

# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Upik Wijayanti Rasyid

NPP. 30.0485

*Asdaf Kabupaten Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: upikwijayantii@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The development of the times has brought various changes in the means of conveying information to the public, with the current technology, the website is used as a means of conveying public information that is used by local governments in conveying information about government activities and information about other local governments. **Purpose:** In this study to determine the quality of the North Lampung Regency Regional Government website at the North Lampung Regency Communication and Information Service as a means of delivering quality public information. **Methods:** This study uses the Dimensions of website service quality theory put forward by Alvaro Rocha with 3 (three) main dimensions namely, content quality, service quality, and technical quality. The design of this research is qualitative with descriptive method and inductive approach. Data collected through interview techniques, observation and documentation. The data analysis technique used consists of data reduction, data presentation and conclusion. **Results:** In this study it shows that the quality of the website of the local government of North Lampung Regency in conveying public information is mostly measured by Alvaro Rocha's theory regarding website quality which can be said to be quite good because the website has conveyed information well even though there are still some problems such as news information that is not updated and consistency that has not gone well. The quality of service and technical quality has been going quite well. **Conclusion:** The problems encountered were resolved by means of debriefing and providing various training programs for information technology.

**Keywords:** Quality, Website, Information

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Perkembangan zaman telah membawa berbagai perubahan dalam sarana penyampaian informasi kepada publik, dengan adanya teknologi saat ini, *website* dimanfaatkan sebagai salah satu sarana penyampaian informasi publik yang dipakai oleh pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi seputar kegiatan pemerintah dan informasi tentang pemerintah daerah lainnya. **Tujuan:** Dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas *website*

Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara sebagai sarana penyampaian informasi publik yang berkualitas. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori *Dimensions of website service quality* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha dengan 3 (tiga) dimensi utama yaitu, kualitas isi, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *Website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara dalam menyampaikan informasi publik sebagian besar jika diukur dengan teori Alvaro Rocha mengenai kualitas *website* dapat dikatakan cukup baik karena pada *website* tersebut telah menyampaikan informasi dengan baik walaupun masih terdapat beberapa kendala masalah seperti berita informasi yang kurang *update* serta konsistensi yang belum berjalan dengan baik. Untuk kualitas layanan dan kualitas teknis sudah berjalan cukup baik. **Kesimpulan:** Masalah-masalah yang dihadapi diselesaikan dengan cara pembekalan dan memberikan berbagai program pelatihan bagi teknologi informasi.

**Kata kunci:** Kualitas, *Website*, Informasi

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Keterbukaan informasi serta penyampaian informasi, adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib disajikan kepada masyarakat, karena pelayanan publik yang tidak disertai dengan adanya keterbukaan informasi ke publik justru akan mengurangi harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri serta dapat mengakibatkan penyalahgunaan kewenangan dari pejabat publik yang seharusnya memberikan pelayanan kepada publik. Alasan ini menjadi dasar bagi lembaga pemerintah dalam mendorong keterbukaan informasi serta menciptakan komunikasi efektif dengan sistem yang terbuka kepada masyarakat. Hak setiap individu untuk mendapatkan informasi juga sejalan untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dan juga partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi masyarakat tidak berarti tanpa adanya jaminan keterbukaan informasi publik oleh badan publik.

Tertuang didalam Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), informasi publik yang dimaksud adalah informasi yang berkaitan dengan badan publik seperti kegiatan dan kinerja badan publik terkait, laporan keuangan serta informasi lain yang diatur dalam perundang-undangan, informasi publik tersebut haruslah disampaikan dengan mudah kepada masyarakat, namun pada pelaksanaannya di lapangan, hal tersebut belum dapat berjalan dengan baik, penyampaian informasi yang berbelit-belit serta lambat dan juga masih belum transparan, menyebabkan masyarakat cenderung pasif dan acuh terhadap kebijakan publik yang diterapkan oleh pemerintah daerah.

Lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, merupakan upaya untuk mengurangi asimetri informasi yang ada serta kesenjangan antara “apa yang diberikan pemerintah” dengan “apa yang masyarakat inginkan”, atau dengan kata lain upaya pemerintah untuk menjadikan kinerjanya



lebih transparan. Terlebih di era revolusi industri 4.0 saat ini, semua hal dalam kehidupan manusia mulai terdigitalisasi dengan ditunjang oleh *internet of things (IoT)*, kemudahan untuk mengakses informasi-informasi yang ingin didapatkan pun semakin mudah, dengan banyaknya media massa sebagai alat serta sarana dalam penyampaian informasi, pemerintah dapat dengan mudah menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat melalui media massa yang ada. Pemanfaatan media massa sebagai sarana penyampaian informasi publik kepada masyarakat secara gencar dilakukan oleh pemerintah melalui beberapa jenis media massa seperti koran, majalah, televisi, radio, serta internet, sebagai media online dapat menunjang penyampaian informasi publik kepada masyarakat.

Internet dalam perannya sebagai media penyampaian informasi telah menjadi media yang paling banyak digunakan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, hal ini tidak terlepas dari internet sebagai pusat informasi yang dapat diakses dari berbagai tempat tanpa dibatasi ruang dan waktu, perkembangan internet telah mendorong pemanfaatan *website* sebagai media penyampaian informasi publik oleh pemerintah yang dilakukan tidak hanya dilingkungan pemerintah pusat, tetapi juga dilingkungan pemerintah daerah, ini merupakan bentuk dari pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dimana dalam instruksi, terdapat poin-poin di tingkat persiapan berupa pembuatan situs informasi beserta sosialisasi situs informasi yang dilakukan baik secara internal maupun publik, untuk itu peran pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi publik melalui situs informasi yang ada berupa *website* yang dimiliki oleh masing-masing pemerintah daerah tentunya diharapkan dapat meningkatkan tata kelola pemerintahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan dapat mendukung pengembangan *e-government*, disisi lain dengan adanya media penyampaian informasi kepada masyarakat, dapat menjadi control serta tidak menimbulkan asimetri informasi bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah khususnya di lingkungan pemerintah daerah. Atas dasar tersebut beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam pembangunan *website* pemerintah daerah yang berkualitas dan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan prinsi *good governance* bahwa *website* pemerintah daerah harus memenuhi aspek efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas, serta sesuai dengan Peraturan Kominfo tahun 2017 bahwa fitur *website* pemerintah daerah harus memiliki isi minimal yaitu, selayang pandang, pemerintah daerah, geografi, peta wilayah dan sumber daya, peraturan atau kebijakan daerah, buku tamu dan berita, agar dapat menjadi sumber informasi yang informatif, menarik serta interaktif bagi masyarakat.

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

Beberapa permasalahan berkaitan dengan *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara. Yakni Daerah Kabupaten Lampung Utara terdapat suatu *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara yang merupakan salah satu bentuk sarana media yang dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tersebut dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan melakukan interaksi terhadap masyarakat mengenai informasi daerah.

Perkembangan *website* pemerintah daerah di Kabupaten Lampung Utara dinilai telah cukup mencapai kinerja yang disyaratkan regulasi pemerintahan, namun dalam *website* tersebut masih mengalami beberapa kendala dan hambatan Contohnya yakni sumber daya manusia di bidang informasi teknologi

