

**EFEKTIVITAS WEBSITE RESMI PEMERINTAH KOTA SOLOK  
PROVINSI SUMATERA BARAT  
SEBAGAI MEDIA INFOMASI PUBLIK**

Tri Anada Putri

NPP. 30.0217

*Asdaf Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: trianadaputri2017@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Ika Sartika, MT

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The influence of the development of information technology requires that the implementation of government affairs be more efficient, effective, as well as transparent and of high quality, local governments have demands to be able to provide the best service, in a transparent and of course quality. The official website of the City of Solok is an effort to assist and facilitate the government in conveying public information which contains all the wealth of Regional Government information. But unfortunately there are still deficiencies in the use of the official website of the Solok City government, such as the low number of visitors, and the website is still experiencing errors. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Solok Municipal Government's official website as a medium of public information. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method through observation techniques to obtain primary data by observing facts in the field. Primary data was also obtained from informants by conducting interview techniques and documentation techniques. **Result:** From several indicators on the dimensions of website effectiveness according to Aprilia, et al (2014) almost all indicators can be fulfilled properly by the official Solok City government website, it's just that there are deficiencies in several indicators, namely; Lack of human resources in the process of running and managing the website. The number of website visitors shows a small number, as well as the duration of website visits that cannot be known by Diskominfo as the website operator. **Conclusion:** From the research that has been done, the official website of the Solok City government is said to be quite effective as a medium of public information. However, it is not optimal because there is still a lack of human resources from the government in managing and running the website, as well as the lack of willingness and ability of the people of Solok City to access the information available on the website.

**Keywords:** Effectiveness; Website; Public Information

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pengaruh perkembangan teknologi informasi mengharuskan penyelenggaraan urusan pemerintah lebih efisien, efektif, serta transparan dan berkualitas, pemerintah daerah memiliki tuntutan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik, secara transparan dan tentunya berkualitas. *Website* resmi Kota Solok ini menjadi upaya untuk membantu dan

memper memudahkan pemerintah dalam menyampaikan informasi publik yang memuat seluruh kekayaan informasi Pemerintahan Daerah. Namun sayangnya masih ada kekurangan dalam pemanfaatan *website* resmi pemerintah Kota Solok, seperti jumlah pengunjung yang masih sedikit, dan *website* masih mengalami *error*. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas *website* resmi Pemerintah Kota Solok sebagai media informasi publik. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui teknik observasi untuk memperoleh data primer dengan mengamati fakta-fakta yang ada dilapangan. Data primer juga diperoleh dari para informan dengan melakukan teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari beberapa indikator pada dimensi efektivitas *website* menurut Aprilia, dkk (2014) hampir semua indikator mampu terpenuhi dengan baik oleh *website* resmi pemerintah Kota Solok, hanya saja terdapat kekurangan pada beberapa indikator yaitu; Kurangnya SDM dalam proses menjalankan dan mengelola *website*. Jumlah pengunjung *website* yang menunjukkan angka yang masih sedikit, serta lama durasi kunjungan *website* yang belum mampu diketahui oleh pihak Diskominfo sebagai operator *website*. **Kesimpulan:** Dari penelitian yang telah dilakukan, maka *website* resmi pemerintah Kota Solok dikatakan sudah cukup efektif sebagai media informasi publik. Namun, memang belum maksimal karena masih kurangnya SDM dari pemerintah dalam mengelola dan menjalankan *website*, serta kurangnya kemauan dan kemampuan masyarakat Kota Solok dalam mengakses informasi yang tersedia di *website*.

**Kata kunci:** Efektivitas; *Website*; Informasi Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi yang terjadi saat ini, menunjukkan dampak dan pengaruh yang sangat signifikan terhadap berkembangnya pola kehidupan dan pemikiran masyarakat. Salah satu bentuk dampaknya yaitu pada berbagai aktifitas, seperti pada kegiatan perkantoran, marketing, jasa, dan layanan publik, seluruh aktifitas tersebut sekarang dapat dilakukan dan terlaksana dengan lebih cepat dan tepat. (Ahmad Sunaryo, 2020). Sesuai dengan semenjak diberlakukannya UU No 22 tahun 1999 dimana Undang-Undang ini tentang pelaksanaan otonomi daerah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintah yang lebih efisien, efektif dan bertanggungjawab, kemudian undang-undang tersebut diperbaharui dengan UU No 32 tahun 2004.

Pemerintah daerah memiliki tuntutan agar mampu menunjukkan kinerja yang baik dan berorientasi terhadap kepentingan masyarakat serta mendorong pemerintah agar selalu tanggap terhadap segala tuntutan yang terjadi di lingkungannya, dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, secara transparan dan tentunya berkualitas. Salah satu hal yang memberikan pengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah adalah pada pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi yang berbasis teknologi serta didukung dengan kemajuan teknologi Informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi terkait jika teknologi sistem informasi tersebut didesain dengan baik, sehingga mampu menjadi sistem informasi yang efektif. (Chintya, 2015).

