

KUALITAS WEBSITE DPMPTSP PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Adventarius Christianto Tarigan
NPP. 30.1099

Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 30.1099@Praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The website is currently used for personal, corporate and government interests. The East Nusa Tenggara Provincial Government has also taken advantage of technological developments by utilizing websites for government purposes, one of which is the DPMPTSP website of East Nusa Tenggara Province at the Investment Office and One-Stop Integrated Services which is the focus of research. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the quality, obstacles and efforts to overcome the inhibiting factors of the DPMPTSP website of East Nusa Tenggara Province in improving public information services. **Method:** The research theory used by researchers uses Alvaro Rocha's theory which has dimensions of Content Quality, Service Quality and Technical Quality. Researchers use qualitative research methods of description through an inductive approach. Data analysis techniques applied in this study are data reduction, data presentation, and also drawing conclusions then researchers use data triangulation. **Result:** The quality of the website has content or information that can be trusted and can be accounted for because the information has gone through several stages before being loaded on the website. Then from a technical point of view, the usefulness of the website has not been utilized by the public but DPMPTSP has provided ease of access so that people can access through smartphones that are almost owned by all people in East Nusa Tenggara Province. **Conclusion:** The website of the Investment Office and One-Stop Integrated Services of East Nusa Tenggara Province is not optimal enough in conveying public information to the public. This is due to the lack of optimal website management and also the lack of public interest in using the website of the Investment Office and One-Stop Integrated Services of East Nusa Tenggara Province. The Investment and Integrated Services Office has made efforts so that public information services through the website can experience a better improvement.
Keywords: Quality, DPMPTSP, Website.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Website saat ini dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi, perusahaan maupun pemerintah. Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur juga telah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan memanfaatkan website untuk kepentingan pemerintahan salah satunya website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi fokus dari penelitian. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas, hambatan dan upaya mengatasi faktor penghambat dari website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. **Metode:** Teori penelitian yang digunakan peneliti menggunakan teori *Alvaro Rocha* yang memiliki dimensi Kualitas Konten, Kualitas Layanan dan Kualitas Teknis. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskripsi melalui pendekatan induktif. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan kemudian peneliti menggunakan triangulasi data. **Hasil/Temuan:** kualitas website memiliki konten atau informasi yang sudah dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan karena informasi sudah melalui beberapa tahap sebelum dimuat dalam website. Kemudian dari segi Teknis, kegunaan dari website belum dimanfaatkan oleh masyarakat namun DPMPTSP sudah member kemudahan dalam mengakses sehingga masyarakat dapat mengakses melalui smartphone yang hampir dimiliki seluruh masyarakat di Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Kesimpulan:** website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur belum cukup optimal dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurang optimalnya pengelolaan website dan juga kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu sudah berupaya agar pelayanan informasi publik melalui website dapat mengalami peningkatan yang lebih baik.

Kata kunci: Kualitas, DPMPTSP, Website



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia melihat *e-government* sebagai sebuah peluang dalam penggunaan teknologi untuk memberikan peningkatan pelayanan publik dan melakukan suatu aksi berupa adanya beberapa peraturan yang mengatur tentang penggunaan teknologi. Diawali dengan adanya Instruksi Presiden tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Peraturan tersebut menjadi awal mula dasar hukum penggunaan teknologi di pemerintahan. Pengaruh dari adanya kebijakan tersebut berupa penyesuaian yang dilakukan oleh pemerintah di seluruh Indonesia. Pemerintah sebagai organisasi atau alat organisasi yang menjalankan tugas dan fungsi. Peraturan tersebut telah mengatur berbagai tugas dan fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah terkait dengan *e-government*.

