

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN WONOSOBO PROVINSI JAWA TENGAH

Anindita Ayu Nugraheni  
NPP. 31.0426

Asdaf Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: aninditaayu.aa@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Eem Nurnawati, SP, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** E-government is one of the main implementations of SPBE in Indonesia. In accordance with Presidential Decree No. 95 of 2018 on SPBE, the government of Wonosobo district is still trying to develop the implementation of the government's digitization policy through the use of the website of government agencies. The website of the Wonosobo District Revenue, Finance and Asset Management Agency (BPPKAD) with the link [bppkad.wonosobokab.go.id](http://bppkad.wonosobokab.go.id) became one of the government's efforts as a public service innovation. However, in its implementation and management, the BPPKAD website to date is still less up-to-date and there are some features that are inaccessible and the number of visitors is still minimal. **Purpose:** The research is aimed at analyzing the quality of the BPPKAD website in Wonosobo district by identifying the website quality based on three dimensions of the Quality Theory of the Website presented by Alvaro Rocha. **Method:** The research method that will be used in this research is descriptive qualitative research with inductive data analysis techniques. Data collection is carried out using observation techniques, interviews and documentation. **Result:** The website of BPPKAD Wonosobo has met three dimensions in the quality theory of the website according to Alvaro Rocha which covers 8 indicators namely accuracy, relevance, completeness, updating, reliability, responsiveness, usability and accessibility. **Conclusion:** As for the inhibitory factors that occur in the management of the website is the lack of human resources, vulnerability to network interference, and lack of public knowledge. Therefore, recommendations can be made to address several problems, such as adding competent human resources in the field of IT, in particular in implementing website management, optimizing website management by improving inaccessible features and socializing to the public related to the use of website BPPKAD district Wonosobo.

**Keywords:** *E-Government, website Quality, Information Services, BPPKAD of Wonosobo District*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Terselenggaranya *e-government* merupakan salah satu wujud implementasi SPBE di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, hingga saat ini pemerintah Kabupaten Wonosobo masih terus berupaya mengembangkan implementasi kebijakan digitalisasi pemerintahan salah satunya melalui pemanfaatan *website* instansi pemerintah. *Website* Badan Pengelolaan Pendapatan, keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo (BPPKAD) dengan tautan [bppkad.wonosobokab.go.id](http://bppkad.wonosobokab.go.id) menjadi salah satu wujud inovasi layanan publik. Akan tetapi dalam penerapan serta pengelolaannya, *website* BPPKAD sampai saat ini masih *kurang up-to-date* dengan beberapa fitur yang tidak dapat diakses serta jumlah pengunjung yang masih minim. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan mengidentifikasi kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi dari teori Kualitas *Website* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha. Selain itu, tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui kendala serta upaya dalam implementasi *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo. **Metode:** Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data pendekatan induktif. Pengumpulan data dilaksanakan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori kualitas *website* menurut Alvaro Rocha yaitu meliputi 8 indikator yaitu akurasi, relevansi, kelengkapan, pembaruan, keandalan, daya tanggap, kegunaan dan aksesibilitas. **Kesimpulan:** Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan *website* yaitu kurangnya SDM, rentan gangguan jaringan, dan pengetahuan masyarakat kurang. Saran yang dapat dilakukan untuk mengatasi beberapa permasalahan yaitu menambah sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang IT, khususnya dalam melaksanakan pengelolaan *website*, mengoptimalkan pengelolaan *website* dengan cara memperbaiki fitur yang tidak dapat diakses dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

