan terkait berita yang akan dipublikasikan, seperti turun ke lapangan untuk meliput secara langsung, mewawancarai narasumber serta melakukan riset data yang digunakan untuk mengumpulkan data-data atau fakta-fakta.
3.	Menyusun naskah artikel/berita yang akan dipublikasikan kepada masyarakat dengan memperhatikan tata cara penulisan artikel yang menarik untuk dapat membuat masyarakat tertarik untuk melihatnya.
4.	Menyunting naskah artikel/berita yang akan dipublikasikan kepada masyarakat.
5.	Setelah semua tahapan selesai dilaksanakan, tahapan terakhir yaitu mempublikasikan informasi tersebut dalam bentuk artikel yang dimuat dalam <i>website pemerintah</i> Kota Gorontalo.

Sumber: Data sekunder diolah oleh peneliti, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, Daud Refertian S. Panigoro, S.IP, M.Si pada Kamis, 13 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian beliau mengatakan:

Informasi-informasi yang disajikan pada *website* kami tersebut sebelum dipublikasikan kami melakukan beberapa tahapan-tahapan untuk dapat memastikan informasi tersebut betul-betul valid dan dapat dipertanggung jawabkan di kemudian hari seperti mengadakan rapat. Kami cermati benar-benar dan kita lakukan *crosscheck* sebelum betul-betul dipublikasikan.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan data di atas, dapat diketahui bahwasanya dalam segi akurasi informasi yang disajikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

Kota Gorontalo pada *websitenya*, informasi tersebut sudah benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan juga bersumber dari sumber yang dapat dipercaya dan dapat digunakan dan dinikmati oleh masyarakat.

## 2. Kelengkapan Informasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs *Web* Badan Pemerintahan dikatakan bahwa kelengkapan-kelengkapan informasi yang harus ada pada *website* badan Pemerintahan yakni ada 8 (delapan) poin berdasarkan pada pasal 13 huruf a sampai dengan huruf h. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo mengatakan pada hari Kamis 13 Januari di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo bahwa:

Dari segi kelengkapan informasi-informasi yang ada pada *website* tersebut setau saya sudah dilengkapi oleh pihak-pihak yang mengelola *website* tersebut seperti pranata komputer dan pranata humas serta kepala bidang komunikasi dan informasi publik dan juga pihak-pihak lainnya yang mengelola *website* ini.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan sewaktu melaksanakan penelitian, peneliti mendapatkan bahwa informasi-informasi yang ada pada *website* tersebut masih belum lengkap diantaranya layanan aspirasi dan pengaduan masih belum ada, kebijakan dan produk hukum Dinas belum ada, dan juga narasi tunggal terkait dengan kebijakan serta program prioritas Diskominfo.

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan kelengkapan informasi yang ada pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo belum sepenuhnya lengkap dan masih ada beberapa informasi-informasi yang kurang dan perlu untuk dilengkapi untuk dapat menjadikan sebuah *website* yang baik dan berkualitas.

## 3. Relevansi Informasi

Informasi relevan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan publik tentunya menjadi suatu hal yang wajib dan harus diperhatikan oleh si pemberi informasi. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dalam hal ini sudah memperhatikan agar informasi yang diberikan relevan dan saling berkaitan antar informasi-informasi tersebut.

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, Daud Refertian S. Panigoro, S.IP, M.Si pada Kamis 13 Januari di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo menyatakan bahwasanya:

Informasi-informasi yang terdapat pada *website* kami tersebut saling berkaitan antar satu sama lain atau relevan. Informasi di dalamnya juga beragam macamnya seperti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kominfo itu sendiri atau kegiatan internal kita, apa saja yang sudah kita capai sehingga dapat dilihat oleh masyarakat Kota Gorontalo.

Peneliti juga sempat melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Gorontalo yang telah mengakses *website* tersebut, masyarakat tersebut menyatakan hal yang senada juga dengan penjelasan yang disampaikan oleh Kepala Dinas dan Pranata Humas di atas, beliau mengatakan bahwa: *Website* pemerintah yang sempat saya akses beberapa hari kemarin informasinya tidak saling bertentangan antar informasi satu dengan informasi yang lain, informasinya sudah cukup baik dan dapat dijadikan rujukan karena tentunya berasal dari sumber yang dapat dipercaya oleh masyarakat biasa seperti saya ini yaitu berita yang berasal dari Pemerintah secara langsung menggunakan media *website*.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan yaitu relevansi informasi-informasi yang ada pada *website* Pemerintah Kota Gorontalo sudah baik. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa hasil wawancara di atas dan juga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti.