Kemudian terdapat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik juga mengatur tentang *e-government* di Indonesia. Peraturan tersebut menjadi dasar pelaksanaan SPBE di pemerintah seluruh Indonesia. Berdasarkan Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Bab IV Peta Rencana Strategis Sub-Bab 4.2 Inisiatif Strategis Huruf B. Layanan SPBE sub (f) menjelaskan bahwa agar portal pelayanan publik dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, diperlukan penyediaan kanal-kanal yang terintegrasi seperti kanal telepon, kanal faksimili, kanal email, kanal WEB, kanal mobile, kanal media sosial dan kanal yang mendukung IoT. Kemudian hal tersebut diwujudkan dengan pelaksanaan peraturan tersebut berupa pelayanan digital melalui situs web. Peran situs web sebagai media informasi dan komunikasi dalam urusan tata kelola pemerintahan sangat penting menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat secara digital. Hal ini karena suatu jalur komunikasi kepada masyarakat secara luas yang efektif adalah situs web melalui internet (Hoesin et al., 2008).

Keberadaan situs web atau website saat ini dapat dikatakan sangat bermanfaat dalam media promosi dan pemasaran produk lokal, sebagai media penyebaran informasi dan edukasi masyarakat serta sebagai sarana untuk menyampaikan usulan, kritik dan saran (Yaniarti Eka Pratiwi et al., 2020) Website pemerintah termasuk dalam urusan pemerintahan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta layanan publik.

Website pemerintah merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui media internet. Dalam konteks pemerintahan, website pemerintah berfungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi dan layanan publik kepada masyarakat, seperti informasi mengenai kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah, serta layanan seperti pendaftaran *online*, pengajuan permohonan, dan pengaduan masyarakat.

Pemerintah dapat menggunakan website tersebut sebagai sarana untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah, dengan menyediakan informasi mengenai anggaran dan pengelolaan keuangan negara serta laporan kinerja pemerintah. Dengan demikian, website pemerintah merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan terbuka bagi masyarakat.

Pengelolaan website pemerintah merupakan salah satu urusan pemerintahan yang penting untuk dikelola dengan baik. Sebagai suatu bentuk peningkatan pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat telah tercantum dalam Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang membahas transparansi kebijakan pemerintah. Berdasarkan Pasal 3 huruf d Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 menjelaskan bahwa mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif, dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi berdasarkan penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesiaa Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 14 huruf h nomor 1 dimana transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan. Transparansi kegiatan pemerintah bertujuan untuk mencegah adanya praktik KKN dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

website DPMTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur memberikan pelayanan publik melalui memberikan informasi terkait dengan syarat perizinan sehingga masyarakat data menyiapkan berkas yang perlu dibawa dalam melakukan peizinan. Dengan adanya website diharapkan masyarakat dapat kemudahan dalam prosedur perizinan namun fitur yang ada pada website hanya meliputi persyaratan perizinan.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Provinsi Nusa Tenggara Timur terutamanya di DPMTSP melalui website pelayanan publik dpmtspprovntt.com didukung dengan sarana dan prasarana yang ada di masyarakat terutama terkait dengan cakupan jaringan internet di Nusa Tenggara Timur.

kondisi jaringan internet terbagi atas beberapa jaringan yaitu 2G, 3G, 4G dan 5G. Berdasarkan Gambar 1.3 terlihat jaringan internet Provinsi Nusa Tenggara Timur telah mencakup seluruh Provinsi Nusa Tenggara Timur dan beberapa daerah mencakup jaringan internet 4G seperti Kupang, Labuan Bajo, Ende, Maumere dan Waingapu.

