

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAGELANG PROVINSI JAWA TENGAH

Fety Ikrima Rahmawati

NPP. 30.0672

Asdaf Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: rahmawatifety@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Technological developments are increasingly advanced along with the demands of the times that require speed in all things, especially in the field of work. One of them is by utilizing the Magelang Regency website with the domain magelangkab.go.id as a public information service innovation in providing information and services to the public in an effective and efficient way. This study aims to find out how the quality of the Magelang Regency website improves the quality of the Magelang Regency website. **Purpose:** The purpose of this study was to analyze the quality of the Magelang Regency Regional Government website. **Method:** The research method uses a qualitative descriptive method with an inductive approach to provide an overview of facts and data that occur in the field through data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. The sampling technique used purposive sampling and snowball sampling, and data analysis techniques namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of the analysis that has been carried out using website quality theory according to Alvaro Rocha (Rocha, 2012) which consists of 3 (three) dimensions on website quality in Magelang Regency with the domain magelangkab.go.id still found features that cannot be accessed, the number of employees who are still limited, especially those who are experts in the IT field, the responsiveness of the website's response is also less responsive. **Conclusion:** The quality of the Magelang Regency website can be concluded that the results are good but not optimal because there are still some problems that must be fixed in order to improve the website. In this study, the authors provide advice, namely the need for evaluation, maintenance and website development to optimize website performance, socialization to the public, and infrastructure development that supports the Electronic-Based Government System (SPBE) and the addition of Human Resources (HR) in technology.

Keywords: E-Government, Website Quality, Public Information

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi semakin maju seiring dengan tuntutan perkembangan zaman yang membutuhkan kecepatan dalam segala hal terutama dalam bidang pekerjaan. Salah satunya yaitu dengan pemanfaatan *website* Kabupaten Magelang dengan domain magelangkab.go.id sebagai inovasi layanan informasi publik dalam memberikan informasi serta pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* Kabupaten Magelang dalam meningkatkan kualitas *website* Kabupaten Magelang. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis

kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. **Metode:** Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk memberikan gambaran fakta serta data yang terjadi di lapangan melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling, dan teknik analisis data yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan teori kualitas *website* menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012) yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi pada kualitas *website* Kabupaten Magelang dengan domain *magelangkab.go.id* masih ditemukan adanya *fitur* yang tidak dapat diakses, jumlah pegawai yang masih terbatas terutama yang ahli di bidang IT, daya tanggap respon *website* juga kurang responsif. **Kesimpulan:** Kualitas *website* Kabupaten Magelang dapat disimpulkan bahwa hasilnya sudah baik namun belum optimal dikarenakan masih ditemukan beberapa permasalahan yang harus diperbaiki guna menyempurnakan *website*. Pada penelitian ini penulis memberikan saran yaitu perlu adanya evaluasi, pemeliharaan dan pengembangan *website* untuk mengoptimalkan kinerja *website*, sosialisasi kepada masyarakat, dan pembangunan infrastruktur yang menunjang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang teknologi.

Kata kunci: *E-Government*, Kualitas Website, Informasi Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih seiring dengan adanya tuntutan perkembangan zaman yang membutuhkan kecepatan dalam segala hal terutama dalam bidang pekerjaan. Segala aktivitas dibutuhkan kecepatan dan ketepatan sehingga menghasilkan output yang baik. Hal tersebut tidak terlepas sebagai pengaruh dari adanya revolusi industri 4.0 yang telah terjadi di dunia termasuk di Indonesia. Perkembangan teknologi yang begitu cepat merupakan solusi yang efisien dan efektif dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan secara tepat dan cepat. Berbagai informasi begitu mudahnya tersebar secara cepat dalam hitungan detik kepada masyarakat diberbagai belahan dunia melalui bantuan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih mengakibatkan konsep *smart* yang tidak hanya dapat diaplikasikan di perangkat saja, hal tersebut dapat diterapkan pada berbagai sistem atau tatanan (Oktaviyani & Nugraha, 2018). Terselenggaranya *smart city* adalah satu bentuk dari perwujudan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau dalam istilah bahasa Inggris disebut dengan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan untuk meningkatkan dan mendukung terselenggaranya kegiatan pemerintahan serta meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan agar menghasilkan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan efektif, bersih, transparan dan akuntabel serta layanan publik yang memiliki kualitas tinggi berbasis elektronik. Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) adalah pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan dengan mudah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Terselenggaranya *e-government* adalah satu bentuk dari perwujudan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan kinerja pemerintah yang efektif dan efisien. Kebijakan tersebut merupakan wujud reformasi birokrasi sebab dengan adanya penerapan tersebut dapat dilakukan suatu pengembangan, perubahan dan pembaharuan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan. Percepatan reformasi birokrasi merupakan program pemerintah yang dipimpin oleh Presiden Joko Widodo yaitu terkait pengembangan dan pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang

