

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ACEH BESAR
PROVINSI ACEH**

DICKY PRAYOGA

NPP. 30.0013

Asdaf Provinsi Aceh

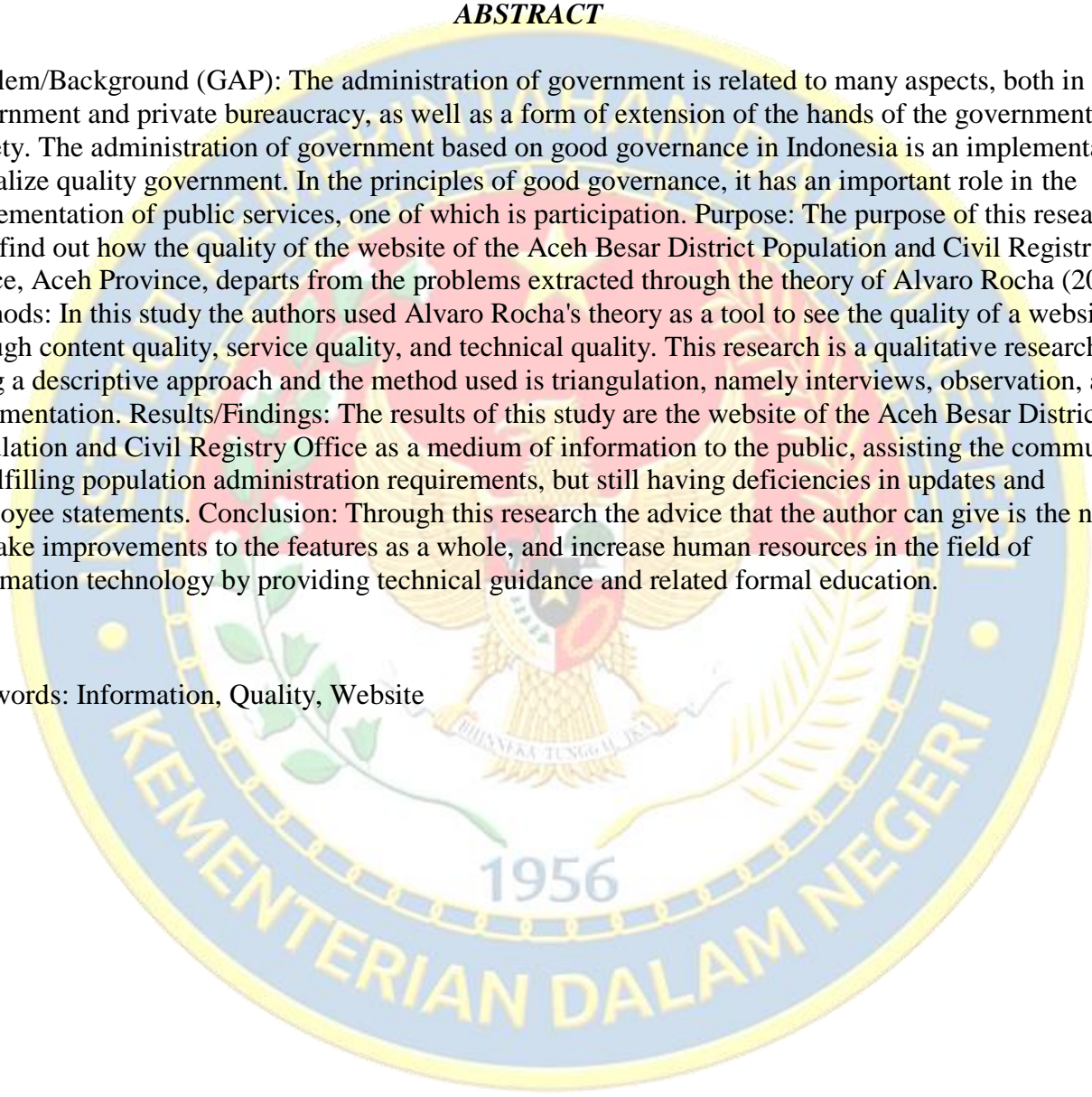
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 30.0013@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The administration of government is related to many aspects, both in the government and private bureaucracy, as well as a form of extension of the hands of the government and society. The administration of government based on good governance in Indonesia is an implementation to realize quality government. In the principles of good governance, it has an important role in the implementation of public services, one of which is participation. **Purpose:** The purpose of this research is to find out how the quality of the website of the Aceh Besar District Population and Civil Registry Office, Aceh Province, departs from the problems extracted through the theory of Alvaro Rocha (2012). **Methods:** In this study the authors used Alvaro Rocha's theory as a tool to see the quality of a website through content quality, service quality, and technical quality. This research is a qualitative research using a descriptive approach and the method used is triangulation, namely interviews, observation, and documentation. **Results/Findings:** The results of this study are the website of the Aceh Besar District Population and Civil Registry Office as a medium of information to the public, assisting the community in fulfilling population administration requirements, but still having deficiencies in updates and employee statements. **Conclusion:** Through this research the advice that the author can give is the need to make improvements to the features as a whole, and increase human resources in the field of information technology by providing technical guidance and related formal education.