#### 4. Konsistensi Informasi

Konsistensi pada proses pemberian informasi sangatlah diperlukan bagi semua pembaca. Informasi yang tidak konsisten akan memberikan kesan yang tidak baik terhadap pihak yang memberikan informasi tersebut. Konsisten sendiri berarti adalah tetap, tidak berubah-ubah, ataupun tidak saling bertentangan antar informasi.

Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada Kamis 13 Januari di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo menjelaskan bahwasanya:

Informasi-informasi yang kami berikan di *website pemerintah* tersebut tentunya sudah secara konsisten kita berikan dan secara terus menerus kita lakukan pembaruan-pembaruan informasi dengan yang baru sehingga dapat memudahkan masyarakat tentunya untuk mendapatkan informasi yang dia perlukan. Ketika ada informasi yang terbaru kita langsung memperbarui agar segera dengan cepat bisa dilihat oleh masyarakat.

Wawancara juga peneliti lakukan dengan masyarakat Kota Gorontalo pada Jumat 14 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo terkait dengan bagaimana konsistensi informasi yang diberikan pada *website* tersebut, beliau mengatakan:

Informasi-informasi yang disampaikan di *website pemerintah* itu tidak diberikan secara konsisten dan secara terus menerus sehingga informasi yang terdapat di dalamnya hanya informasi yang sudah lama *diposting*, hanya informasi yang lawas dan tidak ada hubungannya dengan informasi yang terbaru dengan waktu saat ini. Informasi yang saya temui hanya informasi yang sudah lewat beberapa tahun lalu setelah itu tidak ada lagi berita yang diunggah di *website* tersebut.

Berdasarkan hasil di atas, peneliti berpendapat bahwa informasi yang dipublikasikan pada *website pemerintah* Kota Gorontalo tersebut belum konsisten dan belum maksimal diterapkan. Hal itu terbukti dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti sewaktu melaksanakan penelitian.

#### 5. Pembaruan Informasi

Informasi-informasi atau berita yang terdapat pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo jika diperhatikan dan dilihat dari struktur data pada *website* tersebut terbagi atas 2 (dua) jenis struktur data yakni data statis dan data dinamis. Data statis merupakan data yang memuat informasi yang mana informasi tersebut jarang untuk dilakukan perbaruan dalam waktu yang singkat, akan tetapi informasi-informasi tersebut akan diperbarui secara berkala. Contoh dari data statis ini antara lain profil daerah dan profil pemerintahan Kota Gorontalo, visi dan misi Kota Gorontalo dan sejarah Kota Gorontalo. Sedangkan data dinamis merupakan data yang memuat informasi yang mana informasi tersebut selalu diperbarui dalam kurun waktu tertentu. Contoh dari data dinamis ini antara lain agenda dari Kominfo itu sendiri, agenda pemerintah dan agenda perangkat-perangkat daerah Kota Gorontalo.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo pada Kamis 13 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau menyatakan bahwa:

Informasi ataupun berita-berita yang kita unggah di *website* tersebut selalu dilakukan

perbaruan-perbaruan secara berkala sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan. Untuk jadwal pembaruan juga sudah kita jadwalkan sehingga kita dapat memantau dan memperhatikan informasi-informasi tersebut supaya informasi yang kita berikan selalu informasi yang terbaru.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Gorontalo pada Sabtu 15 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo yang sudah mengakses *website* tersebut sebelumnya, beliau mengatakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Dinas

Sudah beberapa hari ini saya mengakses *website pemerintah* tersebut dan saya menemukan informasi yang ada pada *website* tersebut tidak pernah diupdate sama sekali. Informasi terakhir yang diunggah pada *website* tersebut yakni pada tanggal 24 April 2020 dan juga informasi di dalamnya juga cuma ada beberapa berita saja dan tidak beragam.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, peneliti berkesimpulan bahwa informasi yang ada pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo tidak pernah dilakukan pembaruan-pembaruan, jarang diperhatikan sehingga mengakibatkan *website* ini seperti sebuah *website* yang tidak ada pengelolanya.

### **3.2. Kualitas Layanan**

#### **1. Keamanan**

Keamanan dari sebuah *website* merupakan hal yang sangat penting dalam membangun sebuah *website* yang berkualitas. Hal ini tentunya dilatarbelakangi dengan kondisi dunia sekarang yang serba maju dan kemajuan teknologi yang semakin pesat, banyak tindak kriminal yang terjadi terkait pembobolan dan pencurian data yang ada pada *website*.

*Website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah memiliki sistem keamanan yang terbaru dan aman untuk sebuah *website* yang berkualitas. *Website pemerintah* ini sudah menggunakan sertifikat *Security Socket Layer (SSL)* dan juga sudah menggunakan *Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS)*.