Penggunaan *website* di organisasi publik berperan penting dalam hal peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dengan menyediakan, serta mengungkapkan informasi lebih efektif dan efisien kepada warga dan organisasi, informasi tersebut dapat berupa proses, struktur, dan produk pemerintah, selain itu dengan adanya *website* juga digunakan untuk menyediakan saluran sebagai media interaksi dengan pemerintah (Bimber, 1999; Jun and Weare, 2010; La Porte, Demchak, and Friis, 2001; Musso, Weare, and Hale, 2000; Tolbert and mossberger, 2006; West, 2004 ).

Hal ini lah yang menyebabkan pemerintah berkewajiban untuk menyediakan sarana bagi masyarakat agar dapat mengakses informasi pada instansi pemerintahan yang bersangkutan. Perwujudan dari hal

tersebut adalah dengan pembuatan situs resmi pemerintah daerah di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Solok. Pemerintah Kota Solok telah menerapkan penggunaan situs web resmi dengan alamat *website* <https://solokkota.go.id/> , *website* ini di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok.

*Website* resmi Kota Solok ini menjadi upaya untuk membantu dan mempermudah pemerintah dalam menyampaikan informasi publik yang memuat seluruh kekayaan informasi Pemerintahan Daerah, pada *website* ini juga menautkan link-link *website* yang dikelola oleh OPD-OPD lain yang ada di Kota Solok, sehingga masyarakat hanya perlu membuka satu *website* resmi Kota Solok ini dan tinggal memilih urusan, informasi atau pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat terkait dengan pemerintahan daerah Kota Solok. Namun dari tinjauan dan observasi awal yang di lakukan, peneliti menemukan masih ada kekurangan dalam pemanfaatan *website* resmi pemerintah Kota Solok.

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

Salah satu masalah utama yang ditemukan pada *website* resmi ini adalah jumlah pengunjung website yang masih terbilang sedikit, hal ini dibuktikan dengan jumlah pengunjung yang di lihat pada tanggal 10 oktober 2022, hanya sekitar 1460 orang dengan jumlah pengunjung hari itu 1 orang yaitu peneliti sendiri. Sedangkan data jumlah keseluruhan penduduk Kota Solok yang tercatat pada tahun 2022 sebanyak 75.850 (K. S. Badan Pusat Statistik, 2023), dari data persentase penduduk yang berumur 5 tahun ke atas yang menggunakan telepon selular (HP) dalam 3 bulan terakhir menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat tahun 2022 adalah sebanyak 96,88% (S. B. Badan Pusat Statistik, 2023) dengan jumlah penduduk yang berusia 5 tahun keatas sebanyak 68.618 orang (K. S. Badan Pusat Statistik, 2023) jadi jumlah pengguna telepon genggam dalam tiga bulan terakhir sebanyak 66.447 orang di Kota Solok, hal ini menunjukkan angka yang cukup tinggi. Jika dilihat lagi dari data persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam 3 bulan terakhir menurut Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat tahun 2022, Kota Solok memiliki persentase sebanyak 77,29% pernah mengakses internet, dan 22,71% tidak pernah mengakses internet (S. B. Badan Pusat Statistik, 2023). Jadi jumlah penduduk yang pernah melakukan akses terhadap internet dalam tiga bulan terakhir adalah sebanyak 53.043 orang sedangkan yang tidak pernah sebanyak 15.583 orang.

Dari data-data diatas dapat disimpulkan dari 75.850 penduduk Kota Solok, jumlah yang penduduk mungkin melakukan akses terhadap website cukup tinggi karena tidak ada hambatan dalam ketidakpunyaan fasilitas pengaksesan website dimana jumlah persentase pengguna telepon genggam yang cukup tinggi, dan jumlah penduduk yang melakukan akses internet juga cukup besar jika dibandingkan dengan jumlah pengunjung website resmi pemerintahan. Kurangnya kesadaran pemuda untuk bersama-sama membangun daerah menjadi permasalahan berikutnya, sudah menjadi rahasia umum para sarjana muda lebih memilih merantau ke kota dibandingkan harus mengabdikan di kampung, para pemuda lebih cenderung memilih bekerja di pabrik dari pada harus menjadi petani di kampung halaman, melakukan urbanisasi ke kota dengan harapan penghasilan yang tinggi (Katherina, 2014). Hal ini menunjukkan kurang kepedulian pemuda membangun kampung halaman dengan memberikan begitu saja peran pembangunan kampung kepada pemerintah setempat.

