

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG

Ari Darmawan

Kota Singkawang, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : aridarmawan.me@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Etin Indrayani, M.T

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Many advances in technological developments have begun to appear due to the influence of internet access, one of the things that has begun to appear very developed is information services that are managed and can be accessed online. The Website is one of the government's implementation strategies in developing E-Government, as well as creating good interaction between the community and the government. The results of the SPBE evaluation for Singkawang City obtained an index of 2.6 with a good rating. In its implementation, this is considered lacking and a challenge for improving the quality of several electronic-based government services. **Purpose:** The purpose of this research is to describe and analyze the quality of the Website of the Regional Secretariat of Singkawang City, in the government's efforts to provide electronic-based information services that are packaged in the form of information on Website pages. **Method:** The method used in this study is descriptive qualitative by analyzing data by observation, interviews and documentation. While the data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The obstacles found in this regard are the number of human resources which are considered to be very small, as well as the need to develop the appearance that has been presented. Then it is necessary to synchronize the information displayed by the Website with Instagram content, as well as re-entering the Website link on the Prokopim Singkawang Instagram account which is considered to provide a significant increase in visitors. **Conclusion:** Based on the results of the study, the authors concluded that the quality of the Website presented and managed by the Protocol and Communications Division of the Regional Leadership Regional Secretariat of Singkawang City was perceived as good, although there were still obstacles that occurred in the management process.

Keyword : Website Quality, Information Services, Webqual 4.0

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Banyak kemajuan perkembangan teknologi yang mulai tampak karena adanya pengaruh akses internet, salah satu hal yang mulai tampak sangat berkembang adalah pelayanan informasi yang dikelola dan dapat diakses secara online. *Website* menjadi salah satu strategi pelaksanaan oleh pemerintah dalam pengembangan *E-Government*, serta menciptakan interaksi yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Hasil evaluasi SPBE Kota Singkawang mendapatkan nilai indeks sebesar 2,6 dengan predikat baik. Dalam penyelenggaraannya hal tersebut dinilai kurang dan menjadi tantangan untuk peningkatan kualitas dari beberapa pelayanan pemerintah berbasis elektronik. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang, dalam upaya pemerintah yang diberikan untuk pelayanan informasi berbasis elektronik yang dikemas kedalam bentuk informasi pada laman *Website*. **Metode:** Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menganalisis data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hambatan yang ditemukan dalam hal ini adalah mengenai jumlah SDM yang dinilai sangat sedikit, serta perlunya pengembangan terhadap tampilan yang sudah disajikan, kemudian diperlukan sinkronisasi informasi yang ditampilkan oleh *Website* dengan konten *Instagram*, serta mencantumkan kembali link *Website* di akun *Instagram* Prokopim Singkawang dinilai akan memberikan peningkatan pengunjung yang signifikan. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa kualitas terhadap *Website* yang disajikan dan dikelola oleh bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Sekretariat Daerah Kota Singkawang telah dirasakan baik walaupun demikian masih terdapat kendala yang terjadi dalam proses pengelolaannya.

Kata Kunci : Kualitas Website, Pelayanan Informasi, Webqual 4.0

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini manusia telah menjalani suatu perubahan dari era tradisional menjadi era serba digital. Dalam hal itu banyak kemajuan teknologi berdampak karena adanya akses internet yang sangat mudah untuk didapat. Perkembangan ini mempengaruhi pola kegiatan seseorang dalam kehidupan bermasyarakat, kemudian era digital dalam hal ini dapat dipahami sebagai perkembangan lingkungan kearah perubahan dan mengalami kemajuan yang signifikan dalam kegiatan beraktifitas.