Hal ini dikuatkan dengan pernyataan Pranata Komputer Ahli Muda Abdul Hakim Wijaya, S.STP pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwasanya:

Untuk sisi keamanan dari *website* kita ini sudah sesuai dengan standar, kita menggunakan sertifikat SSL untuk pengamanannya dan juga sudah menggunakan *HTTPS*, Hal itu kita lakukan agar *website* ini benar-benar aman dari kejahatan ataupun pencurian data yang sudah biasa terjadi di zaman yang serba maju dan kemajuan teknologi yang sangat pesat.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat keamanan dari *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah sangat baik. Berbagai serangan yang mungkin terjadi seperti *Malware*, *Deface Website* dan *DDos Attack* bisa dihindari dan juga resiko kehilangan data-data yang ada di dalamnya juga sangat minim karena sudah menggunakan sistem keamanan yang berkualitas dan aman.

#### **2. Privasi**

Privasi dari pengunjung *website* merupakan hal yang penting untuk diperhatikan bagi pihak pengelola *website*. Masyarakat tentunya melakukan kunjungan ke *website* tersebut tentunya tidak hanya sekedar melihat tampilan dari *website* tersebut ataupun sekedar membaca berita-

berita yang ada di *website* tersebut. Data-data seperti Nomor Induk Kependudukan, Nomor *handphone* maupun komentar-komentar yang jelek ataupun komentar yang memuat kata-kata cacian makian serta data lainnya yang digunakan untuk dapat mendapatkan pelayanan dari Dinas terkait tentunya tidak boleh sampai bocor dan diketahui oleh banyak orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Teknologi Informasi pada Rabu 12 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

Yang jelas informasi kita amankan untuk masyarakat baik komentar negatif ataupun positif, maupun saran-saran kita amankan dengan baik di server kominfo kota. Privasi dari masyarakat sangat kita jaga agar jangan sampai privasi tersebut diketahui oleh banyak orang yang akan mengakibatkan akibat yang merugikan bagi orang yang bersangkutan.

Pranata Komputer Ahli Muda menambahkan hal yang senada pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan:

Untuk privasi dari pengunjung *website* hanya Kominfo yang tahu dan tidak disebarluaskan dan juga hanya orang tertentu yang bisa melihat siapa yang mengakses *website* ini. Hal ini tentunya kami lakukan agar pengunjung tersebut merasa aman dan nyaman dalam mengakses *website* kami ini sehingga dapat memberikan kesan yang baik dan positif.

Dilihat dari beberapa hasil wawancara di atas, menarik menarik kesimpulan bahwa privasi dari pengunjung *website* ini sudah baik, hal tersebut bisa dilihat dari tidak adanya data-data pribadi ataupun hal-hal yang seharusnya tidak sampai kepada orang banyak, aman tersimpan pada server Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo.

### **3. Waktu Respon**

Waktu respon yang baik bagi sebuah *website* tentunya menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kesan pertama yang didapatkan pengunjung ketika mengakses sebuah *website* karena setiap pengunjung yang mengakses *website* hendak mencari informasi dalam waktu yang cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pranata Komputer, Abdul Hakim Wijaya, S.STP pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwasanya:

Waktu respon yang ada pada *website pemerintah* ini sudah sangat bagus dan baik. Setiap pengunjung yang membuka *website* itu akan diberikan pengalaman yang bagus karena setiap apa yang dicari pada *website* tersebut akan dengan cepat untuk didapatkan dan tentunya dapat menghemat waktu dari si pengunjung tersebut.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Gorontalo pada Jumat 14 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo yang sudah mengunjungi *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

Kalau berdasarkan dengan apa yang saya temukan ketika mengakses *website pemerintah* itu, waktu respon dari *website* tersebut sudah baik dan cepat. Informasi yang dicari dan dibuka juga terbuka dengan cepat sehingga dapat menghemat waktu saya dalam berselancar di internet. Karena kalau ditanya siapa juga yang mau berlama-lama menunggu *loading* yang lambat tentunya tidak ada yang mau.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya *website* Dinas

Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah memiliki waktu respon yang baik, *loading* yang cepat dan menjadikan para pengunjung mendapatkan berita dan informasi yang diinginkan dengan cepat.

### 3.3. Kualitas Teknis

#### 1. Mesin Pencari

Mesin pencari atau *search engine* merupakan sebuah program komputer yang memiliki fungsi untuk membantu memudahkan pengguna dalam mencari berkas-berkas ataupun informasi-informasi yang tersimpan pada layanan *World Wide Web* atau *news group* ataupun pada *web* Badan Pemerintah.