**Kata kunci:** *E-Government, Kualitas Website, Layanan Informasi, BPPKAD Kabupaten Wonosobo*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Sosiawan, 2008:99). Kehadiran *e-government* dinilai dapat mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik

mengingat dalam penyelenggaraannya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak terbatas oleh waktu dan ruang, dan biaya yang disediakan pun terjangkau (Supriyanto, 2016:141). Indonesia telah memilih konsep *Smart City* dalam mengembangkan setiap wilayahnya dengan inovasi teknologi. Menurut (Pratama, 2014:94), *Smart City* adalah suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. *Smart City* menurut Cohen dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019:127). adalah sebuah kota yang menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara pintar dan efisien dalam penggunaan sumber daya sehingga dapat menghasilkan penghematan biaya, peningkatan pelayanan dan kualitas hidup serta mendukung inovasi dan ekonomi ramah lingkungan. Cohen juga telah membagi *Smart City* menjadi enam indikator (dimensi), yaitu *Smart Economy, Smart Mobility, Smart Environment, Smart People, Smart Living, Dan Smart Governance*. Dengan ini, pemerintah terus berupaya dalam implementasi *Smart City* agar dapat menjadi landasan utama pemberian layanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Kabupaten Wonosobo menjadi salah satu dari seluruh wilayah di Indonesia yang sudah menerapkan digitalisasi pemerintahan sebagai adaptasi perkembangan teknologi. Pemerintah Kabupaten Wonosobo telah melaksanakan kebijakan *e-government* sejak tahun 2004. Seiring perkembangannya, Bupati Wonosobo mengeluarkan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 37 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Wonosobo mengatur bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu merupakan sistem utama pembangunan kota cerdas atau *Smart City* dan memerlukan keterlibatan semua pemangku kepentingan dalam pembangunan dan penyediaan. Peraturan Bupati ini juga membahas tentang pelaksanaan *e-government*, sarana serta langkah yang harus diambil dalam implementasinya.

Hingga saat ini, pemerintah Kabupaten Wonosobo masih terus berupaya mengembangkan implementasi kebijakan digitalisasi pemerintahan. Sesuai dengan UU No.14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, aplikasi pemerintah memerlukan perkembangan yang spesifik guna menyajikan layanan informasi publik dengan akses yang cepat, tepat waktu, murah dan sederhana. Hal ini dilaksanakan guna tercapainya *Smart City* terutama *Smart Government*. Dalam menjalankan roda pemerintahan berbasis elektronik, hal terpenting yang menjadi poin utama adalah efektivitas biaya dan waktu dalam memberikan layanan serta informasi kepada masyarakat.

Sesuai Perbup Wonosobo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Wonosobo, BPPKAD memiliki tugas membantu Bupati dalam pemerintahan di bidang Keuangan yang menjadi kewenangan Daerah.

Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) berubah nama pada tahun 2005 menjadi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD). Secara uraian tugas dan fungsi masih pengelolaan pendapatan dan keuangan, namun ditambah fungsi lagi untuk pengelolaan aset daerah yang sewaktu masih BPKD pengelolaan aset daerah dikelola oleh Bagian Umum Setda Kab. Wonosobo.

Seiring perkembangan dan perubahan tata kelola pemerintahan, pengelolaan pendapatan yang diampu oleh Dinas Pendapatan Daerah, dan pengelolaan keuangan dan aset daerah yang diampu oleh Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo dilebur kembali menjadi Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo. *Website* BPPKAD dengan tautan [bppkad.wonosobokab.go.id](http://bppkad.wonosobokab.go.id) menjadi salah satu upaya pemerintah sebagai inovasi layanan publik. *Website* adalah kumpulan-kumpulan halaman situs atau webpage yang mengandung berbagai informasi dalam format gambar, teks, audio, atau animasi dengan menggunakan internet dalam mengaksesnya. (Bahijzahy dalam Athallah, 2022:172).

Setelah dibentuk pada tahun 2015 saat masih memiliki nama Dipenda atau Dinas Pendapatan Kabupaten Wonosobo, *website* Dipenda berubah nama menjadi BPPKAD pada tahun 2017. *Website* BPPKAD pernah mendapatkan penghargaan *website* terinformatif dari Diskominfo Kabupaten Wonosobo pada tahun 2018, karena konten *website* sudah sesuai dengan organisasi dibandingkan dengan OPD lainnya di Kabupaten Wonosobo. Kemudian di tahun 2022 dilakukan kembali pembaruan *website* BPPKAD dengan platform Joomla versi 4 dikarenakan banyak ditemukan celah yang menyebabkan terjadinya *error* dan merusak tatanan *website* BPPKAD.

