

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PPID
(PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI)
DI KABUPATEN SAMBAS PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

Sri Gati Ardiansyi
NPP. 31.0610

*Asdaf Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 31.0705@praja.ipdn.ac.id*

Pembimbing Skripsi: Agung Nurrahman,S.STP,M.PA

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The reason for this research is worthwhile and need to be carried out because the first, based on the results of the literary study, there is no research that studies related quality of ppid website in Sambas district. Second, the lack of public interest in obtaining information from ppid websites. Third, lack of socialization by ppid parties. Fourthly, visitors to the ppid website have been declining for the period July-September 2023. And fifth, the website's performance rating of 29 is still low so it gets a red index. **Purpose:** This research has the aim of finding out how the quality of the PPID website in the district of Sambas . **Method:** The research method used is the mix method. The reason for this investigation is the use of mix methods, which is to deepen the results of research through interviews and expand the results through surveys. Quantitative data collection techniques are done by disseminating questionnaires and qualitative is done with interviews, documentation and, observations. **Result:** The findings obtained by the author in this research are that the ppid.sambas.go.id website is good **Conclusion:** the Technical Quality, the ppid website in the district of Sambas was good and no technical problems were found. As for the quality of service, showing the services provided is very helpful to the public to get public information. Content quality, apparently suitable so it makes it easier for the public to read the information presented.*

Keywords: *Quality, Website, PPID, Sambas*

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Alasan penelitian ini layak dan perlu dilakukan adalah karena pertama, berdasarkan hasil tinjauan pustaka, belum ada penelitian yang meneliti tentang kualitas website ppid di Kabupaten Sambas, Kedua, kurangnya minat masyarakat untuk memperoleh informasi dari website PPID. Ketiga, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak ppid. Keempat, pengunjung website ppid yang terus menurun ditinjau dari periode bulan juli-september 2023. Dan yang kelima, nilai performa website yaitu 29 masih tergolong rendah sehingga mendapat indeks merah. **Tujuan:** Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* PPID kabupaten Sambas. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode mix method. Alasan penelitaian ini menggunakan mix method yaitu untuk memperdalam hasil penelitian melalui wawancara dan memperluas hasil penelitian melalui survey. Teknik pengumpulan data kuantitatif

dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dan kualitatif dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan, observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu dari segi teknis, layanan dan isi website ppid.sambas.go.id sudah baik. **Kesimpulan:** Kualitas Teknis, *website* ppid di kabupaten Sambas sudah baik dan tidak ditemukan permasalahan secara teknis. Adapun secara Kualitas Layanan, menunjukkan layanan yang disediakan sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi publik. Kualitas Isi, secara tampilan sudah sesuai sehingga memudahkan masyarakat membaca informasi yang disajikan.

Kata kunci: Kualitas, Website, PPID, Sambas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Bupati nomor 3 /DISKOMINFO/ 2019 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Keterbukaan Informasi Publik di Indonesia diatur berdasarkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, yang dimaksud informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang. Pada UU KIP memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu yang dikecualikan. Keterbukaan informasi publik yang dilaksanakan sesuai dengan UU KIP memberikan dampak positif, seperti transparansi dan akuntabilitas badan-badan publik, pemberantasan KKN, optimalisasi perlindungan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, persaingan usaha secara sehat, terciptanya pemerintahan yang baik dan tata kelola badan-badan publik serta akselerasi dalam demokrasi.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan atau pelayanan informasi di badan publik. PPID di bagi menjadi 2 yaitu PPID Utama dan PPID Pembantu, yang dimaksud PPID Utama adalah PPID yang menyimpan dan mengelola informasi dari setiap OPD sedangkan PPID Pembantu adalah PPID yang ada di setiap OPD yang bertugas menghimpun informasi yang akan diserahkan ke PPID Utama. Tahun 2022 Pemerintah Kabupaten Sambas berada pada peringkat 6 kategori Pemerintah Kabupaten Kota dengan kualifikasi informatif atau berada pada zona hijau yang merupakan zona tertinggi dalam pemeringkatan keterbukaan informasi publik.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Website Kabupaten Sambas yang dapat dibuka melalui alamat ppid.sambas.go.id diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan informasi publik masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan cara yang sederhana tanpa mengharuskan pengguna untuk melakukan proses donwload aplikasi yang memakan banyak ruang penyimpanan. Namun masih ada tantangan dalam implementasinya website PPID Kabupaten Sambas ini belum berjalan secara maksimal sehingga minat masyarakat untuk mengakses website masih sangat kurang.