di lingkungan pemerintah daerah yang masih kurang pelatihan, anggaran yang terbatas dalam pengembangan teknologi informasi, kurangnya koordinasi berita informasi sehingga kurang update, data jumlah berita pada *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara pada 2018 terdapat 30 berita yang tersedia, pada 2019 terdapat 39 berita yang tersedia, 2020 terdapat 87 berita yang tersedia, pada 2021 69 berita yang tersedia, dan pada 2022 mengalami penurunan jumlah berita dalam *website* dari tahun sebelumnya menjadi 66 berita yang tersedia. Dalam kurun 5 tahun terakhir terjadi penurunan signifikan pengunjung *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara dalam menyampaikan berita di tahun 2021 terdapat 69 berita yang ditampilkan di *website* sedangkan jumlah kunjungan *website* pada tahun 2021 sebesar 9.687 dengan 8.602 kunjungan baru, berbanding terbalik dari tahun sebelumnya dimana sepanjang 2020 terdapat 87 berita yang disampaikan dengan jumlah kunjungan *website* sebesar 15.132 dengan 12.761 kunjungan baru. Penurunan jumlah berita dan kunjungan sepanjang tahun 2020 terjadi didasari oleh beberapa permasalahan seperti, pengelolaan *website* yang belum optimal dan kurangnya koordinasi sehingga mengakibatkan berita atau informasi kurang *update*, namun disamping itu informasi lain seperti informasi OPD di lingkungan pemerintah Kabupaten Lampung Utara telah tersedia, hanya saja masih belum tersedia secara lengkap, beberapa hal lain juga yang perlu menjadi perhatian seperti belum tersedianya link untuk menuju *website* dari OPD bersangkutan dan beberapa menu pelayanan publik yang belum berfungsi, menjadi persoalan g perlu dibenahi.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yakni (Kunto Megantoro, Joko Trinugraha, Fadlurahman, 2019) yang berjudul “Efektivitas *website* sebagai media informasi dalam konteks relasi *government to citizens* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTS) Kota Magelang” dengan hasil penelitian Efektivitas *website* sebagai salah satu media *e-government* dalam pemerintahan Daerah Kota Magelang diharapkan dapat menjadi informasi sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat maupun mempermudah layanan elektronik, dalam penerapannya *website* DPMPTS Kota Magelang cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik sebagai peayanan *online* maupun penyedia informasi.

Penelitian sebelumnya yang menjadi acuan yakni dari (Teresa Ona Delang, Agus Munandar, 2022) yang berjudul “Kualitas situs *website* pemerintah daerah Kabupaten di pulau Flores Nusa Tenggara Timur” dengan hasil penelitian yaitu sebagai media penyampaian informasi, *website* pemerintah kabupaten di pulau Flores Nusa Tenggara Timur sudah efektif dalam penerapannya namun sebagai media layanan elektronik (*e-service*) masih ada kendala dan kekurangan sehingga dinilai belum efektif.

Penelitian terdahulu yang juga menjadi referensi dari penelitian ini yaitu penelitian dari (Dinda Nurshabrina, 2018) yang berjudul “Pemanfaatan *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Asahan dalam Menyebarkan Informasi Internet sehat di Kabupaten Asahan” dengan hasil penelitian dinilai sudah cukup baik dalam pemanfaatan *website* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Asahan.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang paling dasar dapat dilihat dari lokus penelitian yaitu Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik



Kabupaten Lampung Utara yang jauh berbeda dengan beberapa lokus pada penelitian sebelumnya. Hal ini sangat berpengaruh dan berbeda dengan penelitian sebelumnya dilihat dari situasi dan kondisi dari Kabupaten Lampung Utara yang belum baik dan terdapat hambatan dalam pelaksanaannya dibandingkan dengan lokus-lokus yang ada seperti Kota Magelang, Kabupaten di Pulau Flores Nusa Tenggara Timur dan di Kabupaten Asahan yang sudah dianggap maju. Tentunya hal ini juga mempengaruhi perbedaan permasalahan yang ada dalam setiap penelitian.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara, untuk mengetahui faktor-faktor apa yang meningkatkan kualitas *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara, dan untuk merumuskan upaya dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Lampung Utara dalam menciptakan *website* yang berkualitas sebagai sarana penyampaian informasi publik.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar peneliti mempunyai cara pandang terhadap objek yang akan diteliti dengan mendalam yang mana dalam penelitian ini objek tersebut tidak memiliki nilai ukur melalui perhitungan, hal tersebut juga berlaku dalam mengetahui sifat karakter dari manusia di dalam sebuah organisasi di lapangan yang tentu saja juga tidak dapat di jelaskan melalui angka-angka, maka dalam penelitian ini fokus utamanya yaitu dengan mendeskripsikan dan menggambarkan kejadian atau peristiwa yang terjadi di lapangan dengan sistematis dan sesuai fakta yang ada Sukmadinata, (2017:72) Penulis mengumpulkan data melalui data wawancara, observasi serta dokumentasi. Dalam pengumpulan data wawancara dilakukan terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lampung Utara, Kepala Bidang Pemberdayaan E-Government, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Pengelolaan Media Publik, dan Masyarakat Kabupaten Lampung Utara. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan kualitas Website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas konten, kualitas layanan dan kualitas teknis. Menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs Website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