Keywords: Information, Quality, Website



ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan pemerintahan berkaitan dengan banyak aspek, baik itu di birokrasi pemerintah maupun swasta, juga sebagai wujud perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berasaskan good governance di negara Indonesia adalah implementasi untuk mewujudkan pemerintahan yang berkualitas. Pada prinsip-prinsip good governance mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik salah satunya adalah partisipasi. **Tujuan:** Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh, berangkat dari permasalahan yang diekstraksi melalui teori Alvaro Rocha (2012). **Metode:** Pada penelitian ini penulis menggunakan teori Alvaro Rocha sebagai alat untuk melihat sebuah kualitas website melalui kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan metode yang digunakan adalah triangulasi yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini adalah website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar sebagai media informasi kepada masyarakat, membantu masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi kependudukan, tetapi masih memiliki kekurangan pada pembaharuan dan keandalan pegawainya. **Kesimpulan:** Melalui penelitian ini saran yang dapat penulis berikan adalah, perlunya melakukan perbaikan terhadap fitur-fitur secara menyeluruh, dan meningkatkan sumber daya manusia pada bidang teknologi informasi dengan memberikan bimbingan teknis dan pendidikan formal terkait.

Kata Kunci: Informasi, Kualitas, Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi menjadi bagian khusus dalam perjalanan fenomena peradaban kehidupan manusia dan juga sebagai proses. Adanya teknologi informasi dan komunikasi memacu arus globalisasi yang melibatkan semua aspek penting dari kehidupan. Hal tersebut juga menimbulkan bermacam-macam tantangan serta permasalahan yang harus dituntaskan dalam kehidupan berglobalisasi. Salah satunya dalam permasalahan penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan berkaitan dengan banyak aspek, baik itu di birokrasi pemerintah maupun swasta, juga sebagai wujud perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berasaskan good governance di negara Indonesia adalah implementasi untuk mewujudkan pemerintahan yang berkualitas. Pada prinsip-prinsip good governance mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan publik salah satunya adalah partisipasi. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pemerintahan juga memiliki pengaruh yang sangat penting termasuk juga bagaimana mengambil peran dalam penyelenggaraan good governance tersebut. Pemerintah dapat dikatakan baik ketika pemerintah memiliki kedekatan dalam mengayomi masyarakat dan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Rahmadana Muhammad Fitri, Mawati Arin Tentrem, 2020). Hal tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan dalam bentuk otonomi dan desentralisasi daerah dalam Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sasarannya adalah agar pemerintah daerah dapat memfleksibelkan dalam pengaturan serta pengelolaan daerah yang bertujuan peningkatan pelayanan publik. Tujuan dari otonomi daerah yaitu agar meningkatkan pelayanan masyarakat diseluruh bidang agar lebih maksimal, mengembangkan kehidupan dalam berdemokrasi, mewujudkan keadilan nasional dalam lingkup daerah, pemerataan wilayah daerah, menuntut pemberdayaan masyarakat, dan meningkatkan serta menumbuhkan daya saing daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Fakta beberapa strategi di atas pada Kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut. Pelaksanaan pelayanan yang andal dapat dilakukan dengan membuat aplikasi dan website yang mendukung