Sumber : <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2022

Masyarakat tidak dapat terlepas dari pengaruh proses digitalisasi dan perkembangan yang hampir menyentuh segala sisi kehidupan bermasyarakat. Data pada gambar diatas menunjukkan bahwa dari jumlah populasi tahun 2022 sebanyak 277,7 juta dengan penggunaan internet dengan jumlah 204,7 juta, angka tersebut 73.7% dari jumlah total populasi masyarakat indonesia. Dengan data tersebut kita dapat mengetahui bahwa penggunaan akses internet oleh masyarakat memiliki angka yang cukup tinggi.

Peningkatan akses penggunaan internet dikalangan masyarakat menjadi peluang dan menjadi tantangan terhadap perubahan tata kelola pelayanan oleh pemerintah. Tidak hanya pemerintah pusat tetapi pemerintah daerah juga dituntut untuk melaksanakan perubahan dalam mewujudkan *E-Government* yang dapat terlaksana dengan baik. Salah satu yang menjadi agenda reformasi pada Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) serta mensyaratkan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses terjadinya kebijakan publik. Dalam upaya mewujudkan misi tersebut, pemerintah dengan persetujuan DPR mengesahkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU 14/2008. Secara resmi UU 14/2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik telah diberlakukan mulai tanggal 1 Mei 2010. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan serta layanan informasi di lingkungan Badan Publik dalam menghasilkan layanan yang berkualitas. Informasi serta pelayanan yang serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini sama

halnya dengan efektivitas pada pembangunan daerah, yang kemudian ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah dan masyarakat.

Penggunaan akses internet oleh masyarakat menyebabkan masyarakat dapat dengan mudah melihat dan memperoleh segala informasi yang ada di internet. Perkembangan ini juga menyebabkan masyarakat dapat melaksanakan berbagai kegiatan yang berhubungan dan memiliki akses terhadap internet. Data menunjukkan bahwa sebanyak 80,1% pengguna internet menggunakannya untuk menemukan suatu informasi, 72,9% menggunakan internet untuk menemukan ide-ide baru dan inspirasi. 68,2% masyarakat telah menggunakan internet untuk berhubungan dengan teman serta keluarga, kemudian 63,4% menggunakan internet untuk mengisi waktu luang serta sebanyak 63,4% pengguna menggunakan internet untuk mengikuti perkembangan berita dan kejadian terkini (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021).

Masyarakat dapat dengan mudah untuk mendapatkan informasi yang diberikan oleh badan publik serta dapat menyampaikan kembali aspirasi, hal ini sesuai dengan Pasal 28F yang berbunyi “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” (Undang-Undang Republik Indonesia, 1945) .

Pelaksanaan dan pengembangan *E-Government* hingga saat ini terhitung mulai adanya instruksi presiden pada tahun 2003 telah berjalan Sembilan belas tahun, sehingga bukan waktu yang cepat untuk melakukan pengembangan dan penerapan *E-Government*. *E-Government* di Indonesia dikenal dengan istilah Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Tahun 2018 Nomor 95 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Saat ini untuk mengetahui hasil dari pengembangan dan penerapan *E-Government* di Indonesia. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi MenPAN-RB melakukan evaluasi SPBE pada Pemerintah Daerah, Lembaga dan Kementerian pada Tahun 2021. Kabupaten Tulang Bawang Barat merupakan salah satu pemerintah daerah yang mulai menerapkan SPBE dalam pengelolaan pemerintah dan pelayanan publik.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

TABEL 1. 2

Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Provinsi Kalimantan Barat

No.	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat	3,26	Baik
2.	Pemerintah Kab. Sambas	1,69	Kurang
3.	Pemerintah Kab. Sanggau	2,27	Cukup
4.	Pemerintah Kab. Sintang	1,51	Kurang
5.	Pemerintah Kab. Mempawah	2,28	Cukup
6.	Pemerintah Kab. Kapuas Hulu	2,37	Cukup
7.	Pemerintah Kab. Ketapang	1,20	Kurang
8.	Pemerintah Kab. Bengkayang	1,76	Kurang
9.	Pemerintah Kab. Landak	2,36	Cukup
10.	Pemerintah Kab. Sekadau	2,50	Cukup
11.	Pemerintah Kab. Kubu Raya	2,30	Cukup
12.	Pemerintah Kab. Kayong Utara	2,06	Cukup
13.	Pemerintah Kota Pontianak	3,31	Baik
14.	Pemerintah Kota Singkawang	2,60	Baik

Sumber :Keputusan Men PAN & RB Nomor 1503 tahun 2021 (Diakses pada 16 Desember 2022).