Teknologi 4G yang digunakan adalah LTE (*Long Term Evolution*), teknologi yang merupakan terobosan terbaru di jaringan internet nirkabel merupakan dasar dari jaringan GSM dan standar dari jaringan bergerak (Cosmas Eko Suharyanto, 2017). Dengan cakupan internet tersebut, memungkinkan Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*. Selain itu terdapat data yang mendukung pelaksanaan SPBE di Provinsi Nusa Tenggara Timur berupa meningkatnya persentase penduduk berumur 5 tahun ke atas yang mengakses internet. Jumlah persentase penduduk yang menggunakan *internet* Nusa Tenggara Timur dari tahun 2017 sampai tahun 2022 mengalami kenaikan dari 17,88% hingga 47,39% yang menunjukkan adanya peningkatan penggunaan internet dalam setiap tahunnya membuktikan bahwa *internet* telah digunakan oleh masyarakat pada seluruh daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kondisi tersebut menjadikan suatu data bahwa dari segi sarana prasarana dan sumber daya manusia terutama masyarakat di Nusa Tenggara Timur bisa dikategorikan mendukung pelaksanaan penerapan SPBE. Namun kondisi tersebut tidak dibarengi dengan kondisi pelaksanaan fungsi pemerintah dalam mewujudkan SPBE terutama DPMPTSP Provinsi NTT melalui websitenya dpmptsprovntt.com kurangnya pengelolaan *website* seperti tampilan *website* yang tidak responsif, kesulitan dalam navigasi, atau lambatnya waktu muat *website*. Berdasarkan tujuan dari *website* untuk memberikan pelayanan publik namun kurangnya minat masyarakat dalam mengakses dan dilihat dari permasalahan yang ada pada *website* sehingga peneliti ingin mengetahui kualitas *website* DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan mengacu kepada beberapa penelitian terdahulu sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Megantoro pada tahun 2019 terkait dengan Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi *Government To Citizens* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang yang merupakan penelitian kualitatif. Penelitian tersebut menggunakan teori efektivitas *website*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa *website* DPMPTSP Kota Magelang sudah berjalan dengan efektif namun perlu adanya peningkatan agar *website* dapat lebih optimal, Perlu

adanya pendekatan kepada masyarakat seperti sosialisasi sehingga masyarakat dapat lebih mengenal website tersebut dan masih kurang optimal sarana dan prasarana yang ada (Megantoro, 2019).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Risnandar terkait dengan Analisis *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori Indrajit terkait dengan enam komponen penting dalam penerapan *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa penerapan *e-government* sudah optimal pada beberapa komponen penerapan *e-government* namun hal ini perlu adanya peningkatan agar lebih efektif dan kurang optimalnya sarana dan prasarana sehingga penerapan *e-government* kurang optimal dan juga dalam sumber daya manusia yang mengelola (Risnandar, 2014). Kemudian penelitian Isni pada tahun 2018 terkait dengan Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatera Barat. Memiliki hasil bahwa Masih belum maksimal seperti kurangnya informasi yang *up-to-date* walaupun website pemerintah masih dalam tahap pemantapan dan perkembangan sudah menunjukkan grafik peningkatan namun dinilai masih belum tercapainya tujuan pemerintah yaitu *good governance* (Isni, 2018).

Penelitian yang dilakukan Aprilia dkk terkait dengan Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). Berdasarkan penelitian tersebut didapatkan bahwa 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 (Aprilia et al., 2014). Serta penelitian yang dilakukan oleh Reza pada tahun 2021 Efektivitas Web Desa tiumang.desa.id Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Di Nagari Tiumang Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya didapatkan bahwa Efektivitas penggunaan website tiumang.desa.id terhadap keterbukaan informasi publik di Nagari Tiumang Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya dapat dikatakan belum efektif (Reza & Putri, 2021).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan memiliki keterbaruan ilmiah dimana penelitian terkait dengan website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan teori Alvaro Rocha secara pendekatan kualitatif. Penelitian memiliki nilai keterbaruan terkait dengan subjek yang masih sedikit dilakukan penelitian serta menggunakan pendekatan kualitatif pada teori alvaro rocha terkait dengan kualitas website.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari website DPMPTSP Nusa Tenggara Timur mengetahui faktor penghambat dan pendukung serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam meningkatkan kualitas website.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan merupakan Kualitas website Alvaro Rocha pada tahun 2012 dengan tiga dimensi yaitu kualitas konten, kualitas layanan dan kualitas teknis. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder yang didapatkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Terdapat delapan informan wawancara dalam penelitian yang dilakukan dengan ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball Sampling* (Nurdin & Hartati, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, faktor penghambat dan pendukung serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

3.1. Kualitas Website dalam menyampaikan informasi publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur

Pembahasan terkait dengan hasil penelitian yang didapatkan untuk memperoleh suatu kesimpulan analisa menjawab rumusan masalah. Teori yang digunakan yaitu menggunakan teori Kualitas Website *Alvaro Rocha* tahun 2012.