terintegrasi *e-government* (Rahmadanita dkk, 2019). Pemanfaatan teknologi informasi dapat merubah pelayanan publik untuk mencapai kenyamanan masyarakat, transparansi keuangan, peningkatan pendapatan dan mengurangi korupsi pada setiap daerah (Antoni dkk., 2021).

Perkembangan media serta teknologi yang semakin canggih mendukung berbagai inovasi kreatif terus dikembangkan. Terbukti Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang memperoleh penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) 2020 dari Kementerian Dalam Negeri sebagai salah satu “Kabupaten Sangat Inovatif di Indonesia”. Dengan diperolehnya penghargaan ini tentunya meningkatkan semangat kerja seluruh *stakeholders* di Kabupaten Magelang untuk lebih berinovasi dalam bidang pemerintahan untuk mewujudkan dan mengembangkan setiap bagian dari *smart city*. Kabupaten Magelang saat ini juga telah berhasil merancang *Master Plan* pengembangan *smart city* di wilayahnya dalam acara Gerakan Menuju 100 *Smart City* di Indonesia dengan memanfaatkan teknologi secara maksimal dalam mendukung pengakselerasian potensi yang ada di daerah serta meningkatkan pelayanan publik.

Efektifitas biaya dan waktu merupakan bagian penting dalam menjalankan roda pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mendukung hal tersebut, dibutuhkan inovasi layanan informasi publik dalam rangka memberikan informasi serta memberikan fasilitas kepada masyarakat apabila ingin menyampaikan aspirasi, ide maupun gagasan. Perbaikan pelayanan informasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang dilakukan dengan cara menerapkan sistem teknologi berbasis elektronik dengan cara penyederhanaan prosedur sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dengan melakukan modernisasi dan penerapan sebagai bentuk percepatan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Salah satunya yaitu dengan pemanfaatan *website* magelangkab.go.id yang diharapkan mampu menjadi solusi pemerintah sebagai alat untuk mensejahterakan masyarakat dalam hal pelayanan publik serta pemberian informasi yang efektif dan efisien.

Keberadaan *website* Kabupaten Magelang merupakan penerapan kebijakan pemerintah sebagai perwujudan transparansi dalam struktur birokrasi pemerintahan berbasis elektronik. Hal tersebut disebutkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government*. Kebijakan dan strategi dalam pengembangan *e-government* sangat diperlukan dalam mendukung terselenggaranya pemerintahan yang baik atau *good governance* serta peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien. Kebijakan dan strategi tersebut telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terkait kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* di seluruh jajaran pemerintah. Melalui instruksi tersebut, diperintahkan kepada seluruh jajaran pemerintah untuk mengoptimasikan serta mengintegrasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan roda pemerintahan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan adanya pemanfaatan *website* Kabupaten Magelang diharapkan mampu menjadi titik awal dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Magelang sehingga pelayanan yang didapatkan masyarakat akan lebih mudah, cepat, dan transparan.

Website merupakan media dalam *e-Government* yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam memperoleh informasi, mengakses layanan dan lainnya (Handayani, 2017). Berkat adanya teknologi informasi berupa *website* yang terkoneksi pada sistem pelayanan di berbagai organisasi pemerintah daerah kabupaten, kecamatan dan desa banyak sekali manfaat yang dapat dirasakan. Melalui media *website* pemerintah dapat menunjukkan *eksistensi* kepada masyarakat. Berbagai informasi serta program kegiatan sudah dilakukan ataupun yang akan dilakukan dapat publikasikan kepada masyarakat. Aspirasi masyarakat yang berupa ide, gagasan, usulan dapat tersampaikan dan ditindaklanjuti demi mensejahterakan masyarakat Kabupaten Magelang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Website Kabupaten Magelang yang dapat dibuka melalui alamat <https://www.magelangkab.go.id/> diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan informasi publik masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan cara yang sederhana tanpa mengharuskan pengguna untuk melakukan proses *download* aplikasi yang memakan banyak ruang penyimpanan. Dalam implementasinya *website* Kabupaten Magelang ini belum berjalan secara maksimal sehingga minat masyarakat untuk mengakses *website* masih sangat kurang. Berikut data terkait jumlah pengunjung *website* Kabupaten Magelang dua bulan terakhir.