*Website* BPPKAD memuat informasi terkait PAD (Pendapatan Asli Daerah), Pendapatan Dana Transfer, Belanja, serta akses pelayanan pajak seperti PBB dan BPHTB. Masing-masing layanan memiliki tautan tersendiri yang terintegrasi dalam *website* ini. Hal ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapat informasi serta pelayanan pajak dimanapun dan kapanpun. *Website* BPPKAD juga mengunggah berita-berita terkait pelaporan keuangan daerah atau informasi lainnya. Penerapan serta pengelolaan *website* BPPKAD sampai saat ini masih terdapat kendala dan kekurangan dalam optimalisasinya. Dapat dilihat juga dari statistik pengunjung *website* yang masih rendah menunjukkan bahwa masih sedikit masyarakat yang memanfaatkan *website* ini. *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat Kabupaten Wonosobo khususnya terkait pelayanan pajak atau informasi terkait pendapatan, keuangan dan aset daerah.

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

Penerapan serta pengelolaan *website* BPPKAD sampai saat ini masih kurang *up-to-date* dalam pengunggahan berita terkait pengelolaan keuangan atau informasi

layanan pajak yang diberikan. Hal ini dibuktikan dari unggahan berita terakhir yang diunggah yaitu tentang WTP 2022 serta informasi pendapatan daerah terakhir pada tahun 2021. Ini menjadi salah satu acuan bahwa kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang belum baik. Fitur-fitur yang disediakan di *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo, seluruhnya sudah mencakup pelayanan yang dilaksanakan oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Akan tetapi terdapat beberapa fitur pelayanan yang tidak bisa diakses yaitu fitur pelayanan PBB, fitur Sisdur Pengelolaan Keuangan dan fitur alur permohonan. Selain itu, data statistik pengunjung *website* BPPKAD dalam 3 bulan terakhir yaitu Juni, Juli dan Agustus 2023 juga terlihat mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa minat dan daya tarik masyarakat masih kurang untuk mengakses *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Terdapat perbedaan juga persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini mencakup fokus dan lokus dari penelitian, serta teori yang digunakan di dalamnya. Perbedaan dari beberapa penelitian ini terletak pada fokus penelitian yaitu *website* yang berada di tingkat OPD, kabupaten, dan provinsi. Selain itu, teori yang digunakan pun berbeda sesuai dengan detail fokus penelitian masing-masing. Terdapat penelitian yang menggunakan teori yang sama yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian yang diteliti (Rahmawati, 2022) berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah, penelitian oleh (Athallah, 2022) dengan judul Kualitas Layanan Portal Open Data Banda Aceh (ODBA) Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh, dan penelitian berjudul Kualitas *Website* Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah oleh (Mentara, 2021).

Penelitian lain yang menjadi referensi penulis dengan teori yang berbeda yaitu penelitian berjudul Pengembangan *Website* Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar oleh (Mahayoni & Wirantari, 2021) yang menggunakan teori tahapan perkembangan *e-government*, penelitian berjudul Evaluasi Kualitas Informasi Pada Sistem Informasi Naskah Kuno Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga oleh (Wattimena & Manuputty, 2021) menggunakan teori kualitas informasi. Penelitian lain yang relevan terkait implementasi *e-government* yaitu penelitian berjudul Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda oleh (Aprianty, 2016). Terkait pengelolaan *website*, penelitian ini relevan dengan penelitian oleh (Prabowo, 2019) berjudul Pengelolaan Konten *Website* Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik yang bertujuan mengevaluasi pengelolaan konten *website* Pemkot Yogyakarta.

