

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE LAMPUNGUTARAKAB.GO.ID DALAM
MEWUJUDKAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI
KABUPATEN LAMPUNG UTARA**

Muhammad Rafi Akbar

NPP. 31.0373

Asdaf Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat Program

Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 31.0373@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ikhbaluddin, S.Kom., M.Si

ABSTRACT

Problem Statment/Background (GAP): A website is one of the forms of government digitalization. The North Lampung Regency Government has a website, lampungutarakab.go.id, as its main regional government website. The condition of the website, which contains outdated information and several inaccessible menus, has intrigued researchers to conduct a study. **Purpose:** The aim of the research is to determine the quality of the lampungutarakab.go.id website in realizing an electronic-based government system in North Lampung Regency. **Methods:** The research was conducted using qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The study utilizes the website quality theory according to Rocha (2012). **Results:** The research findings indicate that the quality of the lampungutarakab.go.id website still has outdated information and some menus that cannot be accessed. This condition occurs due to the limitations of data and information as well as human resources. **Conclusion:** The quality of the lampungutarakab.go.id website can be concluded that the published information is accurate but limited to basic information, and there are still some pieces of information that have not been updated. The website is considered secure as there have been no incidents of website hacking and the content of the website does not contain confidential information. Efforts made by the North Lampung Regency Communication and Information Office to improve the quality of the Lampungutarakab.go.id website include proposing the recruitment of civil servants with special expertise in information technology to the BKD to support digital government, particularly the website, assigning tasks to Computer Operators, and conducting comparative studies with other regional governments.

Keywords: Quality, North Lampung, SPBE, and Website

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Website merupakan salah satu bentuk dari digitalisasi pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Lampung Utara mempunyai sebuah website yaitu lampungutarakab.go.id sebagai website utama Pemerintah Daerahnya. Kondisi website yang informasinya belum terbarukan dan beberapa menu yang tidak bisa diakses menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas website lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara. **Metode:** Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian yang dilakukan menggunakan teori kualitas website menurut Rocha (2012). **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas website lampungutarakab.go.id masih terdapat informasi yang belum diperbarui dan menu yang tidak bisa diakses kondisi tersebut terjadi karena keterbatasan data dan informasi serta sumber daya manusia. **Kesimpulan:** Kualitas website lampungutarakab.go.id dapat disimpulkan bahwa informasi yang dipublikasikan merupakan informasi yang akurat tetapi informasi hanya terbatas akan informasi dasar dan masih ada beberapa informasi yang belum dilakukan pembaruan. Website dinilai aman dikarenakan belum pernah adanya kejadian pembobolan website dan isi dari website tidak mengandung informasi yang bersifat rahasia. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara dalam meningkatkan kualitas website Lampungutarakab.go.id dengan cara melakukan pengajuan pengusulan perekrutan ASN yang memiliki keahlian khusus di bidang teknologi informasi kepada BKD untuk mendukung pemerintah digital khususnya website, membagi tugas kepada Pranata Komputer serta mengadakan studi banding terhadap pemerintah daerah lainnya.

Kata kunci: Kualitas, Lampung Utara, SPBE, dan Website

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Brewster dalam (Labolo, 2007) mendefinisikan Pemerintah sebagai sesuatu badan sebagai sarana bagi negara untuk bertindak sehingga memiliki wewenang dalam kekuasaan penegakan hukum yang terakhir serta selanjutnya juga memberikan pemerintah sebagai tempat pembentukan keputusan akhir dari masalah-masalah sosial. Menurut (Sedarmayanti, 2011) pemerintahan atau Government yaitu suatu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian atau negara kota dan sebagainya. Pemerintah saat ini sedang gencar dengan melakukan penerapan kemajuan teknologi di bidang pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Penerapan teknologi berupa teknologi digital di pemerintahan memberikan sebuah dampak kondisi yang terjadi berupa digitalisasi pemerintahan. Digitalisasi pemerintahan sebagai wujud penerapan teknologi digital di pemerintahan khususnya pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada publik dengan sarana digital. Digitalisasi menjadi sebuah kondisi yang tidak asing saat ini bahkan terkesan banyak yang merasakan demam digitalisasi sehingga segala sesuatu yang ada terpengaruh dengan adanya digitalisasi. Digitalisasi memberikan dampak yang besar kepada kehidupan manusia dengan dukungan teknologi digital yang memberikan kemudahan dalam berbagai sektor kegiatan, penghematan konsumsi dan biaya sumber daya, lebih efektif dan efisien bahkan hingga dapat meningkatkan kinerja serta kesejahteraan (Nurrahman et al., 2021, p. 79).