Pada kesempatan lain ketika peneliti mengunjungi website ada sedikit kendala yang dialami, yaitu pada waktu tersebut website mengalami error ketika dikunjungi, hal ini tentu berpengaruh terhadap pemanfaatan website yang harus dioptimalkan, jadi ketika masyarakat membutuhkan layanan cepat tidak ada kendala yang dialami sehingga efektivitas penggunaan website resmi pemerintahan Kota Solok dapat berjalan dengan baik.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai tolak ukur dan sebagai bahan kajian yang berkaitan permasalahan yang akan diteliti yang pertama penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, dan Suryadi (2014) yang berjudul Efektivitas *Website* Sebagai Media *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) seperti mendownload blangko, formulir, dll. Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh La Tarifu, Taufik, Nani Eka Pertiwi (Publicuho et al., 2022) dengan judul Efektivitas Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik, pada penelitian ini menggunakan pengukuran indikator efektivitas *website* yang dikemukakan oleh Aprilia dkk, (2014) dan menunjukkan hasil yang telah terpenuhi dari setiap indikator hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, penelitian lainnya yang menggunakan teori efektivitas *website* yang dikemukakan oleh Aprilia, dkk (2014) adalah penelitian yang dilakukan oleh (Megantoro, 2019) dengan judul Efektivitas *Website* Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi *Government To Citizens* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Magelang, dengan hasil yang menunjukkan bahwa website DPMPPTSP Kota Magelang cukup efektif untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik sebagai penyedia informasi maupun pelayanan online. Penelitian lainnya yaitu Ahmad Sunaryo, Imam Rosidi (2020) dengan judul Efektivitas Media *Website* dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk) penelitian ini menunjukkan bahwa dengan media *website* urusan pemerintah menjadi jauh lebih mudah, serta adanya kemudahan mengakses informasi oleh masyarakat desa.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan yang dilakukan peneliti dengan penelitian sebelumnya yaitu terlihat jelas pada lokus penelitian, dimana peneliti melakukan penelitian pada *website* resmi pemerintah yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi apakah *website* sudah dikatakan efektif atau masih jauh dari kata tersebut. Sedangkan teori yang digunakan peneliti menggunakan teori efektivitas *website* bukan teori efektivitas organisasi biasa, seperti yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Sedangkan di Kota Solok sendiri belum ditemukannya penelitian yang membahas tentang keefektifitasan *website* resmi pemerintahannya.

### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas *website* resmi Pemerintah Kota Solok Provinsi Sumatera Barat sebagai media informasi publik.

## II. METODE

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan dengan jelas bagaimana kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan teknik yang dilakukan dan dengan hasil data yang berupa pernyataan yang sesuai dengan keadaan sewajarnya, serta didapatkan dengan cara berinteraksi atau bertatap muka langsung. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dengan survey maupun observasi, serta data sekunder yaitu dengan mengambil data atau dokumen yang sudah ada sebelumnya. Serta peneliti melakukan wawancara dengan informan yang menjadi sumber dalam pemberian data atau informasi kepada

peneliti, yang secara teknis menguasai informasi bidangnya terkait penelitian serta dapat membantu peneliti dalam proses penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan penelitian tentang bagaimana keefektivitasan sebuah *website* resmi yang dikelola oleh pemerintah Kota Solok menggunakan teori efektivitas website yang dikemukakan oleh S. Aprilia, A. Wijaya, dan Suryadi, menurutnya sebuah website dapat dikatakan efektif dengan tolak ukur peran *website*, peran pemerintah, tujuan, *content*, jangkauan akses, dan Interaksi (Aprilia et al., 2014). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut;

#### 3.1. Efektivitas Website Resmi Pemerintah Kota Solok sebagai Media Informasi Publik

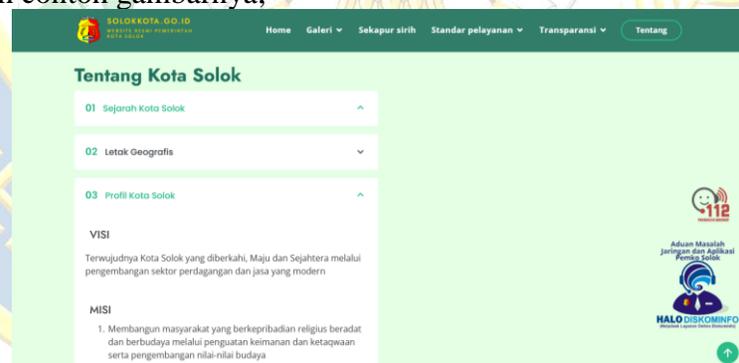
*Website* resmi Pemerintah Kota Solok menggunakan domain *solokkota.go.id* sebagai nama *website* Pemerintah Kota Solok. Pada awalnya website Pemerintah Kota Solok dibuat oleh pihak ketiga dan dikelola oleh bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Solok, namun mulai tahun 2017 website ini mulai dikelola oleh dan dikembangkan oleh Dinas Kominfo Kota Solok. Untuk Tahun 2020 website Pemerintah Kota Solok dibangun ulang oleh personil Dinas Kominfo dengan tampilan mengedepankan layanan informasi bagi masyarakat.