Hasil evaluasi SPBE Pemda di Kalimantan Barat mendapatkan hasil yang cukup bervariasi dengan empat pemda mendapatkan predikat kurang, tujuh pemda dengan predikat cukup serta dua pemda dengan predikat yang baik. Kota Singkawang dalam hal ini mendapatkan Indeks SPBE 2,60 dengan predikat baik tetapi jauh dibawah Kota Pontianak yang mendapatkan predikat serupa tetapi dengan Indeks SPBE 3,31 (Peraturan Presiden, 2018) Hal tersebut menjadi tolak ukur dalam identifikasi tentang permasalahan apa yang terjadi dalam pelaksanaan dan penerapan SPBE di Kota Singkawang. Salah satu wujud dari pelaksanaan dan penerapan *E-Government* di Indonesia yaitu dengan adanya *Website* pemerintah. *E-Government* tidak hanya terbatas pada sebuah *Website* dari suatu pemerintah. Namun bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan dan mengintegrasikan segala unsur yang ada mulai dari kebijakan, sarana dan prasarana, serta sumber daya baik pemerintah maupun masyarakat dalam pelaksanaan dan pengembangan *E-Government*. Penerapan SPBE di pemda Kota Singkawang yaitu dengan adanya *Website* dengan alamat situs setda.singkawangkota.go.id.

Website setda.singkawangkota.go.id milik Pemda Kota Singkawang memiliki tampilan yang cukup menarik dan penuh dengan konten. Tetapi jika dilihat pada bagian samping kiri dan kanan saat layar penuh terdapat bagian yang tidak digunakan. *Website* setda.singkawangkota.go.id memiliki fitur pada bar yang

cukup banyak. Tampilan berita dan banyak fitur lainnya yang dapat diakses seperti penjelasan mengenai informasi serta fitur layanan pengaduan.

Analisis kualitas suatu *Website* terutama *Website* pemda merupakan suatu hal yang penting dilakukan karena kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik jika dinilai dari *Website*. Webqual 4.0 adalah salah cara untuk melakukan penilaian kualitas suatu *Website*. Berbagai penelitian dilakukan dimana *Website* Pemda dilakukan penilaian oleh masyarakat namun penelitian yang akan dilakukan dimana *Website* Pemda dilakukan penilaian oleh pemerintah itu sendiri, sehingga dapat menciptakan suatu data dari pihak internal. Hal ini menjadi penting dilakukan karena perubahan lebih mudah dilakukan dari dalam, sehingga menjadi suatu keunggulan dari penelitian ini dimana melakukan penilaian terhadap suatu *Website* melalui pihak internal atau pihak pemerintah.

Berdasarkan beberapa indentifikasi masalah yang terjadi di penerapan SPBE pada Pemda Kota Singkawang yang khususnya pada *Website* setda.singkawangkota.go.id sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas *Website* tersebut sehingga data yang dihasilkan dapat digunakan sebagai pertimbangan optimalisasi dan pengembangan kedepannya untuk menciptakan *Website* yang lebih baik untuk pelayanan yang lebih baik. Penilaian dilakukan dengan metode Webqual 4.0 berdasarkan perspektif pemerintah yang menjadi keunggulan dari penelitian ini, sehingga peneliti mengambil judul “**Analisis Kualitas *Website* Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang**”.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb dan Sany Dwita. Dalam artikel yang berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Barat . Metode penelitian yang digunakan yaitu metode skoring dengan jenis penelitian deskriptif-interpretif. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa Seluruh kabupaten/kota di Sumatera Barat memiliki *Website* resmi Pemerintah Daerah. Namun dari segi kebermanfaatan maupun fungsi, beberapa *Website* belum dapat ditelaah apakah *Website* tersebut mempunyai data informasi yang terupdate, karena masih ada yang tidak menyajikan data sesuai kriteria penilaian (Cheisviyannya et al., 2018).