pemberian pelayanan kepada masyarakat. Menurut Indrajit jenis-jenis pelayanan dapat dibagi menjadi tiga yaitu 1) informatif; 2) interaktif; 3) transaktif. Namun pada Pemerintah Kabupaten Aceh Besar belum memiliki aplikasi khusus untuk pelayanan kependudukan hanya memiliki website akan tetapi dari website tersebut hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi belum memenuhi tahap interaktif dan transaktif. Pemerintah dalam menjalankan e-government diharapkan dapat menggunakan teknologi informasi secara optimal, namun pemanfaatan teknologi secara optimal pada Kabupaten Aceh Besar khususnya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil belum terlaksana dengan baik, sebagai contoh pada website dukcapil.acehbesarkab.go.id tersebut beberapa opsi layanan tidak dapat diakses atau tidak dapat dibuka, hal tersebut menunjukkan bahwa minimnya pemanfaatan teknologi informasi dan pengelolaan website pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. Kualitas website bisa dilihat dari pendekatan konsep teori Alvaro Rocha yang menyebutkan 3 dimensi untuk mengetahui kualitas website yaitu, kualitas konten; kualitas layanan; dan kualitas teknis. Dilihat pada pelaksanaan berdasarkan konsep tersebut bahwa website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian Made Agus Abdiyanto (Abdiyanto, 2022) berjudul Kualitas Website Kendari Kota Dalam Penanganan COVID-19 Di Kota Kendari, menyatakan bahwa Dari hasil penelitian, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas teknis yang disajikan pada website Kendari kota telah memiliki akurasi informasi serta kinerja website yang baik dengan kesimpulan kualitas website sudah dilaksanakan dengan baik. penelitian Maria M. Hasugian (Hasugian, 2022) berjudul Kualitas Website Pemerintah Kota Pekanbaru Sebagai Sarana Diseminasi Informasi City Branding Kota Pekanbaru menyatakan bahwa Hasil daripada penelitian yang mengacu pada teori kualitas website dari Alvaro Rocha memiliki tiga dimensi dan setiap dimensi memiliki indikator. Penelitian ini menyimpulkan kualitas website Pemerintah Kota Pekanbaru cenderung baik dan juga membantu dalam menyebarluaskan informasi pemerintahan. penelitian Kishara Alsys Syafi'i (Syafi'i, 2022) berjudul Hasil dari penelitian disimpulkan kualitas website LAPOR! Kabupaten Kaur dalam layanan pengaduan masyarakat belum berjalan dengan sebagaimana yang diharapkan, setiap indikator Pelayanan pengaduan belum maksimal, kurang maksimal dalam penerapan, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. penelitian Gloria Magdalena Tabuni (Tabuni, 2022) berjudul Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Sebagai Media Penyampaian Informasi Publik Di Provinsi Papua menyatakan bahwa Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas informasi yang disampaikan melalui website ini memiliki akurasi informasi yang sudah baik, informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun informasi yang disajikan masih kurang diperbaharui.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penulis yaitu terletak pada mampu memberikan sumbang pemikiran serta masukan yang bermanfaat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu sumbang pemikiran kepada perubahan progresif Pendidikan serta ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penulis selanjutnya terkhusus tentang analisis kualitas website di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5. Tujuan.

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar Provinsi Aceh, berangkat dari permasalahan yang diekstraksi melalui teori Alvaro Rocha (2012).