Digitalisasi menurut Rasiman dijelaskan sebagai suatu proses yang mengartikan bagian informasi seperti video, gambar, rekaman suara bahkan sebuah buku ke dalam bit. Bit sebagai suatu dasar informasi dalam sistem komputer (Khairinnsa, 2023, p. 20). Digitalisasi juga diartikan sebagai kehidupan baru yang dinamis dengan media baru dengan isi serta hubungan interaktif konsumen kepada media itu sendiri serta bukan berupa digitalisasi konten media ke bit (Khairinnsa, 2023, p. 20). Digitalisasi dapat diartikan sebagai kondisi dimana berbagai macam jenis informasi diterjemahkan ke dalam sistem informasi komputer berupa sistem bit digital. Manfaat digitalisasi yang dirasakan berdampak besar kepada kehidupan manusia menjadikan hal tersebut sebagai suatu kebutuhan. Digitalisasi dimanfaatkan dalam berbagai hal salah satunya sektor pemerintahan. Digitalisasi sebagai suatu produk bermanfaat bagi pemerintah dalam melakukan revolusi pelayanan publik dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Kurniasih, 2023, p. 374). Pelaksanaan SPBE di Indonesia mempunyai visi berupa terwujudnya sistem pemerintah berbasis elektronik yang menyeluruh dan terpadu sehingga dapat mencapai pelayanan publik dan birokrasi yang berkinerja tinggi (Prawira & Paraniti, 2023, p. 85). Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau (SPBE) merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintah untuk memberikan layanan kepada publik (Arief & Yunus Abbas, 2021, p. 1).

Tabel 1. 1
Hasil Evaluasi SPBE Kabupaten Lampung Utara tahun 2018-2023

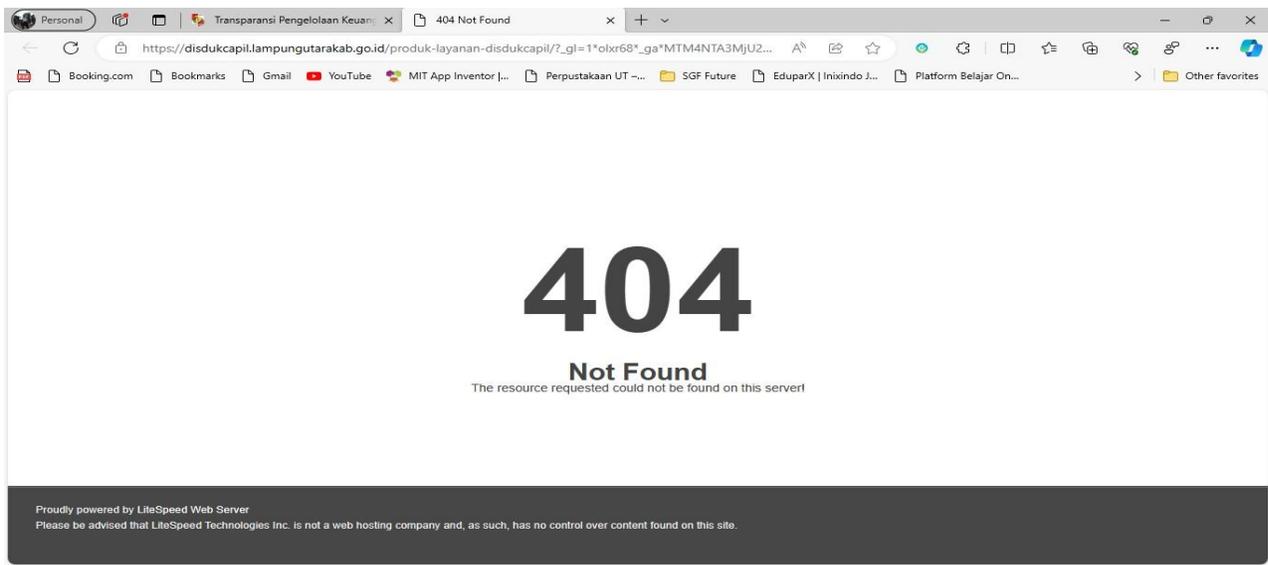
No	Keterangan	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Pemerintah Kabupaten Lampung Utara	1.36	1.18	-	1.86	2.43	2,70