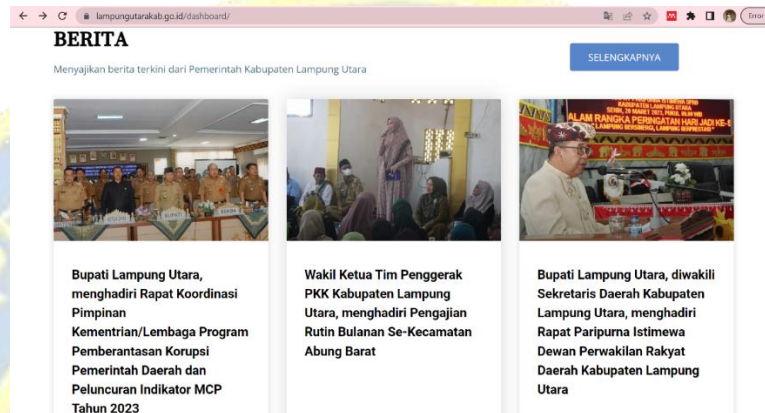
Penulis menganalisis *website* pemerintah daerah di Kabupaten Lampung Utara menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) yang menjelaskan Kualitas *Website* dan dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Menurutnya kualitas konten dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs Website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

### **3.1. Kualitas Konten**

Kualitas isi atau kualitas informasi adalah dimensi yang dipergunakan untuk mengetahui bagaimana proses memperoleh informasi yang kemudian dikelola untuk menghasilkan informasi yang berkualitas di *website* yaitu informasi yang akurat, relevansi, lengkap, dan memiliki pembaruan secara aktif.

### 3.1.1 Akurasi Informasi

Akurasi informasi sangat diperlukan sebelum dipublikasikan di media massa. Informasi yang akurat tentunya akan memberi efek positif dan respon yang sesuai dengan informasi dan berita yang ditampilkan, sebuah informasi dapat dikategorikan akurat apabila informasi yang diberikan tidak menimbulkan bias dan kontroversi bagi penggunanya.



Gambar diatas merupakan salah satu berita yang ditampilkan *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara. Berita yang ditampilkan diperkuat keakuratannya dengan dokumentasi yang nyata dan narasumber yang terpercaya, setiap berita yang ditampilkan berasal dari narasumber yang sesuai dengan informasi yang dibahas.

### 3.1.2 Kelengkapan Informasi

Dalam mempublikasikan suatu informasi, kelengkapan dari informasi itu sendiri merupakan hal yang penting menurut Jogiyanto (2005:40) kelengkapan informasi bukan hanya menyangkut volume tetapi juga kesesuaian dengan apa yang diharapkan pengguna informasi, dimana informasi yang diberi bukan informasi yang sepele yang akan mempengaruhi persepsi pengguna dalam pengambilan keputusan. Lengkapnya suatu informasi sangat berpengaruh dalam citra penyelenggaraan pemerintahan. Bila informasi yang dipublikasikan memiliki kelengkapan yang baik maka persepsi masyarakat akan berubah mengenai keterbukaan pemerintah dalam mendiseminasikan informasi di Kabupaten Lampung Utara.

*Website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kelengkapan informasi yang ada pada *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara masih ada beberapa informasi-informasi yang kurang dan perlu untuk dilengkapi untuk dapat menjadikan sebuah *website* yang baik dan berkualitas.