Penelitian oleh (Shafhahares, 2020) dengan judul Pengelolaan *Website* Visitingjogja.CoM Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta juga memiliki konteks yang relevan yaitu pertukaran informasi bersifat online. Penelitian berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat oleh (Cheisviyanny, 2018) menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas *website* di 11 dari 16 daerah memiliki penilaian cukup berkualitas. Dari penelitian berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah di Kota Padang oleh (Nazyul, 2023) juga dapat diketahui bahwa dari segi kuantitas *website* dinyatakan baik namun kualitasnya masih rendah.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penelitian yang dilakukan penulis berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Konteks penelitian yang dilakukan yakni meneliti terkait kualitas *website* sebagai penyedia layanan dan informasi bagi masyarakat dari dimensi kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis yang dimiliki oleh instansi pemerintah daerah. Lokus yang diteliti dalam penelitian ini yaitu di BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan fokus pada analisis kualitas *website* yang dimiliki oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan mengidentifikasi kualitas *website* berdasarkan tiga dimensi dari teori Kualitas *Website* yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha. Selain itu, tujuan penelitian ini juga untuk mengetahui kendala serta upaya dalam implementasi *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

## **II. METODE**

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Ramdhan, 2021:1). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data pendekatan induktif. Metode ini digunakan karena metode ini dapat dipahami lebih baik untuk menguraikan gambaran terkait kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019:171), sumber data adalah tempat memperoleh data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder untuk mendapatkan data yang diperlukan sebagai bahan analisis dan pengkajian dalam melaksanakan penelitian terkait kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Data sekunder yang dipakai berupa data, buku, catatan, situs web [bppkad.wonosobokab.go.id](http://bppkad.wonosobokab.go.id), peraturan, serta dokumen lainnya. Sedangkan data primer diperoleh dari hasil wawancara bersama beberapa informan. Prosedur yang digunakan untuk menentukan informan yaitu teknik *purposive sampling* yaitu syarat sampel mempunyai

karakteristik tertentu dan *snowball sampling* yakni pengambilan sampel secara berantai (Fauzy, 2019).

Instrumen penelitian yang terlibat dalam penelitian ini adalah penulis sendiri sebagai pelaku penelitian didukung dengan teknik pengumpulan data dan informasi seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Pada penelitian ini juga dibutuhkan perlengkapan dan peralatan yang bertujuan untuk mendukung kegiatan dokumentasi, merekam, mencatat dan lainnya yaitu dengan menggunakan *handphone*, laptop, alat tulis, buku catatan dan lain-lain. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitasnya terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Kualitas Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo**

##### **Kualitas Isi**

Penulis menganalisis kualitas isi berdasarkan beberapa indikator kualitas *website* menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012:374) yaitu sebagai berikut:

##### **1. Akurasi (Accuracy)**

Akurasi dalam hal ini merupakan informasi dan konten dari suatu *website* yang kebenaran dan keasliannya dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan sumber-sumber dan dasar hukum yang jelas. Hal ini harus diperhatikan karena akan berpengaruh dalam penyajian informasi dan pelayanan kepada masyarakat melalui *website*.

Hasil wawancara oleh penulis dapat disimpulkan bahwa informasi serta konten yang diunggah pada *website* BPPKAD memiliki sumber yang akurat dan dapat dipercaya. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Kepala BPPKAD dimana informasi yang ada di *website* terlebih terkait dengan informasi keuangan ini diunggah setelah dilakukan proses pemeriksaan terlebih dahulu. Didukung dengan pernyataan Sekretaris BPPKAD yaitu seluruh informasi dan fitur di *website* BPPKAD disesuaikan dengan Perbup Wonosobo Nomor 37 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

##### **2. Relevansi**

Relevansi dapat diartikan sebagai keterkaitan, kecocokan atau hubungan dalam suatu pokok permasalahan dengan komponen lain yang terdapat di dalamnya. Dalam hal ini, relevansi merupakan kesesuaian informasi dan pelayanan yang ada dalam *website* dengan kebutuhan masyarakat. Suatu informasi harus relevan dengan kebutuhan publik sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat atau pengguna *website*.