II. METODE

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif pada penelitian ini. (Meolong, 2018:24) mengungkapkan pendekatan penelitian kualitatif yang dimaksud adalah penelitian yang tujuannya untuk menguasai

perihal atau tentang apa yang sedang terjadi secara langsung di lapangan, yaitu dengan cara deskripsi dengan bentuk kata-kata yang alamiah dari penulis serta dengan menggunakan berbagai metode penelitian. Sesuai dengan pendekatan yang dipilih oleh penulis di atas pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, metode penelitian deskriptif yang sifatnya untuk memberikan titik terang dari pemecahan masalah yang ada pada kini dengan didasari data-data. Menurut (Sugiyono, 2016:24) bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan agar mengetahui nilai variabel mandiri baik itu satu variabel atau lebih dari satu variabel (independent) tanpa harus melakukan sebuah perbandingan ataupun menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain, data yang dijelaskan berbentuk dalam kata-kata yaitu kualitatif. Penelitian secara kualitatif deskriptif yang penulis gunakan ini bertujuan untuk menghasilkan informasi terhadap kualitas website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar secara lebih mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif penulis mengharapkan bisa menjelaskan keadaan dan permasalahan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital pada Kabupaten Aceh Besar terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. Dalam menganalisis *website* tersebut penulis menggunakan teori dari Alvaro Rocha yang menggunakan 3 dimensi, yang pertama Kualitas Konten, dimensi tersebut memiliki indikator yaitu akurat (*accuracy*), relevansi (*relevance*), kelengkapan (*completeness*), pembaharuan (*update*). Kualitas Layanan mempunyai indikator yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Dimensi yang terakhir adalah Kualitas Teknis yang mana indikatornya adalah kegunaan (*usability*) dan aksesibilitas (*accessibility*). *Website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar adalah media informasi dan komunikasi antara masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan informasi tentang administrasi kependudukan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemerintah kabupaten. *Website* ini mulai dioperasikan secara aktif pada tahun 2019 guna meningkatkan pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Isi yang tercantum pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini yaitu informasi-informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan sehingga sasaran dari adanya *website* ini agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi maupun dalam proses pembuatan dokumen kependudukan. Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian yaitu pada dimensi yang pertama adalah kualitas konten, pada indikator akurasi sudah terlaksana dengan baik tidak ada temuan-temuan diluar daripada indikator. Pada relevansi seluruh informasi yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang sedang terjadi di lapangan. Untuk indikator kelengkapan masih adanya kekurangan karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar masih membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk pengelolaan *website*, hal ini perlu cepat ditangani dengan memberikan pelatihan-pelatihan tentang ilmu teknologi dan komunikasi. Sedangkan pada indikator pembaharuan terdapat temuan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar hanya memiliki satu administrator yang mana hal tersebut sangat kurang dalam manajemen sebuah *website*, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar harus meningkatkan sumber daya manusia dalam bidang teknologi dan informasi. Dimensi kualitas layanan pada indikator keandalan juga masih kurang berjalan dengan baik dengan permasalahan yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar hanya memiliki pegawai yang berkompeten dalam ilmu teknologi dan informasi hanya satu orang, hal tersebut terbilang sangat kurang dalam menunjang keandalan pegawai dalam pengelolaan *website*, permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan menambah pegawai yang berkompeten pada bidang teknologi informasi atau memberikan bimbingan teknis terhadap pegawai. Pada indikator daya tanggap sudah baik karena setiap aduan atau laporan yang diberikan oleh masyarakat langsung direspon cepat oleh pihak dinas. Yang terakhir pada dimensi kualitas teknis dengan indikator kegunaan dan aksesibilitas sudah berjalan dengan baik sudah memenuhi indikator.

Kualitas Konten

Rocha mengemukakan bahwa untuk mengetahui kualitas dari sebuah *website*, harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses dari *website* tersebut dalam mengunduh, mengakses, menjelajahi, menyimpan, meneruskan dan mengolah pengaduan dalam berbagai cara agar menghasilkan *website* yang berkualitas yaitu informasi yang akurat (*accuracy*), relevansi (*relevance*), kelengkapan (*completeness*) dan memiliki pembaharuan (*update*).