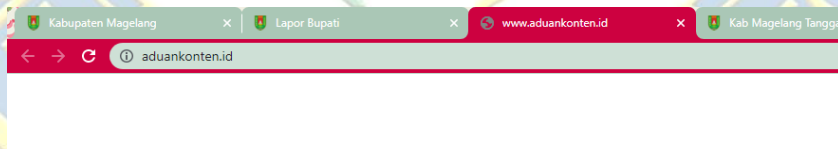
Gambar 1. 1

Jumlah Pengunjung Website Kabupaten Magelang

Sumber: Diskominfo Kabupaten Magelang

(<https://analytics.google.com/analytics/web>), 20 Oktober 2022

Berdasarkan data pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa minat pengunjung *website* yang masih sangat sedikit. Terbukti dengan jumlah pengunjung *website* setiap bulannya kurang dari 400 jiwa dan semakin turun pada bulan-bulan selanjutnya. Hal tersebut merupakan salah satu efek yang disebabkan karena kualitas *website* Kabupaten Magelang yang masih belum maksimal sehingga mempengaruhi minat masyarakat untuk mengakses *website*. Hal tersebut terbukti masih ditemukannya fitur yang tidak dapat diakses yaitu pada fitur aduan konten. Jumlah pengunjung *website* tentu akan meningkat apabila kualitas pelayanan informasi publik berkualitas dan memiliki daya guna bagi masyarakat. Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa kualitas serta kinerja *website* yang masih belum sempurna sehingga dalam pemanfaatannya masih dinilai kurang maksimal.



This site can't be reached

Check if there is a typo in www.aduankonten.id.

If spelling is correct, try running [Windows Network Diagnostics](#).

Gambar 1. 2

Menu Aduan Konten Yang Tidak Dapat Diakses Pada Website Kabupaten Magelang

Sumber: *Website* Kabupaten Magelang (<https://www.aduankonten.id/>), 11 September 2022

Selain beberapa faktor diatas kualitas jaringan internet pada sebagian daerah di Kabupaten Magelang juga masih susah untuk diakses. Hal tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap jumlah masyarakat yang mampu mengakses informasi melalui media internet. Disebutkan didalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Tahun 2022 bahwa masih terdapat area *blank spot* komunikasi di Kabupaten Magelang sehingga perlu dilakukan upaya pemenuhan jaringan komunikasi melalui pendekatan ke provider telekomunikasi.

Dengan adanya beberapa permasalahan yang ada perlu dilakukan analisis dan evaluasi agar mampu memberikan manfaat secara maksimal. Evaluasi *website* penting untuk dilakukan dikarenakan *portal web* merupakan pintu utama dalam pelayanan informasi publik yang harus bebas dari permasalahan sehingga siap untuk diakses oleh banyak pengguna. Dibutuhkan dukungan serta partisipasi pemerintah dan masyarakat agar manfaat dapat dirasakan secara optimal sebagai sarana untuk mendapatkan pelayanan informasi publik yang dibutuhkan dan dapat diakses di manapun dan kapanpun.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang diteliti oleh Megandaru Widhi Kawuryan & Ikhbaluddin (2022) yang berjudul *Information Technology Development (Website) in Supporting Government Communication in Depok City West Java Province*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan teknologi informasi dalam mendukung komunikasi pemerintah terkhusus terkait *website* Pemerintah Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Pemerintah Kota Depok telah menggunakan *website* sebagai sarana komunikasi dan memberikan pelayanan masyarakat, namun masih diperlukan perbaikan yaitu pembaharuan informasi, pengembangan *website* serta pengaduan masyarakat perlu segera dijawab.

Prabowo (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengelolaan Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik*, menemukan bahwa pengelolaan konten *website* Pemerintah Kota Yogyakarta sudah terlaksana dengan baik. Namun, masih terdapat kecenderungan *government centrist* dalam pengelolaan konten *website* serta kurang responsif dalam beberapa jenis pelayanan. Hal tersebut perlu diatasi dengan cara melakukan evaluasi dan identifikasi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengelola konten *website*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo dan Rosidi (2020) dengan judul penelitian *Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik melalui media *website* kepada masyarakat di Desa Rejoso. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa hadirnya inovasi teknologi dan informasi dalam pelaksanaan pemerintahan desa mengakibatkan akses komunikasi dan informasi masyarakat dengan pemerintah desa menjadi lebih mudah serta menjadi lebih baik, cepat, efektif, partisipatif dan transparan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang dengan lokus penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk memberikan gambaran fakta serta data yang terjadi di lapangan melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu menggunakan 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 menganalisis, mengetahui dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang.