Pernyataan yang didapat penulis melalui wawancara dari beberapa informan menyimpulkan bahwa isi dari *website* BPPKAD sudah relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataan Kepala BPPKAD yang menjelaskan bahwa seluruh konten yang ditampilkan di *website* BPPKAD merupakan implementasi dari tupoksi BPPKAD. Kandungan isi *website* BPPKAD juga memiliki

daya guna bagi masyarakat ditunjukkan dengan kegunaan *website* BPPKAD sebagai penyedia informasi dan layanan pajak sesuai kebutuhan masyarakat.

### **3. Kelengkapan (Completeness)**

Kelengkapan suatu *website* dinyatakan melalui fitur yang tersedia, konten yang informatif, serta layanan yang memiliki daya guna. *Website* yang menyediakan informasi dan fitur yang lengkap akan menampilkan performa terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Kelengkapan isi dari *website* akan mempengaruhi daya tarik masyarakat atau pengguna *website* dalam memanfaatkan *website* sebagai penyedia informasi dan layanan.

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa *website* BPPKAD telah menampilkan informasi dan fitur yang tersedia dalam *website* sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Website* BPPKAD telah menyajikan informasi serta pelayanan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi BPPKAD sendiri. Akan tetapi, masih perlu dikembangkan lagi detail dari informasi yang diunggah serta masih perlu diperhatikan lagi dalam pembaruan informasi.

### **4. Pembaruan (Update)**

Pembaruan merupakan hal penting yang harus dilakukan dalam pengembangan serta pengelolaan suatu *website*. Pembaruan suatu *website* secara berkala akan menunjukkan bahwa *website* dikelola dengan baik dan bertujuan untuk meningkatkan daya tarik masyarakat pula. Pembaruan dapat dilakukan secara manual oleh pengelola *website* atau dapat diperbarui secara otomatis oleh sistem yang dipakai.

Kesimpulan dari wawancara yang telah dilakukan penulis dengan beberapa informan adalah *website* BPPKAD melakukan *updating* secara berkala pada hal tertentu dan pada hal dengan urgensi yang tinggi, namun terkendala oleh SDM yang terbatas sehingga tidak rutin dilakukan pembaruan. Kendala sumber daya manusia menjadi masalah utama dalam pelaksanaan pembaruan *website* secara berkala karena tidak ada admin yang memang hanya fokus mengelola konten *website*. Karena sumber daya manusia bidang pengelolaan *website* yang sedikit, *website* tidak dikembangkan secara maksimal. Kendala inilah yang menjadikan tampilan *website* serta pembaruan *website* belum menjadi prioritas utama dalam pengelolaan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

### **Kualitas Layanan**

Penulis menggunakan 2 (dua) indikator yang dianalisis untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

#### **1. Keandalan (Reliability)**

Keandalan menjadi salah satu indikator penilaian kualitas *website*. Keandalan merupakan suatu bentuk kemampuan dan bentuk penguasaan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk masyarakat. Bentuk pelayanan yang handal akan memberikan kepuasan yang tinggi dan meminimalisir terjadinya keluhan atau kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan informan, simpulan yang didapatkan adalah BPPKAD Wonosobo memiliki pegawai pengelola *website*

yang memiliki latar belakang pendidikan yang memenuhi syarat dan kompeten, akan tetapi jumlah pegawai yang mampu mengelola *website* sangat terbatas. Jumlah SDM inilah yang menjadi kendala utama dalam pengembangan *website* BPPKAD.

## **2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap dalam hal ini menunjukkan kemampuan dalam menyikapi atau menangani suatu hal. Daya tanggap merupakan suatu sikap atau tindakan dalam memberikan pelayanan meliputi kecepatan, kesigapan, kemudahan, serta kelancaran dalam pemberian solusi dari suatu permasalahan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan admin pengelola *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Avif Budhi Setiantoro, pada tanggal 15 Januari 2024 pukul 10.15 di Kantor BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang mengatakan bahwa:

Pesan yang masuk dari masyarakat baik berupa aduan, saran atau pertanyaan akan ditindaklanjuti sesegera mungkin. Akan tetapi mayoritas dari pesan atau pertanyaan yang masuk itu tidak melalui *website* melainkan melalui platform lain yaitu Whatsapp, Instagram, dan lain sebagainya.