Nilai hasil performa yaitu 29 atau mendapatkan indeks merah yang termasuk kategori rendah dalam penilaian performa *website* indeks merah ini memiliki rentang nilai 0-50, terdapat tiga poin

temuan yaitu jeda waktu yang mencapai 1.560 md, waktu yang diperlukan hingga halaman terlihat terisi lengkap mencapai 37,1 detik dan konten berwarna terbesar mencapai 21 detik.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak PPID yaitu, ppid melakukan pembinaan Pembinaan Kepada Bawaslu Kabupaten Sambas yang dilakukan pada tanggal 22 Oktober 2021 dan ,dan pada tanggal 25 Mei 2023 Pihak PPID melakukan Sosialisasi pembentukan PPID Desa di Kecamatan Tebas. Sosialisasi yang di sampaikan oleh Staf Diskominfo Sambas pada saat pembentukan PPID Desa bertujuan untuk mendorong setiap desa di Kabupaten Sambas untuk membentuk PPID di tingkat Desa dengan mengeluarkan Surat Keputusan yang ditandatangani oleh Kepala Desa tentang pembentukan PPID Desa. Website yang telah dibangun akan diserahkan sepenuhnya ke 195 desa yang ada di Kabupaten Sambas dan akan dikelola oleh PPID Desa masing-masing.

Kunjungan *website* dari bulan Juli-September 2023, pada gambar 1.5 merupakan total kunjungan website ppid Kabupaten Sambas yaitu sebanyak 11,770 kunjungan, pada gambar 1.6 menyatakan terdapat 88,11% pengguna mengakses *website* melalui *mobile* dan pada gambar 1.7 menyatakan sebanyak 11,89% pengguna mengakses melalui *desktop*, sehingga perlu dilakukan pengujian terhadap tampilan *mobile*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *pagespeed insight*.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian pertama yaitu berjudul Efektifitas Website Sebagai Media E-Government dalam meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintahan Daerah (Santy,Andy, dan Suryadi 2014) , menemukan bahwa Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyimpanan informasi, namun secara media layanan belum efektif. Penelitian kedua yaitu berjudul Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi E-GOVQUAL (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo) (Sri Eko, 2017), menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat pengguna secara keseluruhan pada persepsi rata-rata 2,99 dan tingkat kepentingan rata-rata 4,07 dari skala 5. Untuk kemudahan pengguna dengan nilai 2,7 yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap struktur website, parameter kepentingan yaitu pada kemudahan pengguna, keandalan dan isi dan tampilan dengan nilai 4,2 yang menunjukkan kepentingan terhadap kemampuan untuk melakukan penyesuaian, mampu melakukan pengiriman layan tepat waktu, kecepatan dalam bertransaksi dan memiliki kelengkapan data dan informasi pada website. Penelitian ketiga, yaitu berjudul Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah (Endriko Maroana,2021), menemukan bahwa kualitas website bisa dikatakan belum memiliki kualitas yang baik dilihat dari informasi yang disampaikan hanya menyajikan informasi tanpa mengetahui tanggapan masyarakat.Penelitian yang keempat, yaitu oleh Fety Ikrima (2023) yang berjudul Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah, menemukan bahwa kualitas website masih ditemukan adanya fitur yang tidak dapat diakses, jumlah pegawai yang masih terbatas, dan daya tanggap respon website masih kurang responsif. Penelitian yang kelima, yaitu oleh Warjiyono dan Corie (2018) yang berjudul Pengukuran kualitas website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0, menemukan bahwa Kualitas kegunaan (Usability Quality), kualitas informasi (Information Quality) dan kualitas visual (Visual Quality) mempunyai hubungan yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) website Desa Jagalempeni. Sedangkan kualitas layanan interaksi (Service Interaction Quality) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) website Desa Jagalempeni.Penelitian keenam, yaitu oleh Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, dan Endah Rahmawati