*Website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah dilengkapi dengan mesin pencari atau *search engine* yang tentunya hal tersebut dapat memudahkan para pengunjung untuk mendapatkan informasi-informasi yang diinginkan seperti informasi terkait agenda pemerintah Kota Gorontalo ataupun agenda dari Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo itu sendiri.

Pranata Komputer Ahli Muda, Abdul Hakim Wijaya, S.STP pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

Untuk mengakses *website* ini sudah bisa dicari pada mesin pencari karena *search engine optimizen* sudah berjalan dengan baik dan sudah terindeks dengan baik di *google*. Pada *websitenya* juga sudah terdapat kolom pencariannya sehingga pengunjung dapat dengan mudah untuk mendapatkan informasi-informasi yang ingin didapatkan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat Kota Gorontalo pada Sabtu 15 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo yang sempat mengakses *website* tersebut, beliau menyatakan:

Untuk mendapatkan informasi yang kita inginkan pada *website pemerintah* tersebut sudah bisa dengan cepat kita dapatkan karena di dalamnya sudah terdapat mesin pencari yang memudahkan kita untuk mencari berita ataupun informasi yang kita butuhkan sehingga hal tersebut juga dapat menghemat waktu yang digunakan.

#### 2. Kompatibilitas Browser

Kompatibilitas *Browser* merupakan kemampuan atau fleksibilitas dari situ *web* itu sendiri, skrip, aplikasi *web* agar dapat dibuka ataupun berfungsi pada berbagai *browser web* yang ada seperti *Google Chrome*, *Mozilla Firefox*, *Safari*, dan *Microsoft Edge*. Hal tersebut merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam sebuah *web* yang kita buat.

*Website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo sudah bisa diakses dari berbagai macam *browser*. Hal tersebut sudah sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh Pranata Komputer Ahli muda pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa:

Ya. Itu sudah jelas. Itu merupakan standar dasar. Jadi semua *browser* harus bisa mengakses ini baik dari *mobile* maupun komputer. Semuanya bisa mengakses dengan baik melalui *browser* apa saja, yang jelas *browsersnya* harus *browser* terbaru.

#### 3. Tautan Rusak

Tautan merupakan salah satu cara yang dapat kita lakukan untuk dapat menjangkau informasi

ataupun berita-berita yang relevan di seluruh internet. Tautan rusak (*broken link*) merupakan sebuah tautan atau *link* yang tidak dapat ditemukan. Untuk dapat mengetahui bahwa *link* tersebut rusak biasanya akan muncul tulisan 404 *not found* yang menandakan bahwa link tersebut rusak dan tidak dapat diakses.

Pranata Komputer Ahli Muda, Abdul Hakim Wijaya, S.STP pada Senin 10 Januari 2022 di kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo mengatakan bahwasanya:

Sampai saat ini belum ada tautan rusak karena pengelolaannya sesuai prosedur, jadi setiap kita *update* sistem kita selalu cek dulu apakah tautan tersebut tersambung atau tidak. Hal ini selalu kita perhatikan supaya betul-betul semua *link* yang ada pada *website* ini saling terhubung dan tidak ada yang rusak sehingga masyarakat akan merasa puas ketika mengakses *website* ini.

Peneliti juga melakukan pengecekan apakah ada *link* yang rusak pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo ini dengan menggunakan [www.brokenlinkcheck.com](http://www.brokenlinkcheck.com). *Brokenlinkcheck* merupakan sebuah laman untuk dapat mengetes dan melihat apakah pada sebuah *website* terdapat tautan yang rusak atau tidak. Peneliti mendapatkan hasil bahwa tidak ditemukan *link* atau tautan yang rusak pada *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa kemajuan teknologi mendorong adanya pengembangan konsep digital pada setiap lini, termasuk pada pemerintahan, termasuk pemerintahan Kota Gorontalo. Sama halnya dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa perkembangan zaman yang mendorong kemajuan TIK dan globalisasi, demokratisasi, dan desentralisasi sudah menjadi kebutuhan sekaligus tantangan untuk pemerintah. Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa kualitas *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dari segi kualitas layanan dan kualitas teknis sudah dapat dikatakan berkualitas, akan tetapi dari segi kualitas konten belum dapat dikatakan baik dan berkualitas. Hal ini haruslah diperhatikan dan diperbaiki oleh Diskominfo Kota Gorontalo agar *website* yang dibuat awalnya dengan tujuan untuk dapat menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan berkualitas dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya untuk menyebarkan ataupun menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Gorontalo. Hal ini linier dengan hasil yang ditemukan oleh Dinda Nurshabrina (2018), berjudul pemanfaatan *website pemerintah* ashan dalam menyebarkan informasi internet sehat di kabupaten Asahan. Dalam penelitian tersebut didapatkan bahwa diskominfo kabupaten asahan memanfaatkan *website* sebagai Media Promosi Lembaga, Media Sosialisasi Internet Sehat, Menambah eksistensi Lembaga, Pendekatan Pelayanan Masyarakat. Informasi yang disajikan adalah berita yang terkait dengan Internet Sehat dan video tutorial cara menggunakan beberapa fasilitas canggih serta cara memerangi hal negatif dari penggunaan internet di era digital.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan wawancara yang dilaksanakan pada saat pelaksanaan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas *Website* Pemerintah Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik dari segi kualitas kontennya belum dikatakan maksimal dan berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari kelengkapan informasi masih belum lengkap dan kurang seperti layanan aspirasi dan pengaduan, produk hukum dinas serta narasi tunggal terkait dengan kebijakan serta program