3.1.1. Kualitas Konten

Kualitas Konten adalah Kualitas informasi yang termuat dalam website. Informasi yang termuat dalam website dikatakan berkualitas jika memenuhi beberapa indikator-indikator dari Kualitas Konten yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Akurasi informasi

Akurasi informasi sebagai salah satu indikator yang menentukan kualitas website. Informasi yang akurat menjadi kunci kepercayaan pengguna dalam mengakses dan mentransfer informasi dari suatu website. Pada website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan alamat dpmptspprovntt.com berdasarkan hasil penelitian melalui observasi diketahui bahwa informasi yang dipublikasikan oleh DPMPTSP yaitu informasi dinamis, informasi statis, Survey Kepuasan Masyarakat, dan Laporan Kegiatan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa informasi yang tertera atau dipublikasikan dalam website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur telah melalui proses sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga dapat dipastikan akurasi dari informasi yang ada.

2. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi merupakan sebuah faktor yang mempengaruhi kualitas dari suatu website. Informasi yang lengkap memberikan kejelasan terkait dengan detail atau tujuan dari informasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur diketahui bahwa mempublikasikan informasi terkait dengan profil dinas, berita dinas, SOP, terkait perizinan, galeri foto, kontak DPMPTSP, survey kepuasan masyarakat dan layanan pengaduan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar informasi yang ada di situs DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak lengkap terutama data dinamis sedangkan untuk data statis kelengkapan informasi hanya berupa judul namun ada satu bagian dalam SP/SOP yang memberikan penjelasan singkat berupa kalimat dan kata-kata.

3. Pembaruan Informasi

Keterbaruan informasi merupakan salah satu indikator terkait dengan kualitas suatu website. Informasi yang tersedia di website dpmptspprovntt.com dibedakan menjadi dua yaitu informasi statis atau tidak sering dirubah berupa syarat, SP/SOP, dan informasi terkait dengan dinas. Sedangkan untuk informasi dinamis merupakan informasi yang sering berupa seperti informasi terkait dengan kegiatan. Berdasarkan pernyataan dari informan terkait dengan pembaruan informasi diketahui tidaklah relevan dengan kondisi yang terjadi dalam website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan hasil analisa terkait pembaruan informasi dapat disimpulkan bahwa website DPMPTSP Provinsi Nusa

Tenggara Timur meskipun dikatakan memiliki tim pengelola informasi namun tidak ditemukannya hasil berupa pembaruan informasi.

3.1.2. Kualitas Layanan

Kualitas website tidak hanya bergantung kepada konten yang tertera dalam website tersebut namun juga dari kualitas layanan yang diberikan dari suatu website.

1. Keandalan

Penelitian dilakukan dengan cara melakukan pengujian website dengan pihak ketiga untuk mengetahui keandalan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dengan melakukan pengujian terhadap website dpmpstpprovntt.com menggunakan *pagespeed insights* dalam mode gawai didapatkan hasil performa bernilai 40 atau masuk kedalam kategori merah atau rendah. Kondisi tersebut terjadi dikarenakan situs dpmpstpprovntt.com mendapatkan nilai performa 40, aksesibilitas 60, praktik terbaik 75 dan SEO 72. Hasil performa mendapatkan nilai 40 termasuk kedalam kategori merah dimana nilai *first contentful paint* 3,8 detik, *speed index* 9,6 detik, *largest contentful paint* 5,1 detik dan *cumulative layout shift* 1.234 yang tergolong kategori merah atau rendah. Sedangkan dengan mode desktop didapatkan hasil.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa keandalan website dpmpstpprovntt.com termasuk kedalam kategori rendah untuk gawai dan sedang untuk mode desktop berdasarkan *pagespeed insights* sedangkan berdasarkan GTmetrics bahwa keandalan website mendapatkan kategori E.

2. Keamanan

Kualitas layanan website dapat diketahui dari keamanan. Keamanan suatu website perlu diperhatikan dalam mengetahui kualitas dari suatu website. Keamanan website merupakan proses untuk melindungi dari ancaman keamanan dan pelanggaran privasi dari pengguna atau kerusakan pada website.