### 3.1.3 Relevansi Informasi

Informasi relevan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan publik tentunya menjadi suatu hal yang wajib dan harus diperhatikan oleh pihak-pihak yang mengelola informasi sebelum di publikasikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara dalam hal ini sudah memperhatikan agar informasi yang diberikan relevan dan saling berkaitan antara informasi satu dan lainnya. Untuk tetap bisa memberikan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah telah mengaturnya ke dalam sebuah Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun



2010 sebagai penjabaran dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada Peraturan Komisi Informasi tersebut relevansi informasi terbagi ke dalam tiga klasifikasi yaitu informasi yang wajib disediakan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta dan informasi yang wajib tersedia setiap saat.

#### **3.1.4 Konsistensi Informasi**

Konsistensi dalam proses pemberian informasi sangat diperlukan bagi semua pembaca. Informasi yang tidak konsisten akan memberikan kesan yang kurang baik bagi pihak pemberi informasi. Konsisten sendiri berarti tetap, tidak berubah, atau tidak saling bertentangan antar informasi. Konsistensinya suatu informasi sangat berpengaruh dalam citra penyelenggaraan pemerintahan. Bila informasi yang dipublikasikan secara konsisten maka persepsi masyarakat akan *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara akan baik karena dinilai dapat memberikan informasi yang lengkap. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa konsistensi berita yang di upload pada *website* pemerintah daerah belum konsisten meng *upload* di setiap harinya terlihat pada gambar di atas berita yang di *upload* pada 7 Maret 2023 lalu baru ada berita lagi yang di *upload* pada 21 Maret 2023.

#### **3.1.5 Pembaruan Informasi**

Pembaruan terhadap informasi adalah suatu proses peremajaan data dan informasi yang terpublish di dalam *website*. Informasi-informasi atau berita yang terdapat pada *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara jika diperhatikan dan dilihat dari struktur data pada *website* tersebut terbagi atas 2 (dua) jenis struktur data yaitu data statis dan data dinamis. Data statis ialah data yang tidak berubah setelah direkam dan merupakan kumpulan data tetap. Contoh dari data statis ini yaitu profil daerah pemerintahan Kabupaten Lampung Utara, visi dan misi Kabupaten Lampung Utara dan sejarah Kabupaten Lampung Utara. Sedangkan data dinamis ialah data yang dapat berubah setelah direkam dan harus terus diperbarui. Contoh dari data dinamis ini yaitu antara lain agenda Pemerintah Daerah dan agenda perangkat-perangkat daerah Kabupaten Lampung Utara.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Doni Ferwari Fahmi, S.E, M.M pada Selasa 10 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara, beliau menyatakan bahwa:

Informasi dan berita-berita yang di unggah di *website* tersebut selalu dilakukan perubahan-perubahan secara berkala sesuai dengan kebutuhan. Untuk jadwal pembaruan juga sudah di jadwalkan sehingga kita dapat memantau serta memperhatikan informasi-informasi tersebut supaya informasi yang kita berikan selalu informasi yang terbaru.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat Kabupaten Lampung Utara pada 13 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara yang sudah mengakses *website* tersebut sebelumnya, beliau mengatakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Dinas

Beberapa hari yang lalu saya mengakses *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara tersebut saya menemukan informasi yang ada pada *website* tersebut hanya terdapat beberapa berita saja dan tidak beragam berita yang disajikan serta berita didalamnya kurang *update*.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa informasi yang ada pada *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara kurang dilakukan pembaruan-pembaruan sehingga mengakibatkan *website* ini kurang *update* akan informasi-informasi.

### **3.2. Kualitas Layanan**

#### **3.2.1 Keamanan**

Keamanan dari sebuah *website* merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membangun sebuah *website* yang berkualitas. Dengan kondisi dunia sekarang yang serba maju serta kemajuan teknologi yang semakin pesat, sehingga banyak terjadinya tindak kriminal yang terjadi terkait pembobolan dan pencurian data yang ada pada *website*. *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara sudah memiliki sistem keamanan yang terbaru dan aman untuk sebuah *website* yang berkualitas. *Website* Pemerintah Daerah ini sudah menggunakan sertifikat *Security Socket Layer (SSL)* dan juga sudah menggunakan *Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS)*.