II. METODE

Metode penelitian ialah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian untuk mencapai kegunaan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif yang akan menghasilkan gambaran akurat suatu mekanisme, proses atau hubungan, memberikan gambaran yang lengkap dalam bentuk verbal atau digital, menyajikan informasi dasar tentang hubungan tersebut dan memperjelas topik penelitian saat ini. Menurut Creswell, pendekatan kualitatif adalah metode yang digunakan sebagai alat untuk mengeksplorasi dan memahami makna permasalahan sosial atau kemanusiaan bagi banyak individu atau kelompok (Creswell, 2013). Penelitian ini menggunakan teori Alvaro Rocha untuk menganalisis kualitas *website* Kabupaten Magelang yang memiliki 3 (tiga) dimensi utama yaitu kualitas isi, kualitas pelayanan dan kualitas teknis. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memberikan gambaran fakta serta data yang terjadi di lapangan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 (empat belas) orang informan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data menurut Miles and Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website Kabupaten Magelang merupakan sebuah inovasi yang diharapkan mampu menjadi solusi pemerintah sebagai alat untuk mensejahterakan masyarakat dalam hal pelayanan publik serta pemberian informasi yang efektif dan efisien. Sistem website yang dapat diakses melalui link <https://magelangkab.go.id/> ini merupakan sistem yang menyajikan berbagai pelayanan informasi publik melalui berbagai fitur didalamnya.

Kualitas Website Menurut Alvaro Rocha

Peneliti menggunakan teori Alvaro Rocha (Rocha, 2012) untuk meneliti kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang, dimana teori Alvaro Rocha memiliki 3 (tiga) dimensi utama, yaitu:

3.1 Kualitas Isi (*Content Quality*)

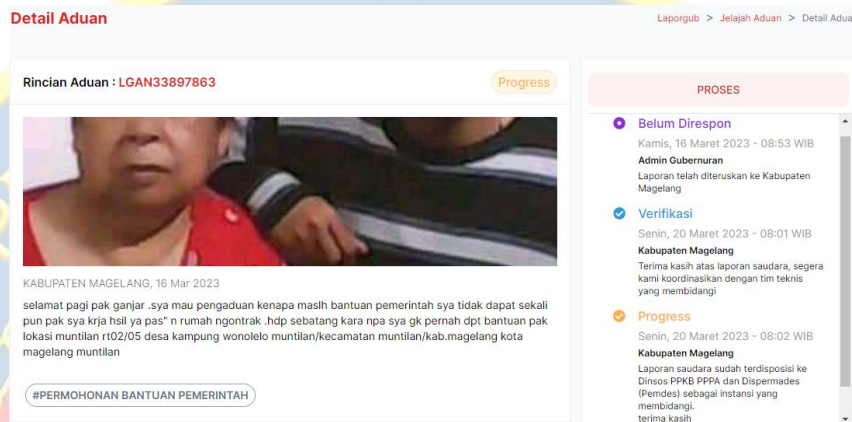
Kualitas konten atau isi adalah suatu rancangan informasi secara terstruktur yang ditampilkan pada *website*. Untuk mengetahui kualitas informasi yang ditampilkan dalam *website* harus lebih dulu mengetahui proses untuk mendapatkan, menyusun, mengolah data, menyimpan, sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu akurat (*Accuracy*), relevansi (*Relevance*), kelengkapan (*Completeness*) dan mempunyai pembaruan (*Update*).

1. Akurat (*Accuracy*)

Keakuratan sebuah informasi merupakan suatu informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan keasliannya. Berdasarkan hasil penelitian *website* Kabupaten Magelang sudah akurat dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai Diskominfo Kabupaten Magelang yang menyatakan bahwa berbagai fitur dan layanan yang ada di dalam *website* memiliki informasi serta layanan yang bersumber dari SKPD di Kabupaten Magelang yang terkait. Diskominfo sebagai pengelola *website* Kabupaten Magelang memperoleh data dari SKPD terkait

yang kemudian di *crosscheck* dan dirapatkan sebelum nantinya dipublikasikan. Sehingga dapat dipertanggungjawabkan keasliannya.