Akurasi (*Accuracy*)

Menurut Junaedi Dkk (2011:2) suatu informasi dianggap akurat ketika informasi yang disajikan tersebut memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Keabsahan dan keaslian dari informasi sangat penting untuk masyarakat sebagai penerima informasi, pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada seluruh masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman. Indikator ini untuk mengukur keakuratan data informasi saat di-*input* kedalam *website*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Senin, 9 Januari 2023 bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, Rahmad Sentosa, S.Sos, M.AP mengatakan bahwa “di *website* ini kami sampaikan profil daripada dinas dan substansi layanan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi tentang pelayanan adminduk, dan juga ketersediaan logistik seperti jumlah blanko *e-ktp* kami informasikan ke dalam *website* ini”.

4.2.3.2 Relevansi (*Relevance*)

Setiap *website* pada umumnya dituntut untuk memberikan informasi yang relevan yang maksudnya berkesesuaian dengan apa yang sedang terjadi secara detail mulai dari waktu, tempat, dan objek dari sebuah informasi tersebut. Pada KBBI, relevan memiliki arti sebagai hubungan, kaitan, dan kesesuaian maksudnya adalah berguna sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mengatakan hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Selain wawancara dengan pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar penulis juga mewawancarai masyarakat. Penulis melakukan wawancara dengan Fariz Ichwan selaku masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Aceh Besar pada hari Jumat 13 Januari 2023 mengatakan bahwa: Saya tahu *website* ini sejak beberapa tahun yang lalu, *website* ini memberikan informasi yang masyarakat perlukan dalam kepentingan urusan adminduk, *website* ini juga memberikan informasi yang relevan dengan keadaan saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Fariz Ichwan bahwa *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar ini sudah relevan di kalangan masyarakat, dalam kebutuhan pribadi ataupun kebutuhan masyarakat banyak, karena menurutnya pada *website* ini sudah sangat membantu dalam mendapatkan informasi.

Kelengkapan (*Completeness*)

Kelengkapan isi dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar dapat dilihat dari tampilan *website* yang menyediakan beberapa fitur sampai dengan berita-berita yang disajikan, kelengkapan informasi juga berkaitan dengan kesesuaian dengan apa yang diharapkan pengguna *website*. Kelengkapan informasi yang utuh dan informasi publik mesti memiliki kelengkapan yang baik. Penulis menguraikan bahwa kelengkapan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum lengkap, dilihat dari menu-menu yang kosong atau fitur yang tidak bisa diakses dan tidak dapat dioperasikan pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Pembaharuan (*Update*)

Kebaharuan informasi yang ada pada *website* yang sering disebut *update*, melakukan pembaharuan informasi menjadi sebuah kewajiban pada setiap *website* agar masyarakat sebagai *user* selalu mendapatkan informasi secara cepat. Terdapat data statis pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar, data yang dimaksud adalah informasi yang terkandung pada

laman *website*, informasi pada *website* tersebut tidak banyak melakukan perubahan (*update*) dalam jarak waktu yang dekat, contohnya data informasi seperti profil daerah, Pemerintah Kabupaten Aceh Besar, dan informasi lainnya seputaran pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya penulis melakukan observasi, penulis melihat bahwa *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar terakhir melakukan pembaharuan informasi pada tanggal 2 Februari 2023, sedangkan pembaharuan informasi sebelumnya dilakukan pada tanggal 12 Januari 2023 dengan 2 (dua) buah pembaharuan informasi, dan pembaharuan yang terakhir dapat dilihat pada tanggal 20 September 2022 yang dapat dilihat pada gambar di atas, hal ini menunjukkan bahwa dengan waktu pembaharuan informasi yang berjarak cukup jauh maka dapat dikatakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jarang melakukan pembaharuan informasi. Dari segi sumber daya manusia pada bidang teknologi juga sangat minim, bahkan latar belakang Pendidikan tidak sesuai dengan tanggung jawab sebagai *administrator website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. Dapat diuraikan bahwa dalam hal pembaharuan informasi belum baik karena jarang melakukan pembaharuan (*update*), adanya faktor tersebut dikarenakan kurangnya sumber daya dimana pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar hanya memiliki 1 orang pengelola *website* dalam menunjang kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar.

Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan dari Alvaro Rocha juga mengemukakan untuk mengetahui kualitas dari sebuah *website*, dilihat berdasarkan kualitas layanan bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar melalui *website* memberikan informasi dan menerima pengaduan dari masyarakat. Untuk mengetahui kualitas *website* dapat diukur dari indikator yaitu Keandalan (*Reliability*) dan daya tanggap (*Responsiveness*).

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dari pegawai pengelola *website* juga menjadi penentu dan sangat dibutuhkan pegawai yang mempunyai ahli dalam bidang teknologi dalam jalannya proses agar terwujud sesuai yang diharapkan. Setiap aparatur atau pegawai pada dasarnya harus memiliki kemampuan yang handal, menguasai teknis kerja dan seluruh prosedur kerja yang ada, dapat memperbaiki jika terjadi sebuah permasalahan di dalam organisasi kerja dan mampu mengarahkan, serta memberikan arahan yang baik dan benar kepada setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai pengetahuan yang dimiliki. Yang paling penting dapat menguasai bidang yang ditetapkan atau yang dipercayakan. Dapat diuraikan bahwasanya pada indikator daya tanggap pegawai dalam pengelolaan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar sudah baik, pegawai menangani pengaduan masyarakat dengan baik, pengaduan yang diterima langsung direspon dengan cepat melalui Whatsapp dan langsung dapat berkomunikasi bebas antara pegawai dan masyarakat langsung.

Kualitas Teknis

Pelayanan informasi melalui *website* yang baik dapat dilihat melalui kualitas teknis yang diberikan, pada dimensi ini mempunyai 2 (dua) buah indikator yaitu Kegunaan dan Akseibilitas, yang merupakan kemudahan yang diperoleh masyarakat dalam menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar secara mudah, efektif dan efisien.

Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan atau *usability* adalah kemudahan bagi pengguna sebagai *user* atau masyarakat dalam menggunakan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar secara efektif dan efisien serta rasa kepuasan pengguna dengan pelayanan dari pemerintah dalam menerima informasi atau menyampaikan pengaduan dari masyarakat. Penulis dapat menguraikan untuk kegunaan dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar ini sudah baik karena terbilang mudah untuk digunakan, masyarakat sebagai *user* tidak membutuhkan waktu yang lama dalam

menguasai menu-menu pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut, masyarakat dapat memilih informasi sesuai dengan kebutuhan.

4.2.5.2 Akseibilitas (*Accessibility*)

Pentingnya kemudahan dari mengakses sebuah *website* merupakan faktor penting untuk menunjang minat masyarakat dalam menggunakan sebuah *website*. Jumlah pengunjung pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar menjadi bagian yang penting untuk menilai seberapa baik *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dapat diakses oleh masyarakat. Hal itu karena jika pengunjung pada *website* tidak banyak, maka dapat diartikan *website* tersebut tidak mudah diakses oleh masyarakat. Pendapat dari masyarakat sebagai pengguna sangat penting pada indikator ini, selanjutnya penulis juga mewawancarai masyarakat Kabupaten Aceh Besar, dimana penulis mewawancarai narasumber yang dari kalangan muda. Penulis mewawancarai Akbar selaku masyarakat Kabupaten Aceh Besar pada hari Jumat, 13 Januari 2023, mengatakan bahwa “Selama saya mengakses *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar ini saya tidak pernah mengalami *error* pada *website* ini, *website* ini mudah untuk saya akses, saya dapat mengakses kapan saja dan dimana saja”. Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Aceh Besar sebagian besar masyarakat sudah mengetahui bahwa adanya *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini dan mereka menyatakan bahwa *website* tersebut mudah untuk diakses. Hal ini membuktikan bahwa akseibilitas dari *website* sudah baik. Sesuai dengan observasi yang penulis lakukan, dilihat dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar jumlah pengunjung sudah terbilang banyak terhitung mulai dari awal tahun 2023 sebanyak 462 pengunjung dan masyarakat sudah tahu *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyampaian informasi, hampir setiap masyarakat yang datang ke kantor sudah memenuhi persyaratan-persyaratan, bahkan sudah ada yang membawa *hard copy* sebagai formulir yang diambil melalui *website*.