prioritas dari Diskominfo. Hal yang sama juga terdapat pada konsistensi dan pembaruan informasi yang diberikan belum berjalan dengan baik. Dari segi kualitas layanan *websitenya* dapat dikatakan sudah baik dan berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari keamanan *website* yang sudah menggunakan sertifikat *SSL* dan *https*, dari segi privasi dari pengunjung *website* tersebut juga sudah terjaga dengan baik, serta waktu respon dari *website* yang baik. Kemudian dari segi kualitas teknis dari *website* tersebut dapat dikatakan sudah baik dan berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari keamanan *website* yang sudah menggunakan sertifikat *SSL* dan *https*, dari segi privasi dari pengunjung *website* tersebut juga sudah terjaga dengan baik, serta waktu respon dari *website* yang baik.

Berdasarkan analisis data dan kondisi lapangan yang menjadi faktor pendukung *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik sebagai berikut:

- a. Infrastruktur teknologi yang memadai
- b. Banyaknya media sosial yang dapat digunakan untuk menyalurkan berita

Berdasarkan analisis data dan kondisi lapangan yang menjadi faktor penghambat *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo dalam menyampaikan informasi publik sebagai berikut:

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas yang bisa mengelola informasi dan paham teknologi
- b. Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada para pegawai Diskominfo Kota Gorontalo dalam mengelola informasi.

Dinas Kominfo mensiasati beberapa keterbatasan yang ada di Kota Gorontalo yang menghambat pengembangan dari *website* ini. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gorontalo dalam mengatasi permasalahan dari kualitas *website* dalam menyampaikan informasi publik diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perekrutan Sumber Daya Manusia yang bisa menghasilkan sumber daya yang maksimal.
- b. Memberikan berbagai macam pelatihan bagi pegawai-pegawai Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo agar menjadikan pegawai-pegawai tersebut memiliki keterampilan dan keahlian-keahlian di bidang teknologi informasi.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Gorontalo sebagai model studi kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian.** (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama berkaitan dengan Kualitas *Website* Pemerintah Kota Gorontalo dalam Menyampaikan Informasi Publik di Kota Gorontalo untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada Kepala Diskominfo Kota Gorontalo beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Atthara, Hauran. 2018. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS." 3(1): 66–77.
- Davis, G. B. (1984). *Management information systems: conceptual foundations, structure, and development*. McGraw-Hill, Inc. Professional Book G
- Ghofur, Muchammad Abdul. 2020. "Efektivitas Website Unitri.Ac.Id Sebagai Media Informasi Internal Universitas." *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9(1): 53–61.
- Hoesin, Hanif et al. 2008. "Penilaian Situs Pemerintah Daerah Di Provinsi DKI Jakarta, Bengkulu, Jambi, Dan Bangka Belitung." *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* 1(5): 320–28.
- Muslim, M.A. 2012. "Pengembangan Sistem Informasi Jurusan Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Akses Informasi." *Jurnal MIPA Unnes* 35(1): 115093.
- Nugroho, Anang Fitrianto Sapto. 2018. "Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung Perpustakaan Umum Bertransformasi." *Jurnal Sosioteknologi* 25(1): 93–103.
- Rocha, A. (2012). *Framework for a global quality evaluation of a website*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif Dan R & D*
- Yaniarti, Praditha et al. 2020. "Kemudi : Jurnal Ilmu Pemerintahan | 77." 05: 77–97.
- Yohana, Nova, and YazidTantri Puspita. 2014. "PEMANFAATAN WEBSITE PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM THE UTILIZATION OF PEKANBARU GOVERNMENT 'S WEBSITE." 5(2): 153–68.
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan E-government