Kedua, penelitian oleh Diana dan Nuri David Maria Veronika dalam artikelnya yang berjudul Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0. Dengan penggunaan metode Webqual 4.0 serta dengan pendekatan analisis deskriptif. Dalam hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan didapatkan bahwa responden menyetujui bahwa *Website*

Provinsi Bengkulu memiliki usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan dan secara keseluruhan (Diana & Veronika, 2018).

Ketiga, penelitian oleh Warjiyono dan Corie Mei Hellyana dengan artikelnya yang berjudul Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. Dengan penggunaan metode Webqual 4.0 serta dengan pendekatan analisis deskriptif. Dengan hasil penelitian berdasarkan hasil uji bahwa pengguna memiliki kepuasan penggunaan pada kualitas kegunaan dan kualitas pelayanan tetapi cukup rendah terhadap kualitas *Website* secara keseluruhan (Warjiyono & Hellyana, 2018).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis dalam hal ini melakukan penelitian yang berbeda serta belum dilakukan oleh peneliti lainnya, dimana konteks penelitian serta permasalahan terkait tentang bagaimana dalam menganalisis untuk mengetahui kualitas terkait indikator yang digunakan pada teori Webqual 4.0 pada sarana komunikasi *Website* pengelolaan oleh Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Singkawang yang telah diterapkan. Peneliti dalam hal ini memfokuskan pengamatan pada situs *Website* dengan permasalahan awal terkait hasil SPBE yang telah dikeluarkan. Teori yang digunakan dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana kegunaan *Website* serta menganalisis guna melakukan optimalisasi penggunaan dan pelayanan yang diberikan Teori Webqual 4.0 terdapat tiga variable, yaitu: kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002), sehingga berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah disebutkan sebelumnya,

1.5 Tujuan

Dalam penelitian ini bertujuan mengetahui tentang bagaimana kualitas penggunaan *Website* oleh Bagian Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Singkawang yang kemudian dapat memberikan masukan dan peningkatan dalam pemanfaatan yang telah dilakukan.

II. METODE

Penelitian ini pada dasarnya mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan pelayanan Informasi publik yang dilakukan Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Singkawang di akun *Website* Seketaris Daerah Kota Singkawang (<https://setda.singkawangkota.go.id>). Kemudian jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang memiliki

karakteristik sebagai sumber data langsung. (Creswel, 2016) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan rencana dan prosedur penelitian yang meliputi langkah-langkah berupa dari asumsi-asumsi luas hingga metode-metode terperinci dalam pengumpulan, analisis dan interpretasi data.

Penelitian kualitatif dipilih dengan alasan jauh lebih fokus daripada penelitian kuantitatif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan terarah. Sifat dari jenis penelitian dan penjelajahan terbuka dan terakhir dilakukan dalam jumlah relatif dalam kelompok kecil yang diberikan beberapa pertanyaan atau wawancara secara mendalam sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara dilakukan terhadap 7 orang informan, dimana terdiri dari Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Singkawang, Kepala Sub Bagian Komunikasi, Pengelola *Website* serta masyarakat Kota Singkawang sebagai pengguna. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teori Webqual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002) dengan dimensi yang diberikan, yaitu: Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Kegunaan

Kualitas Kegunaan pada *Website* merupakan variabel yang mengulas tentang bagaimana dampak hasil rancangan *Website* digunakan. Desain *Website* yang seharusnya sesuai dengan keinginan sehingga pengguna bisa menggunakan tanpa muncul hambatan apapun. Prinsip yang paling terkait dengan hal ini merupakan suatu kemudahan dalam akses, dalam hal ini pengguna akan mendapatkan sikap frustrasi serta alamat *Website* akan mengalami penurunan pengunjung dalam situs *Website* tersebut yaitu *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang. Dalam penelitian ini yang membahas tentang kualitas *Website* Sekretariat Pemerintah Kota Singkawang terkait dimensi *Usability* memiliki indikator yaitu kemudahan dalam penggunaan. Kemudahan penggunaan dengan item terkait akan memberikan pengalaman yang berdampak langsung.