Berdasarkan data di atas dapat dibuktikan untuk akses pengunjung masyarakat pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, karena *website* dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penulis menemukan temuan penting yakni fitur-fitur yang kosong pada *website* untuk dapat diisi supaya semakin banyak informasi yang diterima oleh masyarakat dan menunjang dari indikator kelengkapan. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dibidang IT melalui program bimbingan teknis (Bimtek), sertifikasi kompetensi, maupun melalui Pendidikan formal yang terkait agar memenuhi dari indikator pembaharuan dan keandalan dari pegawai. Berbeda pada penelitian Maria M. Hasugian & Made Agus Abdiyanto pada tahun 2022 yang mana kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas teknis sudah berjalan dengan baik dengan memperhatikan indikator-indikator yang sama dengan penulis lakukan pada penelitian, lalu terdapat persamaan pada metode penelitian yang mana penulis menggunakan deskriptif kualitatif, yang pada intinya akurasi informasi serta kinerja *website* berjalan dengan baik. Sedangkan jika dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gloria Magdalena Tabuni pada tahun 2022 yaitu pada keseluruhan isi dari *website* Diskominfo Provinsi Papua sudah berjalan dengan baik, namun memiliki kesamaan pada temuan pada *website* tersebut masih kurang dalam hal pembaharuan, hal tersebut sama dengan yang penulis temukan pada penelitian di Kabupaten Aceh Besar tepatnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar masih sangat kurang dalam hal pembaharuan *website*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kishara Alsys Syafi’I pada tahun 2022 yang hasil penelitiannya masih sangat kurang dalam hal pelayanan pengaduan, sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan sudah berjalan dengan baik pada pengaduan atau respon pihak dinas kepada masyarakat, dan yang terakhir yaitu masih sangat kurang dalam sosialisasi kepada masyarakat sehingga penggunaannya masih sangat minim dilakukan, sedangkan pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar sebagian besar dari masyarakat sudah mengetahui keberadaan *website* tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari uraian BAB IV, yang penulis lakukan dengan penelitian untuk mengukur kualitas dari website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. Kesimpulan yang ditarik adalah sebagai berikut: a) Kualitas Konten Kualitas Konten yang disajikan pada website sudah baik, dilihat dari indikator akurasi sudah baik karena informasi yang diperbaharui pada website tidak beralih topik dari seputaran tentang pemerintah dan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil serta dapat dipertanggungjawabkan oleh pihak dinas terkait. Relevansi informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Kelengkapan pada website masih belum baik karena masih ada fitur-fitur yang tidak bisa diakses atau dioperasikan. Pada pembaharuan juga masih belum baik karena kurangnya sumber daya manusia yang mengelola website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Besar. b) Kualitas Layanan Kualitas Layanan dari segi keandalan yang diberikan oleh pegawai dalam pengelolaan website masih belum baik karena pemahaman teknologi informasi yang dimiliki oleh pegawai masih sangat minim, namun pada daya tanggap sudah baik karena setiap menerima aduan dari masyarakat langsung direspon cepat oleh pihak Dinas. c) Kualitas Teknis Kualitas Teknis pada website pada indikator kegunaan sudah baik, karena website dapat digunakan dengan mudah dan tidak sulit untuk menguasainya, sedangkan untuk aksesibilitasnya juga sudah baik karena website dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dibidang IT melalui program bimbingan teknis (Bimtek), sertifikasi kompetensi, maupun melalui Pendidikan formal yang terkait.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- AG Subarsono. (2012). Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta 2011.
- Hartono, J. (2005). Analisis & Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hartono, J. (2016). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Konsep pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. Yogyakarta: Aptikom.
- Kartono, K. (1986). Pengantar Metodologi Riset Sosial. Bandung: Mandar Maju.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kerja Sektor Publik. Yogyakarta: YKPN
- Meolong, L. . (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung Barat: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2001). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nielsen, J. (2012). *How Many Test Users in a Usability Study?* San Diego: Nielsen Norman Group.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Richardus Eko Indrajit. (2002). *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saksono, H. (2022). *Governansi Digital*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