(2021) yang berjudul Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0, menemukan bahwa Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan webqual 4.0, didapatkan hasil bahwa website Kabupaten Lamandau dari segi dimensi usability dan information quality dinilai berkualitas, namun bernilai cukup pada dimensi Service interaction quality. Penelitian ketujuh yaitu, oleh Devina Angistya Maharani, Osly Usman, dan Rizki Firdausi Rachmadania (2023) yang berjudul Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara, menemukan bahwa Standar pelayanan secara online melalui website ppid.lan.go.id belum sepenuhnya diterapkan sebab sistem pelayanan belum dikembangkan oleh petugas, inovasi pelayanan belum diperbarui dan jangka waktu penyelesaian pada permohonan informasi relatif lama sebab petugas kurangnya petugas pelayanan dan harus menunggu konfirmasi pihak terkait. Penelitian kedelapan, yaitu oleh Isnaini Muallidin, Dewi Sekar Kencono, Coni Wanprala (2019) yang berjudul Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Kabupaten Sleman Tahun 2019 menemukan bahwa, Kualitas informasi yang disajikan pada website PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik, namun dalam updating information, informasi yang disajikan masih tergolong kurang update. Kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola website PPID Kabupaten Sleman masih tergolong kurang baik, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya daya tanggap pengelola sehingga proses permohonan informasi memakan waktu cukup panjang dan harus menunggu lama hingga informasi yang dimohonkan diberikan kepada pemohon, secara keseluruhan kualitas teknis pada website PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan masih kurang baik, hal tersebut terbukti dari kinerja website yang masih lambat. Namun dari sisi kegunaan dan aksesibilitas website PPID Kabupaten Sleman dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dilihat dari website mudah dioperasikan, navigasi yang mudah dipahami, dan memiliki tata letak yang baik, sedangkan dari aksesibilitas website memiliki jumlah pengunjung yang sangat tinggi. Penelitian kesembilan, yaitu oleh Edi Kurniawan, Zulkarnain, Alvi Purwanti Alwie (2022) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-PPID) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau menemukan bahwa *asy of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Adanya kemudahan penggunaan pada layanan e-PPID BPK, belum tentu dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat. *Application design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Semakin bagus desain aplikasi layanan elektronik yang ditampilkan oleh BPK maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPK. Penelitian kesepuluh yaitu oleh Meutia Chairunisa, Yunita Prima, Centurion Chandratama Priyatna (2024) yang berjudul Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kabupaten Cirebon, menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas informasi pada situs web Pemerintah Kabupaten Cirebon sudah cukup baik. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kelemahan yang berpengaruh kepada kualitas dari informasi yang disampaikan. Kelemahan tersebut ditemukan pada menu-menu yang datanya masih kosong. Selain itu, beberapa informasi yang belum diperbaharui. Maka dari itu, saran yang dapat disampaikan peneliti berdasarkan penelitian ini adalah sebaiknya data-data yang masih kosong dapat segera dilengkapi dan informasi dapat selalu diperbaharui agar kualitas informasi situs web Pemerintah Kabupaten Cirebon dapat semakin baik.