### **Kualitas Teknis**

Penulis menggunakan 2 (dua) indikator dalam menganalisis teknis *website* yaitu sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan (*Usability*)**

Kegunaan berarti kemampuan suatu objek dalam hal ini adalah *website*, dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya dan mencapai tujuan dibentuknya. Suatu *website* pelayanan harus memberikan hal yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan tidak melenceng dari tujuan awal sehingga akan terwujud pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu wajib pajak yaitu Bapak Fatkhan Nasrullah Yanuar, S.T. pada tanggal 17 Januari 2024 pukul 07.55 WIB yang mengatakan bahwa:

Terkadang saya bingung mengenai prosedur pembayaran pajak, tetapi saya merasa sangat terbantu dengan adanya informasi prosedur pembayaran pajak yang tersedia di *website* BPPKAD. Jadi tanpa harus pergi ke kantor dulu untuk menanyakan prosedur pembayarannya, saya bisa tahu melalui *website* saja. Fitur yang ada juga dapat berfungsi dengan baik tetapi masih perlu dikembangkan lagi agar lebih maksimal dalam penggunaannya.

Penulis juga melakukan observasi terhadap *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo bahwa masih terdapat beberapa fitur dan informasi yang harus diperbarui serta dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas *website*.

#### **2. Aksesibilitas (*Accesibility*)**

Kemudahan masyarakat atau pengguna *website* dalam menjangkau dan mengakses *website* akan diukur dalam aspek aksesibilitas. Selain itu, aksesibilitas *website* juga mencakup kemudahan masyarakat dalam memahami informasi yang dipublikasikan di *website*. Hal ini penting untuk meningkatkan minat masyarakat

dalam mengakses *website* dan menggunakan layanan di dalamnya. Jika suatu *website* memiliki aksesibilitas yang baik, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk memanfaatkan *website* ini sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo sesuai dengan wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat kemudahan dalam mengakses dan memahami informasi yang diberikan di *website*.

### **3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kendala dalam Implementasi *Website* BPPKAD**

Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo antara lain:

#### **1. Kurangnya Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia atau pegawai yang berperan sebagai pengelola *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo masih sangat kurang. *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo memiliki jumlah fitur yang cukup banyak dan bervariasi, serta melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. *Website* ini juga memungkinkan untuk menampung aspirasi, laporan dan aduan dari masyarakat, maka dari itu cukup banyak yang perlu dikerjakan dalam *website* ini sebagai pengelola atau admin *website*. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Kepala BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang menyatakan bahwa jumlah admin pengelola *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo masih kurang. Sehingga diperlukan admin *website* yang dapat memegang tanggung jawab di setiap fitur yang ada di *website* yaitu sekitar 3-4 orang, akan tetapi dalam hal penambahan pegawai admin masih terkendala dalam anggaran.

#### **2. Rentan Terjadi Gangguan Jaringan**

Kestabilan jaringan atau server pusat berdampak pada *website* dengan domain terkait. Apabila server pusat yang bertempat di Diskominfo Kabupaten Wonosobo sedang mengalami gangguan, maka seluruh *website* dengan domain wonosobokab.go.id akan ikut terdampak mengalami gangguan. Begitu pula dengan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang memiliki domain tersebut.

Dimensi kualitas teknis menunjukkan bahwa informasi pada *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo dapat dengan mudah diakses melalui seluruh jenis perangkat yang terhubung dengan koneksi internet sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun masih terdapat tautan yang tidak dapat diakses, serta terkadang server *website* yang mengalami *error* dari pusat sehingga berpengaruh pada *website* dengan domain terkait. Hal inilah yang akan membuat masyarakat merasa sulit dalam aksesibilitasnya karena gangguan jaringan yang terjadi di *website*.

#### **3. Pengetahuan Masyarakat Tentang *Website* BPPKAD Masih Kurang**

Salah satu kendala dalam implementasi *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait keberadaan *website* ini. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Drs. Mohamad Kristijadi, M.Si bahwa pengguna *website* BPPKAD memang kebanyakan hanya bagi masyarakat yang berkepentingan seperti wajib pajak

atau orang yang hanya ingin mengetahui informasi yang ada di *website*. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang keberadaan *website* ini atau fungsi serta fitur yang disediakan di *website*. Hal ini menjadi kendala dalam pengembangan *website* sehingga tidak meningkatkan kualitas *website*.