Sumber: <https://www.menpan.go.id/site/download/category/629-buku-laporan-pelaksanaan-pemantauan-dan-evaluasi-spbe> diakses pada 26 September 2023

Berdasarkan data yang didapatkan bahwa Pemkab Lampung Utara dalam pelaksanaan evaluasi SPBE didapatkan data pada tahun 2018-2023 Berdasarkan informasi dari Diskominfo Kabupaten Lampung Utara bahwa tahun 2020 Kabupaten Lampung Utara tidak mengikuti evaluasi dikarenakan kondisi pandemi covid-19. Indeks SPBE Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2019 mengalami penurunan di bandingkan tahun 2018. Namun, pada tahun 2022 dan 2023 mengalami peningkatan dari tahun 2021. Hasil Indeks SPBE Kabupaten Lampung Utara berada dalam kategori “cukup” pada tahun 2022. Hal tersebut tidak lepas dari berbagai upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam pelaksanaan SPBE. Salah satu upaya yang dilakukan dengan membangun portal integrasi layanan digital di Pemkab Lampung Utara. Melalui halaman <https://lampungutarakab.go.id/> Pemkab Lampung Utara menyediakan berbagai macam integrasi layanan yang dapat di gunakan oleh masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa Website lampungutarakab.go.id berfungsi sebagai media transparansi Pemkab Lampung Utara kepada masyarakat yang dibuktikan dengan adanya informasi terkait dengan transparansi keuangan daerah dari tahun ke tahun, pengumuman informasi dan berita kegiatan pemerintah daerah. Namun, terdapat suatu permasalahan yang ditemukan dimana menu layanan masih belum dapat digunakan oleh masyarakat terjadi kendala atau error.



Sumber : Diolah oleh peneliti pada 12 November 2023.