Diskominfo sebagai penyedia wadah antara masyarakat dengan SKPD memiliki peran untuk memberikan kemudahan dalam mengakses kebutuhan informasi serta layanan masyarakat agar dapat terpenuhi. Salah satunya dapat dilihat pada Gambar 3.1 yaitu pada bagian fitur kanal pengaduan “LaporGub”, aduan yang masuk diproses melalui tahap Admin Gubernur diteruskan ke Admin Kabupaten Magelang dan selanjutnya terdisposisi ke Dinsos dan Dispermades sebagai instansi yang membidangi.



Gambar 3.1
Aduan Masyarakat Pada Fitur Kanal Pengaduan

Sumber: <https://www.laporgub.magelangkab.go.id>, 2023

2. Relevansi (*Relevance*)

Relevansi adalah kesesuaian atau konsistensi dengan berbagai kebutuhan masyarakat yang berdaya guna. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa informasi-informasi yang terdapat pada *website* Kabupaten Magelang sudah relevan dengan kebutuhan masyarakat terkait berbagai informasi, data maupun kanal pengaduan. Hasil wawancara dengan Kepala Diskominfo yang menyatakan bahwa informasi yang terdapat pada *website* sudah relevan dengan berbagai kebutuhan masyarakat sehingga beragam pelayanan dan informasi kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Hal tersebut juga senada dengan pendapat salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa *website* Kabupaten Magelang memiliki informasi dengan sumber yang jelas dan terpercaya yaitu dari Pemerintah langsung serta informasi didalamnya tidak bertentangan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat walaupun masih belum lengkap kandungan informasi yang tersedia.

3. Kelengkapan (*Completeness*)

Makna kelengkapan sangat berhubungan erat dengan kandungan isi *website* yaitu informasi yang terkandung didalamnya. Keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan Kabupten Magelang telah berpedoman pada UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang mengharuskan keseluruhan SKPD untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Namun, sayangnya isi kandungan informasi *website* Kabupten Magelang masih belum lengkap dalam tahap pengembangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa kelengkapan informasi *website* Kabupaten Magelang masih belum maksimal. Terbukti saat mengakses pada fitur PPID dan Open Data, informasi yang didapatkan masih sangat terbatas, tidak lengkap dan sulit untuk *download*. Ada juga informasi yang tidak dapat diakses mengakibatkan informasi tidak dapat tersampaikan.

Berdasarkan hasil observasi penulis terkait kelengkapan informasi yang salah satunya dapat dilihat pada fitur PPID, didalamnya hanya terdapat 678 dokumen dengan jumlah permohonan informasi sebanyak 66. Jumlah unduhan sebanyak 161.845 dan jumlah pengunjung sebanyak 114.623. Kelengkapan suatu informasi juga dipengaruhi oleh kelengkapan fisik berupa kelengkapan infrastruktur penunjang. Infrastruktur yang menunjang tersedianya internet dan perangkat komputer sebagai bentuk fasilitas nyata yang terlihat sebagai alat pendukung dalam penerapan *website* Kabupaten Magelang. Namun berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan ketersediaan infrastruktur sarana berupa alat-alat komputer pada Diskominfo Kabupaten Magelang masih tergolong sedikit untuk menunjang kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kelengkapan isi *website* Kabupaten Magelang sudah berpedoman pada UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Namun, kelengkapan informasi *website* Kabupaten Magelang masih kurang maksimal. Ketersediaan infrastruktur alat-alat komputer juga masih tergolong sedikit untuk menunjang kinerja pegawai pada Diskominfo Kabupaten Magelang.

4. Pembaruan Informasi (*Update*)

Pembaruan informasi *website* merupakan daya tarik masyarakat agar berminat untuk mengakses *website* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa data informasi di dalam *website* terdapat dua kategori yaitu data statis yang sering dilakukan *update* dan data dinamis yang tidak rutin diupdate dalam waktu yang singkat. Informasi yang aktif diupdate yaitu pada fitur Berita Magelang yang bekerjasama dengan Persatuan Wartawan Indonesia. Sedangkan data dinamis pada *website* Kabupaten Magelang yaitu profil Kabupaten Magelang, visi misi, tugas pokok dan fungsi SKPD. Untuk proses pembaruan dapat dilakukan sesuai kebijakan SKPD yang bertanggung jawab pada masing-masing fitur di dalam *website* Kabupaten Magelang. Jadi Diskominfo sebagai penyedia wadah untuk menyatukan berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat dalam satu pintu yaitu dengan cara mengakses *link* magelangkab.go.id. Namun apabila SKPD membutuhkan bantuan terkait pembaharuan atau perbaikan dapat langsung menghubungi Diskominfo.