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dengan menggunakan teori Alvaro Rocha dalam melakukan analisis terhadap kualitas website PPID di Kabupaten Sambas. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode Webqual 4.0 sedangkan

peneliti menggunakan wawancara dan survey. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kebaruan ilmiah yaitu belum adanya penelitian yang meneliti tentang kualitas website ppid kabupaten sambas provinsi kalimantan barat. Dan perbedaan website yang diteliti dari peneliti sebelumnya belum adanya yang meneliti mengenai kualitas website PPID.

1.4. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas *Website* PPID Di Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan *Mixed Method* dan menganalisis data melalui *joint display* yakni menyajikan kedua kelompok data baik itu kualitatif ataupun kuantitatif (Sugiyono, 2013). Dalam tipe *convergent* ini Creswell menjelaskan bahwa peneliti dalam waktu yang sama mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, menganalisis secara terpisah, dan membandingkan hasilnya untuk mengetahui apakah temuannya itu saling melengkapi atau tidak (Creswell John W., 2018). Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Diskominfo Kabupaten Sambas, Kepala Bidang Informasi Publik, Kepala Bidang Infrastruktur, Admin PPID, 2 Masyarakat ketua kelompok organisasi pemuda masing-masing 1 orang, dan masyarakat (dalam hal ini pemuda sebagai objek penelitian sebanyak 3 orang). Adapun pengumpulan data Kuantitatif dilaksanakan dengan menyebarkan angket terhadap 100 masyarakat Kabupaten Sambas. Adapun analisisnya menggunakan teori kualitas *website* yang digagas oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa kualitas *website* dapat diukur dari tiga dimensi yaitu kualitas teknis, kualitas layanan dan kualitas isi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Kualitas Website PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Di Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat menggunakan teori dari Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa kualitas website dapat diukur menggunakan tiga dimensi, yaitu Kualitas Teknis, Kualitas Layanan dan Kualitas Isi

3.1. Kualitas Teknis

3.1.1 Usability (Kegunaan)

Kegunaan didefinisikan sebagai website dapat memberikan dampak kebermanfaatan kepada pengguna. Kegunaan dapat diartikan sebagai kemudahan penggunaan situs web yang mengidentifikasi seberapa efektif dan mudah terjadi interaksi yang terjadi dalam website antara website dengan pengguna. Kegunaan merupakan aspek penting

terkait dengan produk perangkat lunak serta mempunyai peran yang penting dalam menentukan keberhasilan dari suatu situs website. Berikut adalah hasil penelitian mengenai kegunaan website ppid.sambas.go.id

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%

1	Website PPID berguna untuk memperoleh informasi mengenai Kabupaten Sambas?	0	0,0	0	0,0	0	0,0	48	48,0	52	52,0
---	--	---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------

Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuisioner mengenai kegunaan *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju (SS) dengan total 52 responden atau 52 %, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju (S) dengan total 48 responden atau 48 %, dan tidak ada responden yang menjawab kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik U.Erwin Apriadi, S.AK pada Senin, 8 Januari 2024 di Ruang Bidang Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas yang menyatakan bahwa:

“website ppid di buat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kabupaten Sambas dalam hal pelayanan publik terkhususnya keterbukaan informasi. Penyediaan informasi melalui website dengan adanya pelayanan ini memberikan kegunaan untuk Masyarakat yaitu memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan informasi dimana saja dan kapan saja sehingga tidak perlu datang lagi ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, cukup dirumah isi formulir yang disediakan lalu akan kami proses”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari kuisioner yang dilakukan terkait dengan kegunaan situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut berguna untuk masyarakat yaitu untuk memperoleh informasi melalui layanan permohonan informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website ppid.sambas.go.id* dibuat untuk digunakan oleh masyarakat sehingga dapat digunakan masyarakat Kabupaten Sambas memperoleh informasi publik dimana saja dan kapan saja.