Berdasarkan hasil analisa tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan website dpmpstpprovntt.com dinilai aman dikarenakan tidak ada program yang mencurigakan ataupun virus yang merugikan selain itu proses transfer data yang terjadi bukanlah suatu data yang penting karena hanya bersifat informasi terkait dengan persyaratan perizinan.

3.1.3. Kualitas Teknis

Untuk mengetahui kualitas website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dilakukan analisa terkait dengan kualitas teknis.

1. Kegunaan

Kegunaan atau usability merupakan kondisi dimana pengguna mendapatkan kemudahan dalam menggunakannya serta mendapatkan manfaat dalam menggunakan suatu sistem atau website. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa website DPMPTSP berfungsi secara dominan sebagai media publikasi informasi baik kegiatan dinas, informasi terkait dengan perizinan, survey kepuasan masyarakat dan layanan pengaduan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dinilai cukup membantu masyarakat dengan menyediakan informasi terkait dengan adanya layanan berupa berita atau kegiatan, persyaratan perizinan, survey kepuasan masyarakat dan laporan pengaduan.

2. Aksesibilitas

Aksesibilitas dinilai sebagai kemudahan pengguna dalam mencapai tujuan yang diinginkan dengan melakukan sesuatu hal. Kondisi aksesibilitas website dpmptspprovntt.com dirancang dengan tampilan yang sederhana namun masih terdapat kegagalan sistem dikarenakan tidak adanya tampilan gambar dan tulisan keterangan yang tidak terlihat. Selain itu bentuk dan ukuran tombol yang berbeda-beda menambah kesulitan menggunakannya. Penilaian aksesibilitas juga dapat digunakan dengan melakukan pengukuran.

Berdasarkan hasil analisa dapat disimpulkan bahwa website dpmptspprovntt.com memiliki aksesibilitas yang sedang dimana terdapat kekurangan berupa pemilihan warna yang menyulitkan untuk membaca tulisan selain itu fitur pencarian hanya dapat melakukan untuk kategori berita.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Menyampaikan Informasi Publik dalam Website

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti menemukan beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pengelolaan website agar lebih bermanfaat dan berkualitas dalam memberikan pelayanan publik berupa informasi.

3.2.1. Faktor Pendukung

1. Infrastruktur yang memadai

DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur sudah memiliki infrastruktur yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui informasi. Sarana pendukung tugas dari DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur berupa Gedung Kantor, Peralatan/Mesin (Komputer, Laptop/Notbook) dan fasilitas kendaraan operasional. Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor pendukung pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu infrastruktur yang memadai dan mendukung.

2. Menggunakan media sosial sebagai sarana sosialisasi

mensosialisasikan pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu Website DPMPTSP Prov.NTT, Aplikasi Spesial, dan OSS RBA. DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur memiliki media sosial yaitu Facebook, Instagram dan Youtube sebagai sarana sosialisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti bahwsannya salah faktor pendukung dalam mensosialisasikan pelayan publik berbasis elektronik melalui media sosial sudah cukup diupayakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur namun bagi masyarakatnya sendiri yang belum memanfaatkannya dengan baik.

3.2.2. Faktor Penghambat

1. Belum semua perusahaan menyampaikan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) Online secara teratur dan tepat waktu

Mempublikasikan semua kegiatan yang ada pada DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur memerlukan data dari perusahaan terkait Penanaman Modal namun masih terbatasnya ketersediaan data karena belum semua perusahaan menyampaikan laporan kegiatan secara teratur dan tepat waktu. DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur juga melakukan pemantauan dan pengawasan namun lokasi perusahaan yang tersebar di kecamatan dan desa menyulitkan untuk dilakukan pemantauan dan pengawasan sampai ke lokasi sasaran, karena terbatasnya anggaran baik tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Sehingga mengakibatkan masih ada perusahaan yang sudah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) namun belum memenuhi komitmen yang dipersyaratkan dalam PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