### **3.3 Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Website BPPKAD**

BPPKAD Kabupaten Wonosobo telah melakukan beberapa upaya untuk memelihara serta meningkatkan kualitas *website* guna mempermudah informasi serta layanan sampai kepada masyarakat. Informasi tersebut diperoleh penulis melalui hasil observasi dan wawancara yang kemudian disimpulkan sebagai berikut:

#### **1. Melakukan Pembaruan Secara Rutin dan Menambah Informasi di Website**

Pembaruan atau *updating* menjadi salah satu hal penting dalam mengelola suatu *website*. *Website* yang menjadi salah satu media pelayanan serta pemberian informasi kepada masyarakat harus terus memperbarui informasi yang disediakan untuk masyarakat. Hal ini dilakukan guna mencegah terjadinya kesalahan penerimaan informasi dan memberikan penjelasan kepada masyarakat.

BPPKAD Kabupaten Wonosobo juga telah berupaya memberikan informasi serta fitur pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta pajak lainnya. Disediakan juga informasi terkait prosedur pembayaran, laporan pendapatan dan keuangan daerah per tahun, serta ditampilkan piagam penghargaan yang diberikan kepada BPPKAD Kabupaten Wonosobo di bidang pengelolaan pendapatan dan keuangan daerah.

#### **2. Melakukan Pemeliharaan Website**

Pemeliharaan *website* secara berkala ditujukan untuk mengetahui apakah ada *bug* atau *error* yang terjadi di setiap fitur *website*. Admin *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo melaksanakan evaluasi *website* setiap hari dengan memantau interaksi yang dilakukan di *website* BPPKAD. Evaluasi *website* ini juga dilakukan untuk mengetahui peretasan yang bisa terjadi kepada *website*. Seperti pada tahun 2022, dilakukan pembaruan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo dikarenakan banyak celah peretasan di *website* sehingga mengakibatkan *website* tidak dapat diakses. Hal ini kemudian diatasi dengan mengubah platform yang digunakan dari platform *Joomla* versi 1.5 menjadi *Joomla* versi 4. Di kedepannya, pembaruan seperti ini mungkin terjadi kembali apabila ditemukan *error* atau gangguan pada *website*.

#### **3. Meningkatkan Kapasitas Pegawai dan Sarana Prasarana Teknologi Informasi**

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan informan, BPPKAD Kabupaten Wonosobo mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kapasitas serta pengetahuan pegawai dalam penanganan teknologi informasi. BPPKAD Kabupaten Wonosobo juga melakukan peningkatan sarana prasarana pendukung teknologi informasi, misalnya mengganti kabel internet menjadi

*fiber optic*, menambah kapasitas server, serta pengadaan genset untukantisipasi pemadaman listrik.

Kegiatan Pelatihan E-PBB dan E-BPHTB bagi pegawai BPPKAD Kabupaten Wonosobo diadakan guna meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam mengoperasikan fitur E-PBB dan E-BPHTB di *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Dalam hal ini Kasubbag Umum Pelayanan Data dan Informasi BPPKAD Kabupaten Wonosobo, Bapak Ridwan Nur Setia,S.Kom menjadi pembicara serta pelatih di kegiatan ini.