3.1.2 Functional Suitability (Kesesuaian Fungsional)

Functional suitability adalah karakteristik yang mengukur sejauh mana sistem menyediakan fungsi yang memenuhi kebutuhan yang ditentukan dan dapat digunakan pada kondisi tertentu,

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Layanan yang disediakan di website PPID Kabupaten Sambas sudah sesuai dengan fungsinya	0	0,0	0	0,0	3	3,0	32	32,0	65	65,0

Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuisioner mengenai Functional Suitability *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju (SS) dengan total 65 responden atau 65 %, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju (S) dengan total 32 responden atau 32 %, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 3 responden atau 3%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas Drs. H. Uray Heriansyah, M.Si pada Senin, 8 Januari 2024 di ruang Kepala Dinas , menyatakan bahwa :

“Kami selalu memantau bahwa fungsi yang bekerja di *website* dapat bekerja dengan baik sesuai dengan fungsinya dan meninjau umpan balik dari

pengguna secara rutin untuk memahami pengalaman mereka dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki”

Berdasarkan hasil wawancara dan kuisioner yang dilakukan terkait dengan *functional suitability* situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut sudah berjalan sesuai dengan fungsinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website ppid.sambas.go.id* sudah berjalan sesuai dengan fungsinya.

3.1.3 Reliability (Keandalan)

Reliability adalah karakteristik yang mengukur sejauh mana sistem dapat melakukan fungsi dalam kondisi tertentu untuk periode tertentu. Security adalah karakteristik untuk mengukur suatu sistem dalam menjaga dan melindungi informasi dan data, sehingga sistem memiliki hak akses data yang sesuai dengan jenis dan tingkat otorisasi.

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Website mampu beroperasi secara konsisten tanpa mengalami gangguan yang signifikan	0	0,0	0	0,0	4	4,0	53	53,0	43	43,0

Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuisioner mengenai *keandalan website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban setuju dengan total 53 responden atau 53 %, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 43 responden atau 43%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 4 responden atau 4 %, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas Drs. H.Uray Heriansyah, M.Si pada Rabu, 18 Januari 2024 di ruang Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas di ruangan Kepala Dinas Komunkasi dan Informatika Kabupaten Sambas, menyatakan bahwa :

“ppid termasuk website yang menghubungkan antara masyarakat dan pemerintah dalam bidang komunikasi dan informasi publik. Sehingga diperlukan pelayanan yang maksimal dari pejabat yang mengelola ppid Kabupaten Sambas. Secara sistem sampai sekarang termasuk handal karena kami bantu rancang dan bangun secara ringkas sederhana namun bermanfaat”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari kuisioner yang dilakukan terkait dengan keandalan situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut dapat diaktakan andal dikarenakan situs *ppid.sambas.go.id* memberikan pelayanan berupa permohonan informasi dan whatsapp aduan serta menyediakan beberapa informasi yaitu informasi setiap saat, informasi diumumkan berkala, dan informasi diumumkan serta merta sehingga peneliti menyatakan situs tersebut handal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website ppid.sambas.go.id* handal.

3.1.4 Performance Efficiency (Efisiensi Performa)

Performance efficiency adalah karakteristik yang mengukur kinerja relatif terhadap resouce yang digunakan dalam kondisi tertentu.

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%

1	Pemuatan halaman dan responsifitas website PPID Kabupaten Sambas cepat	0	0,0	0	0,0	4	4,0	53	53,0	43	43,0
---	--	---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------

Berdasarkan hasil jawaban dari responden melalui kuisioner mengenai *performa efficiency website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban setuju dengan total 53 responden atau 53%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 43 responden atau 43%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 2 responden atau 2 %, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin PPID Iswandi,A.Md Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada Senin, 8 Januari 2024 di ruang Komunikasi dan Informasi publik menyatakan bahwa :

“Pemuatan halaman dan responsifitas website PPID cepat, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi publik dengan efisien dan tanpa hambatan. Dengan desain yang intuitif dan navigasi yang mudah, website ini memastikan bahwa pengguna dapat menemukan dokumen dan data yang mereka cari dengan cepat”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari kuisioner yang dilakukan terkait dengan *performa efficiency* situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut dapat menampilkan halaman dengan cepat sehingga peneliti menyatakan situs tersebut memiliki performa yang baik.. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *website ppid.sambas.go.id* memiliki *performa efficiency* yang baik.