Hal ini dikuatkan dengan Kepala Seksi Pengelolaan Media Publik, Suhaimi S.E juga menambahkan hal yang serupa dengan pernyataan diatas pada Kamis 12 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lampung Utara:

Jika dilihat dari segi keamanan *website* sudah sangat aman, dari segi servernya maupun *website* nya telah menggunakan *php* yang terbaru sehingga kemungkinan buruk terjadinya pembobolan serta pencurian data itu sangat *minim* terjadi karena data-data yang ada di dalam *website* ini juga sudah dijamin aman dari serangan *hacker*.

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa tingkat keamanan dari *website* Pemerintah Dearah Kabupaten Lampung Utara sudah baik. Berbagai serangan yang mungkin terjadi seperti *Malware*, *Deface Website* dan *DDos Attack* dapat dihindari dan juga resiko kehilangan data-data yang ada di dalamnya juga sangat minim karena sudah menggunakan sistem kemanan yang berkualitas dan aman.

#### **3.2.2 Privasi**

Privasi pengunjung *website* menjadi hal penting yang harus diperhatikan bagi pengelola *website*. Masyarakat tentunya mengunjungi *website* tersebut tentunya bukan hanya untuk melihat tampilan *website* atau sekedar membaca berita yang ada di *website* tersebut. Data-data seperti Nomor Induk Kependudukan, Nomor Handphone dan data lainnya yang digunakan untuk bisa mendapatkan pelayanan dari Dinas terkait tentunya tidak boleh dibocorkan dan diketahui oleh banyak orang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi, Ramon Trioza Arifin, S.STP pada Rabu 11 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara, beliau mengatakan bahwa:

Kami *mengamankan* informasi untuk masyarakat, baik komentar negatif maupun positif, serta saran-saran agar kami amankan dengan baik di server Kominfo Kabupaten. Privasi publik kami jaga agar privasi ini tidak diketahui oleh banyak orang yang akan mengakibatkan akibat yang merugikan bagi yang bersangkutan.

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa privasi dari pengunjung *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara ini sangat diperhatikan agar tidak terjadinya kebocoran. Hal ini tentunya agar masyarakat ataupun pengunjung memiliki privasi masing-masing yang tidak ingin diketahui oleh banyak orang.



### 3.2.3 Waktu Respon

Waktu respon yang baik untuk sebuah website tentunya menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini dapat mempengaruhi kesan pertama yang didapat pengunjung ketika mengakses suatu website karena setiap pengunjung yang mengakses website ingin mencari informasi dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemberdayaan *E-Government*, Anton Widawan Rahman, S.STP pada Senin 9 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara, beliau mengatakan bahwasanya:

Waktu respon yang ada pada *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara ini sudah baik dimana setiap pengunjung yang membuka *website* akan *mendapatkan* pengalaman yang baik karena setiap apa yang dicari pada *website* tersebut akan dengan cepat untuk didapatkan dan tentunya dapat menghemat waktu dari masyarakat ataupun pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwasanya website Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara sudah memiliki waktu respon yang baik, *loading* yang cepat dan menjadikan para pengunjung mendapatkan berita dan informasi yang diinginkan secara cepat sehingga lebih praktis dan menghemat waktu.

### 3.3. Kualitas Teknis

#### 3.3.1 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* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara 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 Kabupaten Lampung Utara itu sendiri.