Kualitas kegunaan terhadap Situs *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang dengan beberapa Webqual 4.0 item seperti mudah digunakan dan dimengerti, alamat situs yang mudah ditemukan serta informasi yang mudah untuk didapatkan tidak memiliki permasalahan yang begitu besar dan berdampak buruk terhadap penilaian pengguna terkait keadaan kualitas yang telah disajikan pada *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang tersebut. Beberapa item yang dirasa kurang hanya bersifat garis kecil serta tidak mengganggu jalannya fungsi dan

kegunaan *Website*, berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa penyajian *Website* yang dibentuk dengan keadaan simple sehingga bertujuan untuk mempermudah dalam proses penggunaannya serta pada item lain yang dibahas dianggap tidak memiliki permasalahan.

3.2 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan variabel yang berhubungan dengan kualitas konten, informasi atau data dalam suatu *Website* yang akan disajikan untuk pengunjung *Website*. Kualitas informasi memiliki tujuh indikator sebagai berikut: memberikan informasi dan data yang sesuai dengan format, menyediakan data dan informasi secara detail, menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami, menyediakan informasi yang relevan, menyediakan informasi yang tepat waktu, memberikan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya, dan memberikan informasi yang akurat (Barnes & Vidgen, 2002).

Kualitas Informasi terhadap penyajian yang diberikan pengelola pada *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang pada penelitian ini dikategorikan berdasarkan Webqual 4.0 item. Dalam wawancara terkait permasalahan diketahui bahwa *Website* tersebut dianggap sudah memberikan upaya penyajian informasi yang akurat dan terpercaya. Hal ini didukung oleh kepercayaan pengguna informasi terhadap pengelola yang dimana secara langsung dikelola oleh tim dokumentasi pada bidang pengelola tersebut, yang kemudian diyakini tidak akan adanya kejadian perubahan terhadap informasi yang ada.

Berbeda dengan sebelumnya permasalahan muncul pada Ketepatan waktu dalam upaya pengelola informasi kedalam *Website*. Hal ini diketahui adanya kendala terkait jumlah SDM yang dinilai tidak cukup untuk mengelola sebuah *Website*, selain itu pengelola yang berjumlah satu orang tersebut juga memiliki tanggung jawab diluar pengelolaan *Website* yaitu untuk mendokumentasikan kegiatan pimpinan, walaupun terdapat rentang yang terjadi antara waktu kegiatan dengan waktu *update* informasi pada *Website*, hal ini tidak menjadi permasalahan bagi pengguna informasi tersebut.

Kemudian informasi yang disajikan berdasarkan penelitian telah dinilai jelas serta memiliki informasi yang baik. Hal ini berkaitan dengan pengelolaan kegiatan yang kemudian diubah menjadi informasi yang disajikan di situs *Website* setda dikelola secara langsung oleh bagian terkait, sehingga dinilai tidak ada informasi yang kurang dan hilang.

3.3 Kualitas Interaksi Layanan

Kualitas interaksi layanan yang mengulas tentang perasaan yang dirasakan oleh pengguna ketika melakukan penjelajahan dengan *Website* secara mendalam. Terdapat tujuh indikator dalam kualitas interaksi layanan yaitu: keyakinan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, kemudahan dalam berkomunikasi, mempunyai komunitas, membuat kesan pribadi, informasi pribadi yang tersimpan secara aman, rasa aman dalam bertransaksi, dan reputasi yang baik.