##### 3.1.1. Peran Website

Peran *website* yang peneliti maksud disini adalah peran *website* sebagai salah satu media yang memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan yang dilakukan pemerintah. Peran *website* sebagai media informasi publik pada website Pemerintah Kota Solok Terkait indikator ini, ada beberapa tahapan dalam perkembangan *website* diantaranya;

##### 1. Tahap I - Emerging (kemunculan)

Pada tahapan ini *website* resmi Pemerintahan Kota Solok sudah muncul dengan menyajikan tentang informasi pemerintahan, mulai dari terdapatnya visi, misi dan aktivitas organisasi yang ada di Kota Solok, berikut adalah contoh gambarnya;



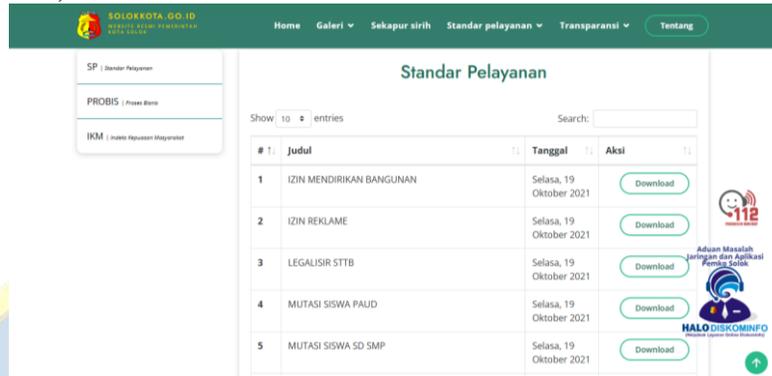
**Gambar 4. 1 Tahap Kemunculan Website**

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa salah satu *content website* yang menunjukkan profil Kota Solok yang berisikan informasi terkait visi misi Kota Solok.

##### 2. Tahap II – Enhance (Peningkatan)

Pada tahap ini *website* resmi Kota Solok ini sudah mengalami peningkatan dimana sudah mulai disediakan tautan yang menghubungkan dengan informasi tertentu seperti adanya formulir

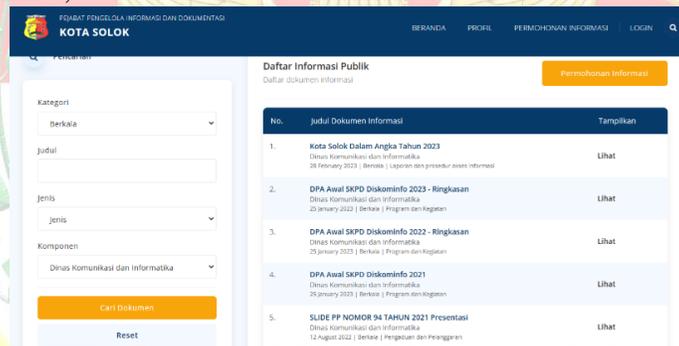
perizinan, dokumen, laporan, peraturan, atau newsletters; seperti yang tersedia pada *page* standar pelayan sebagai berikut;



**Gambar 4. 2 Tahap Peningkatan Website**

### 3. Tahap III – Interactive (Interaktif)

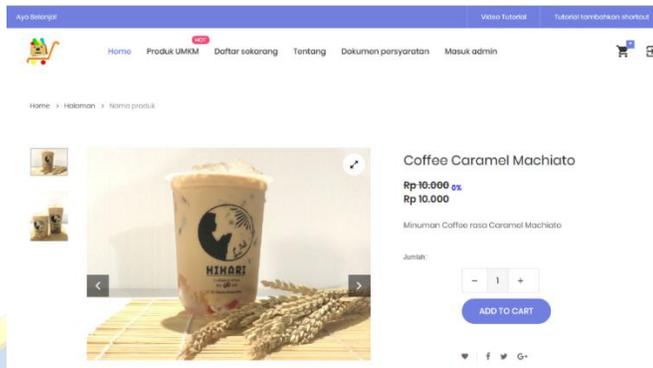
Pada tahapan ini *website* sudah menunjukkan adanya bentuk interaksi seperti tersedianya layanan online seperti bentuk download dan adanya layanan interaktif dari situs web, dalam hal ini seperti pada **Gambar 4.4** juga dapat dilihat bahwa surat-surat tersebut dapat di *download*, selain itu pada dinding *website* terdapat *link* tentang PPID Kota Solok dalam *website* tersebut banyak informasi yang dapat di *download*, serta masyarakat juga berhak mengajukan permintaan informasi yang dibutuhkan, seperti pada gambar berikut;



**Gambar 4. 3 Tahap Interaktif Website**

### 4. Tahap IV – Transactional (Transaksi)

Pada tahap ini ada pada *website* resmi Kota Solok yaitu mulai tersedianya interaksi dua arah antar masyarakat dan pemerintah selain itu juga menjadi wadah yang memungkinkan masyarakat dapat melakukan transaksi melalui *website* tersebut. Dalam hal ini pada *website* Kota Solok belum terlihat, namun dalam *link website* yang terkait di dalam *website* resmi ini terdapat *website* e-UMKM Manjua, dimana di dalam *website* tersebut menunjukkan produk UMKM masyarakat Kota Solok dan meungkinkan untuk masyarakat dapat langsung melakukan transaksi pembelian dari *website* tersebut, namun sebelumnya harus proses register sebagai pembeli terlebih dahulu, berikut adalah contoh gambar pada laman proses pembelian produk;