B. Jurnal

- Abdiyanto, M. A. (2022). *Kualitas Website Kendarikota Dalam Penanganan COVID-19 di Kota Kendari*. eJournal IPDN
- Adib, H. . (2017). *Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi*. Prosiding Seminar Nasional & Internasional.
- Barnes, S. ., & Vidgen, R. . (2002). *An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3).
- Budiman, A. (2019). *Pengertian Electronic Government*. Arif Budiman Efendi.
- Hasugian, M. M. (2022). *Kualitas Website Pemerintah Kota Pekanbaru Sebagai Sarana Diseminasi Informasi City Branding Kota Pekanbaru*. 1–11.
- Mentara, E. M. (2022). *Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. 1–13.
- Napitupulu, D. B. (2016). *Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ dengan Pendekatan Webqual*. 14, 51–64.
- Rocha, A. (2012). *Framework For A Global Quality Evaluation Ion Of A Website*.
- Sebok, Vermat, dan tim. (2018). *Definisi Website*. *Paper Knowledge. Toward a Media History Of Documents*, 7(2), 107–115.
- Syafi'i, K. A. (2022). *Kualitas Website Laporan Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu*. 1–13.
- Tabuni, G. M. (2022). *Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Sebagai Media Penyampaian Informasi Publik Di Provinsi Papua Asdaf Kabupaten Nduga, Provinsi Papua* Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Email : tabunigloria@gmail.com.

C. Lain-lain

- Accurate Online. (n.d.). Retrieved October 16, 2022, from <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-adalah/>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (n.d.). from <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/392/1/jumlah-penduduk-hasil-proyeksi-supas2015-menurut-jenis-kelamin-dan-kab-kota-di-aceh.html>

BPS Kab Aceh Besar. (n.d.). from <https://acehbesarkab.bps.go.id/indicator/153/40/1/jarak-ke-ibukota.html>

Heylawedu.id. (n.d.) from <https://heylawedu.id/blog/strategi-perkembangan-e-government-di-indonesia>

JDIH KEMKOMINFO. (n.d.). from https://jdih.kominfo.go.id/produk_hukum

Misdayanti. (1993). Pemerintah Daerah - Kerangka Teori - Tinjauan Pustaka. <https://123dok.com/article/pemerintah-daerah-kerangka-teori-tinjauan-pustaka.y8go3ex5>

Pelayanan Publik Menurut Qanun. (n.d.). from <https://lp3si.wordpress.com/2010/06/02/pelayanan-publik-menurut-qanun-no-8-tahun-2008/>

Poerwadarmita, W. Y. . (2015). Azon Student Reviews. <https://azon-student-reviews.blogspot.com/2015/06/pengertian-pemerintahan-berdasarkan.html>

Rahmadana Muhammad Fitri, Mawati Arin Tentrem, dkk. (2020). Pelayanan Publik - Google Books. 2. https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_Publik/2xABEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kualitas+pelayanan+publik&printsec=frontcover