Tampilan *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang, dalam hal ini yang dimana pengelolaan dilakukan oleh Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan dirasa telah memberikan penyajian tampilan yang dirasa cukup baik itu oleh masyarakat ataupun dari pihak pengelola. Dengan keadaan yang dipaparkan bahwa tampilan seadanya pada *Website* tersebut tidak menjadi permasalahan yang besar. Keadaan tersebut dinilai cukup karena pada dasarnya pengelola bertujuan untuk menggapai kemudahan dan kenyamanan untuk digunakan.

Kepuasan dalam penggunaan *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang tersebut terhadap komponen dan file yang disajikan dinilai tidak terkendala. Hingga saat ini tidak terdapat permasalahan dan keluhan terkait adanya virus dalam *Website* tersebut. Hal tersebut ini juga terjadi kepada keadaan komponen yang dimana hingga saat ini tidak ada keluhan ataupun permasalahan terkait hal tersebut.

Kemudian pada situs *Website* sekretariat daerah kota Singkawang telah memberikan fitur untuk pengguna dapat memberikan laporan ataupun masukan terkait keadaan yang menjadi kendala dalam penggunaannya. Selain itu dalam situs *Website* tersebut juga terdapat nomor, alamat *E-mail* hingga *Whatsapp* yang berguna untuk keadaan yang sama, walaupun demikian dalam prakteknya selama ini hal tersebut belum digunakan oleh pengguna, baik itu dalam pemberian saran ataupun untuk memberikan laporan terkait permasalahan. Karena beberapa hal yang ada *Website* dinilai sudah cukup baik dalam penyajiannya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan utama penelitian terhadap penggunaan situs *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang memberikan dampak positif terhadap berbagai lapisan masyarakat hingga kepada pengelola situs *Website* tersebut. Situs *Website* tersebut akan berdampak yang sangat baik jika setiap masukab dilakukan evaluasi dan perbaikan hingga memberikan suatu perubahan terbaru dalam pelayanan yang diberikan pada situs *Website* tersebut. Situs *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang saat ini telah dinilai sebagai pelayanan informasi berbasis online yang membantu masyarakat memperoleh informasi dan kegiatan pimpinan. Hal ini berkaitan langsung terhadap hasil dari evaluasi SPBE Kota Singkawang

mendapatkan nilai indeks sebesar 2,6 dengan predikat baik (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2021).

Penulis juga menemukan temuan penting lainnya terhadap upaya peningkatan kualitas Situs *Website* Sekretariat Pemerintah Kota Singkawang ini dalam upaya peningkatan intensitas pengunjung yang dimana diperlukan kolaborasi antara Situs *Website* dengan media sosial aktif lainnya yang ada di gunakan oleh Sekretariat Kota Singkawang. Pemberian atau pencantuman alamat situs di bio Instagram hingga Facebook akan memberikan persentase kunjungan yang akan bertambah karena media sosial tersebut cukup memiliki pengguna yang banyak. Penambahan atau pencantuman alamat situs pada *caption* juga dalam setiap postingan akan dapat meningkatkan intensitas pengunjung. Kemudian berdasarkan penelitian Charoline Cheisviyannya dkk (Cheisviyannya et al., 2018) perbedaan bahwa dalam situs Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang memiliki informasi yang update serta fungsi yang baik dalam penggunaannya. Kemudian dalam situs *Website* tersebut memiliki usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan dan secara keseluruhan, hal tersebut memiliki kesamaan terhadap penelitian Diana dan Nuri David Maria Veronika dalam artikelnya (Diana & Veronika, 2018). Dalam penelitian lain yaitu Warjiyono dan Corie Mei Hellyana memiliki kesamaan dengan artikelnya bahwa pengguna memiliki kepuasan penggunaan pada kualitas kegunaan dan kualitas pelayanan. Tetapi berbeda terhadap kualitas yang dimana penelitian tersebut memiliki penilaian cukup rendah terhadap kualitas *Website* secara keseluruhan (Warjiyono & Hellyana, 2018).