**Gambar 4. 4 Tahap Transaksi Website**

### 5. Tahap V – Connected (Koneksi)

Pada tahapan ini *website* resmi Pemerintah Kota Solok sudah mampu menjadi badan yang terhubung untuk menanggapi kebutuhan warga Kota Solok dengan mengembangkan kantor infrastruktur terpadu, dimana banyak bentuk pelayanan yang terdapat di dalam *website* tersebut dan terkait ke masing-masing dinas yang melayaninya, serta dikelola oleh pemerintah Kota Solok melalui dinas Kominfo Kota Solok.

Jadi, temuan penelitian berdasarkan hasil observasi kedalam *website* dan data primer (wawancara), dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *website* Pemerintah Kota Solok menjadi wadah bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan mudah dan kapan saja, baik informasi tentang kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bukan itu saja di dalam website ini sudah ada aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam berurusan dengan pemerintah, terdapat layanan public, layanan pemerintah, layanan informasi dan pengaduan publik.



**Gambar 4. 5 Peran website resmi Pemerintah Kota Solok**

### 3.1.2. Peran Pemerintah

Peran pemerintah Kota Solok terhadap *website* resmi pemerintahan ini sangat besar, dimana pemerintah Kota Solok selain bertugas mengawasi perkembangan website namun juga turun langsung dalam proses mengelola, menjalankan, memperbaiki, serta memanfaatkan *website* sepenuhnya untuk kepentingan pemerintahan, sesuai dengan indikator yang ada pada peran pemerintah, diantaranya;

#### 1. Pengelola dan Pengatur

Peran pemerintah dalam hal ini yaitu pemerintah mengelola dan mengatur *website* sedemikian rupa agar berperan menyampaikan informasi-informasi yang patut diketahui masyarakat, mulai dari informasi mengenai kegiatan pemerintah, pembangunan di daerah, informasi pejabat pemerintah, dan

sebagainya. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang IKP jelas bahwa pemerintah sangat berusaha menjalankan perannya terhadap kemajuan pengembangan *website* resmi pemerintahan, mulai dari memperbaiki tampilan website, content website sampai memperbaiki kualitas SDM yang ada. Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan, peran dari Pemerintah Daerah terlihat juga pada pengelolaan sub domain dengan menentukan struktur penamaan sub domain Perangkat Daerah dan unit kerja yang berada dibawah struktur induk/instansi yang digunakan untuk menamai website dan aplikasi pemerintah lainnya sesuai dengan Peraturan Walikota.

## 2. Pengontrol dan Pengawas

Pemerintah Kota Solok melakukan pengontrolan dan pengawasan terhadap jalannya *website* resmi pemerintahan, salah satunya yaitu dengan dibentuknya tim penanggung jawab pada setiap bentuk layanan yang ada, contohnya pada Perwako Solok nomor 188.45-354 2022, tentang pembentukan tim pengelola *website* Info Publik Solok, da ada juga Perwako pembentukan tim pengelola layanan pengaduan online masyarakat, hal ini meunjukkan perhatian dari pemerintah Kota Solok dalam proses pengontrolan dan pengawasan, dengan adanya peraturan wali kota yang membahas dan tim yang bertanggung jawab mulai dari proses pengelolaan sampai dengan proses pengawannya.

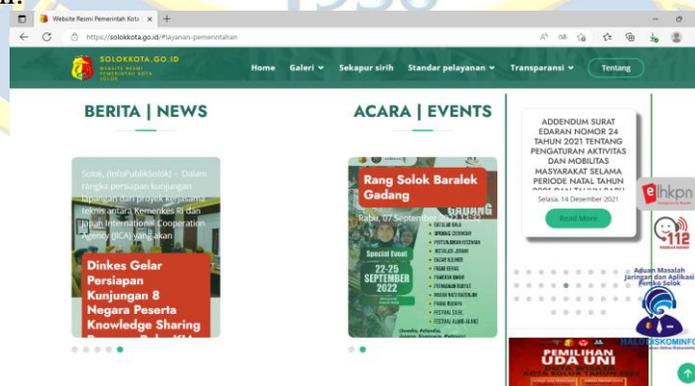
### 3.1.3. Tujuan

#### 1. Media Informasi Publik

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti, yang mengatakan bahwa *website* yang ada sudah bertujuan sebagai media informasi publik, seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kominfo, tujuan dari adanya *website* ini adalah untuk mewujudkan keterbukaan publik dalam penyelenggaraan pemerintah, *website* sebagai media dalam menampilkan dan mempublikasikan hal-hal yang perlu diketahui masyarakat. Dengan adanya *website* ini diharapkan penduduk Kota Solok dapat mengakses informasi kapan dan dimana saja dengan mudah efektif dan efisien.