Gambar 1.1
Layanan Disdukcapil

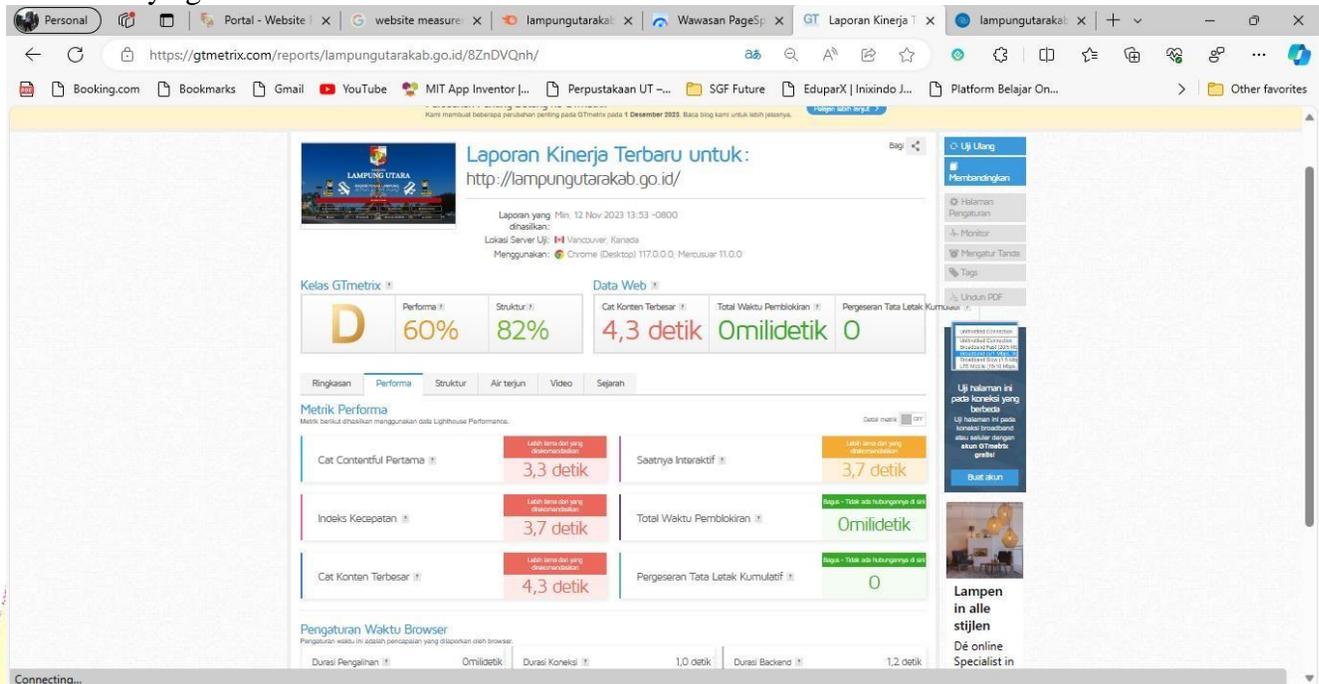
Kemudian informasi yang di publikasikan masih terdapat yang belum diperbarui. Seperti transparansi keuangan daerah tahun 2023 yang masih kosong sehingga masyarakat atau publik tidak dapat mengaksesnya.

NO	INDIKATOR	DOKUMEN
1	Informasi Opini BPK RI	
2	Informasi Rencana Umum Pengadaan	
3	Informasi Laporan Akuntabilitas dan Kinerja Tahunan Pemerintah Daerah	
4	Informasi Laporan Keuangan BUMD / Perusahaan Daerah	
5	Informasi Ringkasan Dokumen RKP	
6	Informasi SK Kepala Daerah tentang Pejabat Pengelola Keuangan Daerah	
7	Informasi Ringkasan RKA Perubahan APBD	
8	Informasi Ringkasan DPA SKPD	
9	Informasi Ringkasan Dokumen RKA SKPD	
10	Informasi Ringkasan Dokumen RKA PPKD	
11	Informasi Ringkasan Dokumen Rancangan Perubahan APBD	

Sumber : Diolah oleh peneliti pada 12 November 2023.

Gambar 1.2
Informasi Transparansi Keuangan Daerah tahun 2023

Peneliti tidak hanya melakukan pengecekan terkait fitur website lampungutarakab.go.id. Namun, peneliti juga melakukan pengukuran kualitas website dengan alat ukur yang tersedia secara digital salah satunya gtmatrix.com.



Sumber : Dokumentasi pribadi peneliti 12 November 2023.

Gambar 1.3

Hasil pengukuran website lampungutarakab.go.id menggunakan gtmatrix.com

Hasil pengukuran tersebut memberikan informasi bahwa nilai kualitas website lampungutarakab.go.id masih berada di nilai D dengan performa 60% dari 100%. Kondisi tersebut disebabkan akibat dari waktu yang diperlukan untuk menampilkan secara penuh gambar pertama yang mencapai 3,3 detik. Kemudian waktu yang diperlukan untuk konten dapat tertampilkan secara penuh pertama kali yang mencapai 3,7 detik. Serta waktu untuk menampilkan gambar terbesar di website yang mencapai 4,3 detik. Nilai tersebut termasuk kedalam warna merah atau nilai yang paing bawah berdasarkan gtmatrix.com. Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya yaitu tentang indeks SPBE Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2023 mencapai 2,43, terdapat beberapa layanan yang masih belum berfungsi pada website lampungutarakab.go.id serta kualitas performa website yang mendapatkan nilai D dengan GTmetrix sehingga peneliti tertarik untuk menganalisa kualitas website lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Peneliti dalam menganalisis kualitas website menggunakan teori Alvaro Rocha (2012) yang dinilai relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