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan terkait *Website* Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang sebagai sarana pelayanan informasi yang disajikan dan dikelola Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang dikatakan berjalan efektif berdasarkan hasil wawancara pada informan yang ada serta tidak ditemukan permasalahan ataupun eror dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang diberikan, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan oleh penulis, adapun saran penulis yang akan menjadi masukan bagi Pengelola *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang khususnya oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah Kota Singkawang sehingga kemudian dapat meningkatkan kualitas terhadap penyajian pelayanan yang disajikan, antara lain: Penyajian tampilan pada situs *Website* Sekretariat Daerah Kota Singkawang yang memiliki tampilan warna monoton kepada warna biru dan putih dinilai simple dan memuaskan. Tetapi penulis merasa hal tersebut dirasa belum cukup karena

tampilan awal akan selalu memberikan kesan yang baik terhadap respon serta akan memungkinkan adanya peningkatan ketertarikan. Bidang Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Singkawang dalam mengelola Situs *Website* tersebut hanya dilakukan oleh satu orang pengelola. Hal tersebut dinilai kurang efektif untuk mengemban tugas dalam pengelolaan *Website* tersebut, apalagi Bapak Haris sebagai pengelola juga memiliki tugas lain yaitu sebagai tim dokumentasi kegiatan pimpinan. Menurut penulis dibutuhkan tambahan individu yang memiliki keterampilan yang sama atau lebih baik dalam membantu meningkatkan kinerja tim pengelola. Perlu adanya peningkatan kualitas tim pengelola dalam meningkatkan kinerja khususnya dalam hal ini informasi pada *Website* tersebut memiliki rentan waktu yang cukup lama dalam proses pengelolaan dan penyajian. Hal ini memiliki kaitan permasalahan dan penyelesaian seperti penjelasan pada saran poin dua, dengan adanya penambahan personil dalam tim pengelola yang memiliki fokus terkait memproses informasi dan kegiatan. Penulis menilai hal tersebut dapat menyelesaikan permasalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan *Website* Sekretariat daerah Kota Singkawang. Dalam informasi yang berada pada situs *Website* seharusnya pengelola mengsinkronkan *update* yang ada antara informasi di akun *Instagram* dengan Informasi yang berada pada *Website*. Serta mencantumkan link pada laman situs *Website* pada *Instagram* akan dapat meningkatkan intensitas pengunjung.

Dalam beberapa pembahasan tersebut terkait penggunaan dalam pelayanan informasi pada *Website* Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Singkawang yang telah dikelola dapat menjadi patokan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat publik khususnya masyarakat Kota Singkawang.

Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni terkait waktu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penulis telah menyadari bahwa penelitian ini masih menjadi temuan yang awal dan dalam lingkup yang sangat kecil, oleh karena itu penulis menyarankan agar penelitian dapat dilakukan menjadi penelitian lebih lanjut dalam lingkup dan lokasi serupa dalam mengembangkan masalah yang sama serta mengaitkan dengan penggunaan akun media sosial lainnya seperti *Instagram* ataupun *Facebook*.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Singkawang beserta jajarannya

dan juga kepada masyarakat sebagai informan yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). AN INTEGRATIVE APPROACH TO THE ASSESSMENT OF E-COMMERCE QUALITY. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3.

Cheisviyannya, C., Helmyb, H., & Dwita, S. (2018). *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Bara*.

Creswel, J. W. (2016). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Belajar.

Diana, & Veronika, N. D. M. (2018). *Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Webqual 4.0*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *Hasil Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah Tahun 2021* (p. Nomor 1503). peraturan.bpk.go.id.

Peraturan Presiden. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. peraturan.bpk.go.id.

Undang-Undang Republik Indonesia. (1945). *UNDANG-UNDANG DASAR 1945 PASAL 28 F*. peraturan.bpk.go.id.

Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). *Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0*.