#### 2. Mencapai visi dan misi Pemda

Tujuan dari adanya *website* ini sejalan dengan peran Kominfo yang berkontribusi membantu Walikota dalam mencapai misi kelima Kota Solok yaitu: Peningkatan Kapasitas pemerintahan dan manajemen birokrasi yang bersih, efektif dan efisien, dengan bentuk dukungan yang dilakukan Diskominfo berupa mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dan implementasi keterbukaan informasi publik melalui *website* yang ada. Bentuk keterbukaan salah satu contohnya dengan memberikan berita terbaru mengenai Kota Solok, salah satunya melalui laman berita Info Publik Solok yang dimuat pula dalam *website* resmi ini.

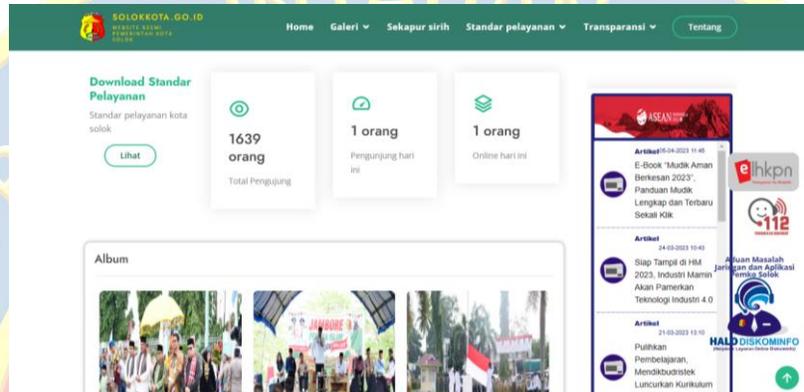


Gambar 4. 6 Tujuan *website* melalui laman berita Info Publik Solok

### 3.1.4. Jangkauan Akses

#### 1. Jumlah Pengunjung

Jumlah pengunjung *website* resmi pemerintah yang masih sangat minim menjadi salah satu hambatan yang harus segera ditangani, namun walaupun jumlah pengunjung masih sedikit, setiap harinya tetap mengalami peningkatan, seperti kunjungan pertama peneliti dalam meneliti *website* resmi ini pada tanggal 10 Oktober 2022 jumlah pengunjung *website* sebanyak 1460 orang, dan *update* terbaru jumlah pengunjung *website* pada tanggal 8 April 2023 yaitu sebanyak 1639 orang, jadi terhitung jumlah pengunjung *website* memiliki peningkatan sekitar 179 orang selama lebih kurang 6 bulan.



**Gambar 4. 7 Gambar Jumlah Pengunjung Terakhir**

#### 2. Durasi waktu kunjungan

Waktu yang dihabiskan masyarakat dalam melakukan kunjungan dapat mempengaruhi faktor kebutuhan masyarakat dalam *website* tersebut, apakah masyarakat hanya sekedar singgah untuk mencari link *website* yang lain atau masyarakat benar-benar membaca informasi yang di cari di dalam *website* tersebut, namun sayangnya untuk *website* resmi Kota Solok ini lama durasi pengunjung dalam melakukan akses terhadap *website* tidak dapat diketahui oleh operator *website*.

#### 3. Spot-spot yang dapat mengakses wifi gratis

Jangkauan akses e-government mempengaruhi jangkauan pengaksesan *website* resmi pemerintahan, maka dari itu saat wawancara dengan Kabid IKP beliau menyatakan:

Jangkauan akses e-government mulai dilakukan perluasan oleh Pemerintah Kota Solok, seiring dengan semakin adanya area free wifi di tempat-tempat umum. Untuk mendukung Solok menuju kota cerdas, Dinas Kominfo bekerjasama dengan PT. Indonesia Comnets Plus juga telah menyediakan 50 titik layanan internet gratis yang ditempatkan di beberapa instansi pemerintah. Selain jaringan internet yang dikelola oleh Dinas Kominfo, Kota Solok juga telah didukung dengan 31 menara telekomunikasi yang jumlahnya cenderung meningkat sebagai menara pemancar jaringan internet yang digunakan oleh 9 perusahaan penyedia layanan internet. Kota Solok juga memiliki 21 warnet yang walaupun jumlahnya cenderung menurun, tapi tidak mengurangi ketersediaan akses internet di Kota Solok, hal ini karena adanya kecenderungan perluasan dan peningkatan kapasitas jaringan internet yang dilakukan oleh penyedia layanan internet terutama sekali PT. Telkom. Dengan perluasan layanan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia layanan internet, maka sekarang sudah tidak ada daerah blank spot di Kota Solok. Pemerintah Kota Solok juga terus melengkapi infrastruktur TIK dengan pengadaan 4 unit server aplikasi, 1 server firewall jaringan dan 7 lokasi CCTV jalan raya yang dikelola oleh Dinas

Kominfo dan beberapa sever aplikasi spesifik lainnya yang dikelola oleh beberapa OPD (Solok, 2021).