2. Terbatasnya sarana dan prasarana infrastruktur penunjang kegiatan investasi seperti telekomunikasi

Terbatasnya sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, diantaranya kapasitas internet yang memadai menjadi satu faktor penghambat DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kapasitas internet yang tersedia saat ini hanya 10 Mbps sedangkan kebutuhannya sekitar 40 Mbps untuk mengambil dan mengirim data

3. Terbatasnya sumber daya aparatur yang berkualitas bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan

Masih terbatasnya sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu, terutama yang menguasai IT (programmer dan jaringan). Dari komposisi tingkat pendidikan pegawai yang ada sangat memadai untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi yang ada. Namun khusus untuk penanganan jaringan (LAN) belum ada tenaga yang berkualifikasi itu, sehingga dibutuhkan tenaga IT sebanyak 2 (dua) orang untuk perbaikan dan pemeliharaan jaringan pelayanan perizinan yang ada. Untuk peningkatan kapasitas pegawai perlu dilakukan pelatihan dan bimbingan teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas pada masing-masing unit kerja.

4. Masih terbatasnya anggaran untuk melakukan berbagai kajian potensi dan peluang investasi, pengawasan dan event-event promosi investasi.

Masih terbatasnya pembiayaan untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan Pemerintah Provinsi pada Urusan Penanaman Modal terutama untuk melakukan berbagai inovasi pelayanan perizinan; kajian-kajian potensi dan peluang investasi baru, promosi, pengawasan dan pemantauan terhadap perusahaan PMA dan PMDN yang tersebar di Desa atau Kecamatan pada Kab/Kota se Nusa Tenggara Timur

3.3. Upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dalam mengahapi hambatan yang dihadapi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur tentu telah menyiapkan upaya dalam menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik yang baik. Hambatan-hambatan tersebut harus ditangani agar tidak terjadi

masalah yang lebih besar dan menjadi semakin sulit ditangani. Ada beberapa upaya yang dilakukan antara lain :

1. Merekrut Sumber Daya Manusia Pengelola Informasi

untuk mengatasi hambatan terkait sumber daya manusia, DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu untuk merekrut sumber daya manusia yang berkualitas atau memberikan pelatihan kepada pegawai yang mengelola urusan teknologi.

2. Selalu Memperbarui Teknologi

Upaya yang dapat dilakukan DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan selalu memperbarui teknologi baik berupa website. Hal ini penting agar menciptakan website yang lebih inovatif dan menarik agar dapat lebih dimanfaatkan oleh masyarakat.

3. Peningkatan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana

DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur perlu mengupayakan kualitas dan kuantitas dari sarana dan prasarana hal ini dikarenakan seiring berkembangnya zaman teknologi merupakan hal yang tidak lepas dari kehidupan manusia.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, dapat diidentifikasi persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yang dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu objek penelitian, teori serta metode penelitian yang digunakan. Penelitian Megantoro (2019) Persamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan media website sebagai media informasi kepada masyarakat sedangkan perbedaan dari penelitian ini meneliti tentang efektifitas website sebagai media informasi dalam konteks G to C sedangkan penelitian sekarang meneliti tentang kualitas dari website dalam meningkatkan pelayanan informasi publik.

Penelitian Risnandar (2014) sebelumnya menggunakan e-government sedangkan penelitian sekarang menggunakan website sebagai media informasi perbedaan lainnya pada penelitian sebelumnya menggunakan teori tentang 6 (enam) komponen penting dalam penerapan e-government (Indrajit, Rudianto, et al., 2005) sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori kualitas website Rocha (2012). Persamaan dengan penelitian sekarang yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian Isni (2018) menggunakan teori Dwiyanto (2006) sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori kualitas website Rocha (2012). Persamaan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan tujuan penelitian menggunakan website sebagai media informasi.

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan terkait dengan kualitas konten dapat diketahui bahwa :

1. informasi yang dipublikasikan DPMPTSP melalui website dpmptspprovntt.com merupakan informasi yang akurat sesuai dengan SOP yang berlaku;
2. informasi yang dipublikasikan tidak lengkap sesuai dengan ketentuan serta masih adanya informasi yang tidak dapat diakses; dan
3. informasi dalam website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur tidak dilakukan pembaruan baik informasi statis ataupun informasi dinamis.