Hasil wawancara yang telah dilakukan penulis sejalan dengan observasi yang telah dilakukan pada *website* Kabupaten Magelang yaitu pada proses pembaruan informasi *website* sering dilakukan tetapi tidak semua informasi dilakukan pembaruan setiap hari. Informasi yang aktif diupdate setiap harinya yaitu pada fitur Berita Magelang yang bekerjasama dengan Persatuan Wartawan Indonesia (PWI). Acara yang diselenggarakan pada tanggal 19 Maret 2023 sudah dirilis kedalam artikel Berita Magelang pada hari tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa pembaharuan informasi pada *website* aktif dilakukan setiap harinya. Proses pembaruan fitur tergantung kebijakan SKPD yang bertanggung jawab pada masing-masing fitur di *website* Kabupaten Magelang. Namun apabila SKPD membutuhkan bantuan terkait pembaharuan atau perbaikan dapat langsung menghubungi Diskominfo.

3.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan semua bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pengelola *website* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan informasi publik. Dalam hal ini diartikan dimana pelayanan sebagai jasa pengaduan dengan menggunakan *website* Kabupaten Magelang. Menurut Alvaro Rocha (2012) kualitas layanan *website* dapat dilihat dari keandalan (Reliability) dan daya tanggap (Responsiveness).

1. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan merupakan suatu kemampuan, keahlian dan penguasaan yang dimiliki sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan salah

satu faktor pendukung keandalan pegawai yaitu adanya Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang sebagai dasar peraturan dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Melalui peraturan tersebut telah dijelaskan uraian Tugas dan Fungsi yang diharapkan mampu memberikan kejelasan kepada Diskominfo Kabupaten Magelang dalam menjalankan tugas dan fungsi yang menjadi kewajiban, sehingga setiap kegiatan dilaksanakan dengan jelas dan terarah.

Pegawai Diskominfo Kabupaten Magelang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai yaitu dibidang pemerintahan dan di bidang teknologi. Banyaknya tugas yang ada tidak sebanding dengan ketersediaan SDM yang memadai mengakibatkan pegawai tidak hanya berfokus untuk menangani *website* saja. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, jumlah pegawai pada Diskominfo Kabupaten Magelang berjumlah 42 orang PNS yang dibantu oleh 36 *Supporting Staf* yang bekerja pada bagian jaringan, programer, komunikasi, layanan darurat 112 dan informasi publik. Partisipasi dari seluruh perangkat daerah dan stakeholder pada setiap SKPD di Kabupaten Magelang juga sangat diperlukan atas kerja keras dan kolaborasinya untuk mendukung terselenggaranya SPBE.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap suatu *website* merupakan suatu tindakan dalam menyikapi suatu hal. Tindakan yang menunjukkan suatu sikap dalam memberikan pelayanan, seperti prosedur pelayanan yang cepat, lancar dan mudah. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam menanggapi laporan atau aduan yang masuk via *website* pihak Diskominfo bisa dikatakan masih lambat dikarenakan karena keterbatasan SDM operator *website* tidak selalu siap 24 jam. Tetapi apabila ada keadaan darurat dapat langsung menghubungi *call center* 112 yang selalu siap sedia selama 24. Dalam pelayanannya 112 melibatkan beberapa unsur terkait seperti Damkar, Kepolisian, dan Satpol PP.

Penulis juga melakukan observasi terkait respon aduan masyarakat melalui fitur aduan konten “LaporGub” yang terintegrasi di dalam *website* Kabupaten Magelang yang harus melalui berbagai tahapan proses. Hal tersebut tentu membutuhkan waktu yang tidak cepat dalam merespon suatu aduan yang masuk via *website* untuk dilakukan disposisi kepada SKPD terkait sebagai instansi yang membidangi. Seperti yang terlihat pada Gambar 3.2, aduan masuk pada tanggal 26 Maret 2023 dan baru direspon oleh admin Kabupaten Magelang pada tanggal 28 Maret 2023. Hal tersebut sangat membuktikan bahwa daya tanggap respon website masih sangat lambat dan kurang responsif.