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

Pemanfaatan *website* dalam pemberian layanan dan informasi untuk masyarakat oleh pemerintah daerah melalui organisasi perangkat daerah, dalam hal ini BPPKAD Kabupaten Wonosobo merupakan langkah yang tepat sekaligus mewujudkan implementasi *e-government* di pemerintahan daerah. Temuan dalam penelitian ini yaitu implementasi *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang sudah memiliki kualitas cukup baik namun belum optimal. Masih ditemukan beberapa kendala atau faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas *website*, walaupun telah dilakukan juga upaya oleh BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam rangka meningkatkan kualitas *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Sama halnya dengan temuan di beberapa penelitian sebelumnya bahwa kualitas *website* yang diteliti sudah optimal namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan domain wonosobokab.go.id sudah memenuhi tiga dimensi dalam teori kualitas *website* menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012:374), yaitu meliputi 3 dimensi kualitas isi, kualitas layanan dan kualitas teknis dengan 8 indikator yaitu akurasi, relevansi, kelengkapan, pembaruan, keandalan, daya tanggap, kegunaan dan aksesibilitas. Akan tetapi, masih terdapat hal yang harus diperbaiki dalam pengelolaannya.

Adapun faktor penghambat yang terjadi dalam pengelolaan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo antara lain: Kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang berperan sebagai pengelola *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo, rentan terjadi gangguan jaringan atau server pusat yang berdampak pada *website* dengan domain terkait, pengetahuan masyarakat tentang *website* BPPKAD masih kurang.

Upaya mengoptimalkan kualitas *website* Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo antara lain: Melakukan *updating* secara rutin dan melengkapi informasi yang belum disajikan di *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo, melakukan pemeliharaan *website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo, meningkatkan kapasitas pegawai dan sarana prasarana teknologi informasi di BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu pelaksanaan penelitian yang singkat sehingga membatasi pergerakan peneliti untuk mendapatkan lebih banyak data terkait penggunaan *website* dan peningkatan kualitas *website* dari informasi yang didapatkan melalui wawancara dengan informan masyarakat.

### **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)**

Penulis menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, oleh karena itu diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait analisis kualitas *website* pada lokus yang sama agar menemukan hasil serta solusi yang lebih mendalam terkait permasalahan yang ditemukan.

### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

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

### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Aprianty, D. R. (2016). PENERAPAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. 1589–1602. <http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135>
- Athallah, A. N. (2022). Kualitas Layanan Portal Open Data Banda Aceh (ODBA) Dalam Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh . *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 38-49. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11212>
- Cheisviyanny, C. (2018). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN/KOTA DI PROVINSI SUMATERA BARAT. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1), 1087-1104. <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>
- Fauzy, Akhmad. (2019). *Metode Sampling*. Tangerang: Universitas Terbuka
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 127-135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Mahayoni, G. A., & Wirantari, I. D. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration*, 13-19. <https://doi.org/10.22225/jcpa.1.1.3311.13-19?sid=semanticscholar>
- Mentara, E. M. (2021). Kualitas *Website* Sebagai Media Informasi Publik Dinas

- Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi dan Informasi Pemerintahan*, 1-13. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/11514>
- Nazyul, B. P., Syamsir, Natasya, C. A., Hafiszah, L., Putri, N. L., & Salsabilla, T. (2023). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DI KOTA PADANG. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 1(5), 99–105. <https://doi.org/10.572349/kultura.v1i5.503>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jatinangor: Media Sahabat Cendekia
- Prabowo, G. A. (2019). Pengelolaan Konten *Website* Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik. *Dialogia*, 16(1), 118. [https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail\\_pencarian/59054](https://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/59054)
- Pratama, I. P. (2014). *Smart City Beserta Cloud Computing : dan Teknologi-Teknologi Pendukung Lainnya*. Bandung: Informatika.
- Rahmawati, F. I. (2022). Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/13386>
- Ramadhan, Muhammad. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rocha, A. (2012). *Framework for a global quality evaluation of a website*. Porto, Portugal: University Fernando Pessoa. <http://dx.doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Shafhares, T. (2019). Pengelolaan Website Visitingjogja.Com Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/22521>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 141-161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *Semnas IF*, 99-108. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>
- Wattimena, N., & Manuputty, A. D. (2021). Evaluasi Kualitas Informasi Pada Sistem Informasi Naskah Kuno Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga. *Jurnal Sebatik*, 74-81. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1315>
- <https://bppkad.wonosobokab.go.id/> *Website* BPPKAD Kabupaten Wonosobo (diakses pada 29 Agustus 2023)