3.2 Kualitas Layanan

3.2.1 Efficiency (Efisiensi)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Dengan adanya website PPID anda dapat memperoleh informasi tanpa membuang-buang waktu, tenaga dan biaya	0	0,0	0	0,0	2	2,0	31	31,0	67	67,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisioner tentang efisiensi *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 67 responden atau 67 %, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju dengan total 31 responden atau 31 %, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 2 responden atau 2 %, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin PPID Iswandi,A.Md Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada Selasa, 9 Januari 2024 di ruang Komunikasi dan Informasi publik menyatakan bahwa :

“Secara proses dapat dikatakan efisien karena prosedur atau proses pelayanan permohonan informasi yang sangat mudah dan dapat mengefisien waktu sehingga masyarakat dapat melihat berita yang di *update* oleh kami”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil kuisisioner yang dilakukan terkait dengan keefisienan situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut efisien dikarenakan tidak ada keluhan dari masyarakat serta memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan informasi dan melihat berita terkini serta memberikan kemudahan bekerja serta efisiensi waktu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa situs *ppid.sambas.go.id* dapat dikatakan efisien karena memberikan pelayanan secara online yang dapat dilakukan di manapun dan kapanpun sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi publik

3.2.2 Fulfilment (Pemenuhan)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	website PPID memenuhi kebutuhan informasi yang anda butuhkan	0	0,0	0	0,0	3	3,0	46	46,0	52	52,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisisioner tentang pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 52 responden atau 52%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju dengan total 46 responden atau 46%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 3 responden atau 3%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada Selasa, 9 Januari 2024 di ruang Komunikasi dan Informasi publik menyatakan bahwa :

“Dengan dibuatnya *website ppid.sambas.go.id* ini memang ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat Kabupaten Sambas, yaitu pemenuhan kebutuhan mengenai informasi publik yang mana masyarakat dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan mengakses website ppid yang sudah disediakan”

Berdasarkan hasil wawancara dan kuisisioner yang dilakukan terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang informasi publik, sehingga dapat disimpulkan bahwa situs *ppid.sambas.go.id* dapat dikatakan memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya informasi publik.

3.2.3 System Availability (Ketersediaan sistem)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Website memiliki server yang andal dan stabil, Infrastruktur jaringan yang memadai dan melakukan cadangan data secara teratur	0	0,0	0	0,0	5	5,0	45	45,0	52	52,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisisioner tentang ketersediaan sistem *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju dengan total

51 responden atau 51%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju dengan total 45 responden atau 45%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 5 responden atau 5%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada Selasa, 9 Januari 2024 di ruang Komunikasi dan Informasi publik menyatakan bahwa :

“Kami memiliki server cadangan dan sistem backup yang otomatis berjalan jika terjadi kegagalan pada server utama Kami menggunakan teknologi load balancing untuk mendistribusikan lalu lintas ke beberapa server, sehingga website tetap bisa diakses meskipun ada satu server yang mengalami masalah”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari kuisisioner yang dilakukan terkait dengan ketersediaan sistem situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa sistem selalu tersedia tanpa kegagalan server, sehingga dapat disimpulkan bahwa situs *ppid.sambas.go.id* memiliki ketersediaan sistem yang baik.