Detail Aduan Laporgub > Jelajah Aduan > Detail Aduan

Rincian Aduan : **LGIG79476948** Selesai

KABUPATEN MAGELANG, 26 Mar 2023

Ijin lapor pak/buk admin, Jalan yg tidak cantik area kecamatan grabag, khususnya arah selatan,, jalan utama yg menurut saya bisa mencelakai, dikarenakan banyak lubang dan tambalan yg membuat jalan jadi bergelombang. Tiap mau lebaran d perbaiki, tp setelah itu rusak dan dibiarkan lagi. Mohon bisa d perbaiki, karena cukup sering membuat orang celaka (termasuk saya). Dan juga untuk membuat saluran selokan air, agar air tidak menggenang dijalan. Kab/Kota : Kab. Magelang Kec : Grabag Desa : Sumurarum (sepanjang jalan dr pasar grabag sampai pertigaan arah cokro/ pasar senden ? Matursuwun

#KERUSAKAN JALAN KABUPATEN / KOTA

1 Orang Menandai Aduan Ini Tandai Aduan

PROSES

Admin Gubernur
Laporan telah diteruskan ke Kabupaten Magelang

- Verifikasi**
Selasa, 28 Maret 2023 - 09:21 WIB
Kabupaten Magelang
Terima kasih atas laporan saudara, segera kami koordinasikan dengan tim teknis yang membidangi
- Progress**
Selasa, 28 Maret 2023 - 09:21 WIB
Kabupaten Magelang
Laporan saudara sudah terdisposisi ke DPUPR sebagai instansi yang membidangi. terima kasih
- Selesai**
Selasa, 28 Maret 2023 - 09:21 WIB

Gambar 3.2

Daya Tanggap Aduan Masyarakat Melalui Fitur LaporGub

Sumber: <https://www.laporgub.magelangkab.go.id>, 2023

3.3 Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Kualitas teknis adalah menampilkan bagaimana kualitas konten (*content quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dapat di aplikasikan pada situs *website* secara sistematis. Kualitas teknis dapat dievaluasikan seperti bagaimana adaptasi kegunaan (*usability*) terhadap penggunaannya dan bagaimana aksesibilitas (*accessibility*) *website* dapat memudahkan dan ditelusuri oleh pengguna.

1. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan ialah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Suatu *website* dibuat harus sesuai dengan berbagai kebutuhan masyarakat sehingga manfaat dari *website* tersebut mampu dirasakan secara maksimal. Penulis melakukan observasi pada *website* Kabupaten Magelang yang memiliki berbagai fitur di dalamnya. Fitur-fitur yang terdapat pada *website* merupakan sub domain dari *website* utama dengan domain magelangkab.go.id. Berbagai fitur didalam *website* tersebut antara lain Pusat Data dan Informasi, Transparansi Keuangan, Produk Hukum, Wisata Magelang, Kanal Layanan Pengaduan, Open Data dan lainnya.

Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap perkembangan teknologi di bidang pemerintahan serta sistem keamanan data dan jaringan yang masih buruk menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan *website* Kabupaten Magelang. Salah satu upaya Diskominfo untuk menangani hal tersebut yaitu dengan melakukan sosialisasi terkait pemanfaatan *website* magelangkab.go.id kepada masyarakat dan memperkuat keamanan infrastruktur sistem dan jaringan pada data center. Kemampuan infrastruktur yang tepat serta peningkatan keahlian SDM menjadi kunci untuk mengimbangi kemampuan penjahat siber.

2. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas adalah ukuran kemudahan dalam menjangkau suatu objek. Keadaan geografis Kabupaten Magelang yang merupakan daerah pegunungan membuat sebagian daerah di wilayah Kabupaten Magelang masih sulit untuk dijangkau oleh jaringan internet, hal tersebut yang mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam memanfaatkan kecanggihan teknologi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, upaya Diskominfo Kabupaten Magelang antara lain dengan menambah sarana dan prasarana infrastruktur untuk menunjang kualitas *website* magelangkab.go.id sebagai media pelayanan informasi publik di Kabupaten Magelang. Salah satunya yaitu membangun menara jaringan untuk menunjang kualitas *website* magelangkab.go.id sebagai media pelayanan informasi publik.