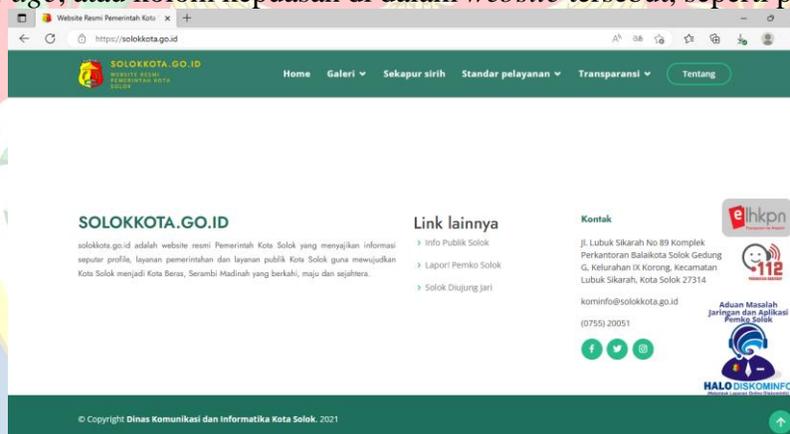
Fasilitas-fasilitas diatas seharusnya menunjang kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses *website* yang ada namun nyatanya masih sangat minim masyarakat yang mengetahui keberadaan *website* yang ada, dimana jumlah pengunjung yang masih terbilang sedikit, dan masih kurangnya kemauan masyarakat dalam mencari tau informasi tentang daerahnya sendiri. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat yang kurang memahami fungsi dari adanya *website* resmi ini, penduduk Kota Solok cenderung belum mengetahui keberadaan dari *website* resmi Kota Solok.

### 3.1.5. Content

*Content* yang terdapat dalam *website* resmi Pemerintah Kota Solok sudah menunjukkan dan menggambarkan image dari instansi yang ditampilkan, dengan desain yang menarik dan konten yang jelas, dalam indikatornya hal yang harus ada dalam *content* agar *website* dapat dikatakan efektif, diantaranya;

1. Terdapat pilihan fitur tombol *Home Page*, *Service/Product Page*, *Contact Page*, *About Page*, *Testimonials Page*.

Berdasarkan hasil dari observasi dan dokumentasi dari peneliti dapat dilihat *website* ini sudah sangat baik dan memenuhi untuk beberapa konten yang wajib, sudah terdapat pilihan fitur tombol *Home Page*, *Service/Product Page*, *Contact Page*, *About Page*, namun sayangnya belum ada pilihan untuk fitur *Testimonials Page*, atau kolom kepuasan di dalam *website* tersebut, seperti pada gambar berikut;



**Gambar 4. 8 Content yang ada di website**

Selain itu isi dari content tersebut diperbarui secara berkala agar tetap *up-date* dan aktual isi pemberitaannya. *Website* resmi ini juga sudah memiliki desain yang menarik namun tetap sederhana, isi kontennya pun sudah cukup jelas, akurat orisinal, dan sesuai target pengunjung.

### 3.1.6. Interaksi

Interaksi yang dimaksud penulis disini adalah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang dilakukan dalam pemanfaatan *website* resmi Pemerintah Kota Solok sebagai media informasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, walau sudah tersedianya *contact person* sebagai media masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran namun masih sedikitnya peminat dari masyarakat dalam hal berinteraksi dengan pemerintah, maka dapat disimpulkan bahwa dalam *website* ini belum terjadi interaksi yang intens, baik antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dengan pemerintah dan sebagainya.

Pemanfaatan website sebagai media informasi publik dari hasil observasi peneliti dalam hal interaksi peneliti mengukur dengan 4 macam interaksi antara pemerintah dalam e-government menurut Indrijat (2006) yaitu;

1. G to C: yaitu government to citizen, dimana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, dari hasil observasi peneliti, di dalam website ini telah ada beberapa aplikasi atau *website* yang termuat di dalam *website* resmi pemerintahan ini yang menunjukkan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. G to B: yaitu Government to Business, di mana interaksi antara pemerintah dengan lingkungan bisnis (swasta), dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, di dalam *website* ini ditemukan interaksi antara pemerintah dengan pelaku atau lingkungan bisnis yang ada di Kota Solok, *website* ini tetap membawa keuntungan pada lingkungan bisnis yang ada di Kota Solok.
3. G to G: : yaitu interaksi *Government to Governments*, di mana interaksi antara pemerintah yang satu dengan yang lainnya, dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, dapat dikatakan interaksi yang terjadi cukup banyak, dapat dilihat dari tersedianya kumpulan *link website* OPD dan instansi pemerintahan lain yang saling terkait.
4. G to E: Government to Employees, yaitu interaksi antara pemerintah dengan karyawan dari hasil observasi dapat dilihat terdapat beberapa interaksi yang terjadi dalam *website* ini. Menurut salah satu pegawai yang ada di Diskominfo salah satu interaksi yang dilakukan karyawan yaitu “kebutuhan untuk mengupload dokumen yang harus dipublikasikan bagi karyawan, serta ada standar penilaian dari pusat yang harus di *upload* di *website* resmi.” Terdapat pula kumpulan *link website* layanan pemerintah dimana dikumpulkan *link website* atau aplikasi yang dibutuhkan pemerintah atau dibutuhkan pegawai.

#### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penggunaan *website* resmi pemerintah Kota Solok sebagai media informasi publik dapat dikatakan sudah cukup efektif, dimana dapat dilihat dari beberapa dimensi yang digunakan, hampir setiap indikator dari dimensi tersebut sudah terpenuhi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan pada *website* Pemerintah Kabupaten Jombang yang dikatakan telah efektif sebagai media pemberi informasi publik kepada masyarakat, hanya saja bedanya penelitian ini mengindikasikan bahwa *website* belum efektif dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) seperti mendownload blanko, formulir, dll. Pada penelitian Efektivitas Pemanfaatan *Website* Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik, menunjukkan sedikit perbedaan pada hasil temuannya dimana pada *website* Kota Kendari mengatakan bahwa peran pemerintah cukup efektif terhadap jalannya *website* sedangkan pada *website* Kota Solok, juga sudah sangat baik dimana pemerintah juga sudah berperan sebagai pengelola, pengatur, pengontrol, dan pengawas dengan sangat baik, hanya saja masih ada kekurangan SDM dalam proses menjalankan dan mengelola *website* yang menyebabkan sedikit kesulitannya dalam proses *updating website*. Jangkauan Akses *website* resmi Kota Solok sudah sangat baik, tidak ada area *blank spot* di Kota Solok, hanya saja indikator jumlah pengunjung dan lama durasi kunjungan yang belum terpenuhi, berbeda dengan penelitian *website* Kota Kendari yang mana penelitiannya tidak membahas tentang dimensi tersebut. Sedangkan untuk dimensi *content* dan interaksi kedua penelitian menunjukkan hasil sama, sama-sama memiliki *content* yang baik, serta untuk interaksi, kedua *website* sama-sama memiliki portal-portal aplikasi yang menunjukkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap website resmi Pemerintah Kota Solok sebagai media informasi publik, dapat ditarik kesimpulan berdasarkan dimensi dan indikator yang dikemukakan oleh Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, dan Suryadi (2014), maka website resmi pemerintah Kota Solok dikatakan sudah cukup efektif sebagai media informasi publik. Dapat dilihat dari beberapa dimensi yang digunakan, hampir setiap indikator dari dimensi tersebut sudah dapat terpenuhi. Dalam hal peningkatan efektivitas, peneliti menyarankan untuk tetap mempertahankan kualitas isi *website* seperti saat ini, karena sudah sangat baik. Hanya saja, yang perlu ditingkatkan yaitu kolom interaktif yang menunjukkan interaksi antara masyarakat dan pemerintah secara langsung, serta akan lebih baik lagi jika ada kolom kepuasan masyarakat sebagai pengunjung *website* yang dapat menilai kualitas informasi yang di dapat dari kunjungan yang telah dilakukan. Selain itu, meningkatkan kualitas SDM pegawai juga perlu dilakukan, serta melakukan evaluasi mendalam tentang kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *website* resmi ini, guna menemukan solusi yang paling tepat dalam mengatasi hal tersebut. Pemerintah dapat melakukan giat atau program terkait pengenalan *website* resmi ini kepada masyarakat Kota Solok.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Penelitian juga dilakukan terfokus pada *website* resmi dan belum maksimal dalam mengeksplor dan membuka setiap fitur-fitur yang ada.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas *website* resmi Pemerintah Kota Solok sebagai media informasi publik untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini terutama kepada Ibu Dosen Pembimbing serta Dosen Penguji yang senantiasa telah membimbing penelitian dalam proses penyelesaian penulisan.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Sunaryo, I. R. (2020). *Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik ( Studi Website Pemerintah Desa Rejoso , Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)*. 01, 63–69.
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Badan Pusat Statistik, K. S. (2023). *Kota Solok Dalam Angka 2023* (B. P. S. Kota Solok (ed.); 1st ed.). CV. DEMY.
- Badan Pusat Statistik, S. B. (2023). Provinsi Sumatera Barat Dalam Angka 2023. In B. P. S. Provinsi Sumatera Barat (Ed.), *BPS Provinsi Sumatra Barat* (1st ed.). CV Petratama Persada. <http://sumbar.bps.go.id>
- Chintya, I. (2015). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah di Kota Solok (Studi pada SKPD Kota Solok)*.
- 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*, 5(2), 73–90.  
<https://doi.org/10.21776/ub.transformativ.2019.005.02.5>

Publicuho, J., Tarifu, L., Pertiwi, N. E., Oleo, U. H., & Tenggara, S. (2022). *Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari*. 5(3), 643–660.

Solok, P. K. (2021). *Rencana strategis dinas komunikasi dan informatika tahun 2021 - 2026*.