3.2.4 Privacy (Pribadi)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Pada saat melakukan permohonan informasi, pihak PPID menjaga keamanan data pribadi pemohon	0	0,0	0	0,0	4	4,0	42	42,0	54	54,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisisioner tentang *privacy* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 54 responden atau 54 %, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju dengan total 42 responden atau 42%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 4 responden atau 4%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Komunikasi dan Informatika U.Erwin Apriadi,S.Ak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada Selasa, 9 Januari 2024 di ruang Komunikasi dan Informasi publik menyatakan bahwa :

“Masyarakat tentunya memberikan kepercayaan kepada pihak pemerintah, oleh karena itu kita harus bisa menjaga data pribadi masyarakat yang masuk, seperti pada saat melakukan permohonan informasi mengisi data pribadi, data tersebut akan kita jaga dengan tidak dipublikasi”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil dari kuisisioner yang dilakukan terkait dengan privasi atau pribadi situs *ppid.sambas.go.id* didapatkan bahwa situs tersebut menjaga data pribadi dikarenakan tidak mempublikasikan data pribadi yang melakukan permohonan sehingga data masyarakat dalam keadaan aman.

3.3 Hasil Kualitas Isi

Kualitas isi dari sebuah website merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan *website* tersebut. Kualitas isi merupakan pengukuran kualitas *website* dengan memperhatikan isi dari sebuah *website* yang paling banyak dilihat oleh pengunjung adalah isi dari website tersebut, terdapat empat indikator yaitu:

3.3.1 Intrinsic (Dasar)

3.3.1.1 Accuracy (Ketepatan)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Informasi yang disajikan merupakan informasi yang benar, tepat dan sesuai fakta	0	0,0	0	0,0	2	2,0	45	45,0	53	53,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisioner tentang ketepatan informasi yang disediakan *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 53 responden atau 53%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban setuju dengan total 45 responden atau 45%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan hasil wawancara dengan Drs. H. Uray Heriansyah, M.Si Kepala Dinas Komunkasi dan Informatika Kabupaten Sambas pada hari Selasa, 9 Januari 2024 , menyatakan bahwa :

“Informasi yang didapatkan tentunya bersumber dari OPD terkait dan dapat di pertanggungjawabkan, tidak mungkin dari pihak pemerintah membuat berita atau informasi tanpa kebenaran atau hoax kebenaran informasinya, dan tentunya diskominfo memiliki tanggung jawab sebagai penyedia informasi publik.”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil kuisioner yang dilakukan terkait ketepatan informasi yang disajikan *website ppid.sambas.go.id* dapat disimpulkan bahwa situs *ppid.sambas.go.id* menyajikan informasi yang benar.

3.3.2 Operational (Operasional)

3.3.1 Availability (Ketersediaan)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Website PPID Kabupaten Sambas dapat diakses sepanjang waktu tanpa gangguan downtime	0	0,0	0	0,0	3	3,0	49	49,0	48	48,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisioner tentang ketersediaan informasi di *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban terbanyak pertama terletak pada jawaban setuju dengan total 49 responden atau 49%, jawaban terbanyak kedua terletak pada jawaban sangat setuju dengan total 48 responden atau 8%, selanjutnya jawaban kurang setuju dengan total 3 responden atau 3%, dan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara Masyarakat Kabupaten Sambas Ibu Siti pada hari Selasa, 9 Januari 2024 , menyatakan bahwa :

“Masyarakat dapat memperoleh informasi yang diinginkan hanya melalui website, dapat melakukan permohonan informasi, dan aduan melalui whatsapp”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil kuisioner yang dilakukan terkait ketersediaan informasi di *website ppid.sambas.go.id* dapat disimpulkan bahwa informasi dari situs *ppid.sambas.go.id* dapat diakses sepanjang waktu.