Peneliti melakukan wawancara kepada salah satu masyarakat Kabupaten Lampung Utara pada Jumat 13 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara yang mengakses *website* tersebut, beliau menyatakan:

Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan pada *website* pemerintah daerah tersebut saya bisa dengan cepat mengakses nya karena didalamnya sudah terdapat mesin pencari sehingga memudahkan dalam mencari berita ataupun informasi serta dapat menghemat waktu.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas dan observasi yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara ini sudah dilengkapi dengan mesin pencari yang dapat memudahkan dalam mencari informasi-informasi yang diinginkan dengan cepat tanpa memerlukan waktu yang cukup lama. Hanya dengan menggunakan mesin pencari tersebut sudah dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pengunjung.

#### 3.3.2 Kompatibilitas Browser

Kompatibilitas *Browser* merupakan kemampuan atau fleksibilitas dari situs *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* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara sudah bisa diakses dari berbagai macam *browser*. Hal tersebut sudah sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pemberdayaan e-Government, Anton Widawan Rahman, S.STP juga menambahkan pada Senin 9 Januari 2023 di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara, beliau mengatakan bahwa:

Benar itu sudah jelas, itu merupakan standar dasar jadi semua *browser* harus bisa mengakses baik dari *mobile* maupun komputer. Semuanya bisa mengakses dengan baik melalui *browser* apa saja tapi yang jelas *browsersnya* harus yang terbaru.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa *website* pemerintah daerah Kabupaten Lampung Utara sudah dapat diakses oleh semua *browser* yang ada. Hal tersebut akan sangat memudahkan seluruh pengguna baik pengguna *android* ataupun *ios* tanpa perlu khawatir tidak bisa untuk diakses.

### **3.3.3 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.

Kepala Bidang Informasi Publik, Ramon Trioza, S.STP mengatakan pada Rabu 11 Januari 2023 di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara 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.

Berdasarkan beberapa wawancara dan hasil observasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pada *website* tersebut tidak terdapat tautan yang rusak. Keseluruhan dari *link* yang terdapat di *website* tersebut dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan dapat digunakan oleh masyarakat.

### **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 Kabupaten Lampung Utara. 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 dan Informatika Kabupaten Lampung Utara 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 Kabupaten Lampung Utara agar *website* ini dapat menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat Kabupaten Lampung Utara. Hal ini linear dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Teresa Ona Delang, Agus Munandar (2022) yang berjudul “Kualitas situs *website* pemerintah daerah Kabupaten di pulau Flores Nusa Tenggara Timur”. Dalam penelitian tersebut bahwa



Kabupaten di pulau Flores Nusa Tenggara Timur memanfaatkan *website* sebagai media pelayanan kepada masyarakat.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara dalam menyampaikan informasi publik dari segi kualitas isi dikatakan memenuhi akurasi informasi sesuai dengan fakta realita serta informasi yang ditampilkan memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat namun pada pembaruan nya belum dikatakan baik karena informasi yang disampaikan kurang *update* sehingga kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kejadian yang terjadi di Kabupaten Lampung Utara belum terpenuhi secara menyeluruh.

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

Kualitas Teknis pada *website* Kabupaten Lampung Utara dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut terbukti dari kinerja *website* yang sudah lumayan baik serta didukung dari sisi kegunaan *website* Kabupaten Lampung Utara dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari *website* mudah dioperasikan, navigasi yang mudah dipahami, dan memilikin tata letak yang baik.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang terbilang relative sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara sebagai model studi kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Utara dalam menyampaikan informasi public di Kabupaten Lampung Utara untuk menemukan hasil yang lebih dalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Alvaro Rocha, "Framework for a global quality evaluation of a website." *Online Information Review*, vol. 36, pp. 374-382, 6 2012.

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

Dinda Nurshabri (2018). "Pemanfaatan *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Asahandalam Menyebarkan Informasi Internet sehat di Kabupaten Asahan"

Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, R. A. F. J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Ria Rahmatul Istiqomah. (2015). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Pustaka Ilmu* (Issue March)

Megantoro, K. (2019). "Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang". *Jurnal Transformativ*

Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*

Teresa Ona Delang, Agus Munandar (2022). "Kualitas situs *website* pemerintah daerah Kabupaten di pulau Flores Nusa Tenggara Timur"

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