Kemudahan masyarakat dalam mengakses *website* tentu sangat didukung oleh kualitas internet yang bagus. Berbagai fitur layanan juga dapat diakses dengan mudah dengan cara mengakses *link* magelangkab.go.id. melalui *desktop*, *tablet* dan *smartphone* sebagai wadah berbagai pelayanan yang ada di Kabupaten Magelang sehingga hanya mengakses satu *link* berbagai pilihan fitur dapat diakses. Namun sayangnya masih ditemukan beberapa fitur yang tidak dapat diakses yaitu pada fitur Aduan Konten, fitur Laporan Harta Kekayaan dan fitur Informasi Kebencanaan. Ketika halaman diakses muncul tulisan "*This site can't be reached*" yang menandakan bahwa *link* tersebut rusak dan tidak dapat diakses.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Adanya *website* Kabupaten Magelang memberikan banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat di Kabupaten Magelang. Penulis menemukan temuan bahwa kualitas isi *website* Kabupaten Magelang memuat informasi yang akurat, aktif dilakukan pembaruan dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai dalam pengelolaan *website* Kabupaten Magelang kurang responsif dan memakan waktu cukup lama. Kelengkapan informasi *website* Kabupaten Magelang juga masih kurang maksimal dan masih

ditemukan tautan rusak yang mengakibatkan beberapa fitur tidak dapat diakses. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Rembati Ayu Bestari (2022) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh *website* pemerintah Kota Cimahi dapat dikatakan memiliki informasi yang akurat dan terpercaya dengan kegunaan *website* yang banyak dan tampilannya yang menarik, namun masih terdapat kurangnya diantaranya adalah daya tanggap pengelola *website* yang tidak selalu cepat. Secara teknis, *website* pemerintah daerah Kota Cimahi masih dikatakan belum sempurna karena terkadang masih ditemukan banyaknya *error* saat pengguna sedang mengaksesnya. Berbeda dengan temuan penelitian oleh Isnaini Muallidin, Dewi Sekar dan Coni Wanprala (2020), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa *website* PPID Kabupaten Sleman telah mencapai taraf kualifikasi untuk menjadi *website* yang berkualitas, namun masih terdapat beberapa perbaikan dan evaluasi yang harus dilakukan yaitu terkait *website* yang masih dinilai sebagai layanan satu arah, masih banyak OPD yang belum siap melaksanakan PPID, data dan informasi masih belum *update* serta kurang tanggap layanan dalam permintaan informasi.

IV. KESIMPULAN

Kualitas *website* Kabupaten Magelang dengan domain *magelangkab.go.id* sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori kualitas *website* menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012), namun hal tersebut masih kurang optimal dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Tiga dimensi tersebut diantaranya yaitu:

1. Pada kualitas isi, informasi *website* akurat, aktif dilakukan pembaruan dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Namun penyajian informasi kurang lengkap.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai dalam pengelolaan *website* kurang baik. Daya tanggap dalam menindaklanjuti laporan atau aduan masih dinilai kurang responsif dan memakan waktu cukup lama dikarenakan keterbatasan jumlah pegawai terutama yang ahli di bidang IT.
3. Pada kualitas teknis, informasi dapat diakses dengan mudah melalui desktop, tablet dan *smartphone* Namun masih ditemukan fitur yang tidak dapat diakses.

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

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas *website* Kabupaten Magelang, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan cara yang mudah efektif dan efisien. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada fokus dan lokus penelitian yang sama untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, D., Herdianyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5, 1652–1659.
- Bestari, R. A. (2022). *Kualitas Website Pada Dinas Komunikasi Informatika Kearsipan Dan*

- Perpustakaan Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat. Jurnal IPDN*
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Edisi Ketiga*. In *Yogyakarta : Pustaka Pelajar*.
- Handayani, N. (2017). Efektivitas Website Dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok. *Jurnal Otonomi Daerah Dan Pengembangan Masyarakat*, 15(1), 46-57.
- Isnaini Muallidin, Dewi Sekar Kencono, C. W. (2020). *Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Kabupaten Sleman Tahun 2019*. 3(1), 55–66.
- Megandaru Widhi Kawuryan Ikhbaluddin. (2022). *Information Technology Development (Website) In Supporting Government Communication In Depok City West Java Province*. 4(1), 50.
- Oktaviyani, W., & Nugraha, J. T. (2018). Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Program Smart City Di Kota Magelang (Studi Kasus BAPPEDA Kota Magelang). *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(01).
- Prabowo, G. A. (2019). Pengelolaan Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik. *Dialogia*, 16(1), 118.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106.
- Rocha, A. (2012). Framework For A Global Quality Evaluation Of A Website. *University Fernando Pessoa, Porto, Portugal, March 2012*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Sunaryo, A., & Rosidi, I. (2020). Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso) , Kecamatan. *Komunikasi Islam*, 01, 63–69.