3.3.3 Representational (Representatif)

3.3.3.1 Concise representation (Representasi ringkas)

No	Pernyataan	STS		TS		KS		S		ST	
		J	%	J	%	J	%	J	%	J	%
1	Informasi yang disajikan singkat, menggunakan bahasa yang sederhana, menyediakan menu navigasi yang terstruktur, menggunakan grafis atau visualisasi data	0	0,0	0	0,0	3	3,0	52	52,0	45	45,0

Berdasarkan jawaban responden melalui kuisioner tentang representasi singkat *website ppid.sambas.go.id* yaitu jawaban setuju dengan total 52 responden atau 52%, sangat setuju dengan total 45 responden atau 45%, jawaban kurang setuju dengan total 3 responden atau 3%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Sambas pada hari Selasa, 9 Januari 2024, menyatakan bahwa :

“Saya merasa informasi yang disajikan melalui website ppid menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah untuk dimengerti”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil kuisioner yang dilakukan terkait representasi singkat *website ppid.sambas.go.id* menggunakan bahasa yang sederhana dan navigasi yang terstruktur.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Analisis Kualitas Website sangat perlu dilakukan karena web merupakan portal utama masyarakat memperoleh informasi. Pada penelitian ini akurasi dan relevansi informasi ppid sudah baik sama halnya dengan penelitian yang dilakuka oleh Isnaini Muallidin, Dewi Sekar Kencono, Coni Wanprala (2019). Website ppid telah efektif sebagai media penyimpanan informasi Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Santy,Andy, dan Suryadi 2014). Dari segi dimensi usability dan information quality website ppid dinilai berkualitas sama halnya dengan penelitian (Ade Irmayanti, Rahmat Hidayat, dan Endah Rahmawati 2021). Secara keseluruhan kualitas informasi pada situs web PPID Kabupaten Sambas sudah baik sama halnya dengan temuan Meutia Chairunisa, Yunita Prima, Centurion Chandratama Priyatna(2024) .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terkait dengan kualitas website PPID Kabupaten Sambas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas website ppid.sambas.go.id sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori Alvaro Rocha (Rocha 2012). Tiga dimensi tersebut diantaranya yaitu,

1. Kualitas Teknis, website ppid di kabupaten Sambas sudah baik dan tidak ditemukan permasalahan secara teknis.
2. Kualitas Layanan, menunjukkan layanan yang disediakan sangat membantu masyarakat mendapatkan informasi publik.
3. Kualitas Isi, secara tampilan sudah sesuai sehingga memudahkan masyarakat membaca informasi yang disajikan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas website ppid kabupaten sambas agar mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

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

V. DAFTAR PUSTAKA

Alvaro Rocha *framework for aglobal quality evaluation of a website*, 2012

Creswell, John W. dan Creswell, J. David. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methode Approaches*. Fifth Edition. California: SAGE Publications

Devina Angistya Maharani, Osly Usman, & Rizki Firdausi Rachmadania. (2023). Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 80–90.

Edi Kurniawan, Zulkarnain Zulkarnain, Alvi Purwantie Alwie (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-Ppid) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal ilmu manajemen*, 8(3), 284-466

Irmayanti,A. Hidayat,R., &Rahmawati.E (2021). Analisis Kualitas Website Kabupaten Lamandau Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Komputer dan Informatika* 5(1), 6.

Mentara, Endriko Maroano (2022) *Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasidan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

- Meutia Chairunisa, Yunita Prima, Centurion Chandratama Priyatna(2024). Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kabupaten Cirebon, *Jurnal ilmiah multidisiplin*, 2(1), 888-894.
- Rahmawati, Fety Ikrima (2023) *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah*. Other thesis, IPDN.
- Safuwani, “Gaya Hidup, Konsumerisme dan Modernitas,” *Jurnal SUWA Universitas Malikusaleh*, Vol, V, No.1(2007): 1-2.
- Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Jurnal sosial dan humaniora* 17(3), 126-135
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 108–117
- Wanprala, C., Muallidin, I., & Kencono, D. S. (2020). Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Kabupaten Sleman Tahun 2019. *Jurnal studi pemerintahan*, 3(1), 55-66
- Warjiyono & Corie, M, H (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139-146
- Keputusan Bupati nomor 3 /DISKOMINFO/ 2019 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pada Organisasi Perangkat Daerah Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Sambas