Kualitas layanan website DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan alamat dpmptspprovntt.com disimpulkan bahwa :

1. Keandalan situs DPMPTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan pagespeed insights dengan mode mobile mendapatkan performa 40 atau rendah sedangkan mode deskop yaitu 70. Sedangkan berdasarkan pengujian dengan Gtmetrix didapatkan nilai E dengan performa 52%; dan
2. Keamanan situs dpmptspprovntt.com masih tergolong aman dikarenakan perpindahan data yang terjadi hanya di survei kepuasan masyarakat dan layanan pengaduan serta sebagian besar satu arah.

Berdasarkan hasil analisis terkait dengan kualitas teknis website dpmptspprovntt.com dapat disimpulkan :

1. website cukup membantu masyarakat dalam penyediaan informasi terkait dengan persyaratan perizinan serta masyarakat dapat memberikan survei kepuasan dan melakukan laporan pengaduan; dan
2. Aksesibilitas website dinilai sedang karena memiliki keunggulan dan kekurangan dari website.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa dalam proses dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui website dilakukan pembaharuan teknologi dan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian terkait keterbaruan teknologi dalam peningkatan pelayanan publik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas website dpmptsprovntt.com diketahui memiliki informasi yang akurat sesuai dengan sop yang berlaku namun masih belum optimal karena terdapat bagian yang tidak dapat terakses dan tidak lengkap serta tidak dilakukannya pembaruan informasi, sedangkan dari segi kehandalan berdasarkan pengujian dengan GTmetrix dan pagespeed insights didapatkan bahwa kehandalan situs mendapatkan kategori rendah namun masih tergolong aman dikarenakan rendahnya lalu lintas website yang hanya digunakan untuk mengetahui syarat perizinan. Website dpmptsprovntt.com dinilai membantu masyarakat dengan menyediakan sarana informasi perizinan, survey kepuasan masyarakat dan laporan pengaduan. Namun, website memiliki aksesibilitas yang sedang karena memiliki keunggulan dan kekurangan masing-masing. Terdapat beberapa faktor pendukung seperti infrastruktur yang memadai dan penggunaan media sosial sebagai sarana sosialisasi namun masih ada beberapa hambatan berupa keterlambatan penyampaian laporan kegiatan penanaman modal LKPM online, terbatasnya sarana dan prasarana infrastruktur penunjang, terbatasnya sumber daya aparatur yang berkompeten di bidang teknis, serta masih terbatasnya anggaran untuk melakukan peningkatan pelayanan; dan upaya yang dilakukan DPMPSTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu dengan merekrut sumber daya manusia pengelola informasi, selalu memperbaharui teknologi, dan peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana.

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

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan keterbaruan teknologi sarana dan prasarana pendukung peningkatan pelayanan publik melalui website.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DPMPSTSP Provinsi Nusa Tenggara Timur beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Cosmas Eko Suharyanto, P. S. (2017). Potential Threat Analysis Hypertext Transfer Protocol and Secure Hypertext Transfer Protocol of Public WiFi Users (Batam Case). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(3), 320–326. *Potential Threat Analysis Hypertext Transfer Protocol and Secure Hypertext Transfer Protocol of Public WiFi Users (Batam Case). International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(3), 320–326.
- Hoesin, H., Setiadi, H., Lemmung, N. A., Tonandriv, P. A., & Abdulloh. (2008). Penilaian Situs Pemerintah Daerah Di Provinsi DKI Jakarta, Bengkulu, Jambi, Dan Bangka Belitung. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5), 320–328.
- Isni, A. R. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatera Barat. *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Se-Sumatera Barat*
- 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 Transformative*, 5(2), 73–90. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2019.005.02.5>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Reza, A. O., & Putri, N. E. (2021). Efektivitas Web Desa tiumang.desa.id Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Di Nagari Tiumang Kecamatan Tiumang Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1033–1042. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2421/http>
- Risnandar. (2014). Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 2(7), 192–199.
- Yaniarti Eka Pratiwi, P., Mayasari, M., & Febriantini, K. (2020). Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 77–97. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2406>