1.3 Penelitian Terdahulu

- 1) Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Daerah: Studi pada Kota Bandung** Penelitian ini menilai kualitas website pemerintah daerah Kota Bandung menggunakan metode WebQual. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi layanan adalah aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas informasi menjadi faktor paling krusial

karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan penggunaan website oleh masyarakat (Hidayat & Susilo, 2018).

- 2) **Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Kota Surabaya dengan Metode E-GovQual** Studi ini mengkaji kualitas website pemerintah Kota Surabaya melalui pendekatan E-GovQual, yang mencakup empat dimensi: efisiensi, reliabilitas, privasi, dan responsif. Penelitian menemukan bahwa dimensi privasi dan keamanan menjadi perhatian utama pengguna, terutama dalam transaksi dan interaksi online. Implementasi sistem keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-government (Rahardjo, 2019).
- 3) **Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Kabupaten Sleman** Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pengguna website Kabupaten Sleman dengan menggunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berperan signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna. Keseluruhan kualitas pelayanan yang baik akan mendorong peningkatan partisipasi publik dalam layanan pemerintahan berbasis elektronik (Purwanto, 2020).
- 4) **Pengaruh Kualitas Website Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam E-Government** Studi ini membahas bagaimana kualitas website pemerintah mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam program e-government. Penelitian ini menggunakan model Delone dan McLean IS Success Model dan menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan website pemerintah (Sari & Yulia, 2020).
- 5) **Penggunaan Metode WebQual 4.0 dalam Evaluasi Website Pemerintah Daerah** Penelitian ini mengevaluasi website pemerintah daerah dengan metode WebQual 4.0, yang meliputi usability, information quality, dan service interaction quality. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi ini memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government (Widiastuti, 2018).
- 6) **Peran Website Pemerintah dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik** Studi ini meneliti peran website pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik. Penelitian ini menemukan bahwa website yang dikelola dengan baik dan informatif dapat menjadi alat penting untuk meningkatkan transparansi pemerintahan, yang berujung pada peningkatan kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan (Sutrisno, 2021).
- 7) **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi E-Government di Indonesia** Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-government di Indonesia. Faktor-faktor tersebut mencakup dukungan kebijakan, infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan kualitas layanan online. Penelitian menekankan pentingnya kerjasama antar lembaga pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat dalam menyukseskan program e-government (Hakim, 2019).
- 8) **Analisis Kualitas Website Pemerintah Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)** Studi ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi kualitas website pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hasil menunjukkan bahwa aspek content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Website yang memberikan informasi akurat dan mudah diakses cenderung lebih disukai oleh masyarakat (Nurhayati, 2018).

- 9) **Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis Digital** Penelitian ini mengevaluasi kualitas website pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Menggunakan model E-ServQual, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan elektronik yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah, sehingga meningkatkan partisipasi dan keterlibatan dalam program e-government (Santoso, 2020).
- 10) **Perbandingan Kualitas Website Pemerintah di Indonesia dan Malaysia: Studi Kasus Jakarta dan Kuala Lumpur** Penelitian komparatif ini mengevaluasi kualitas website pemerintah di Jakarta dan Kuala Lumpur menggunakan metode E-GovQual. Hasil menunjukkan bahwa website pemerintah Kuala Lumpur unggul dalam hal usability dan security dibandingkan Jakarta. Studi ini menekankan pentingnya belajar dari praktik terbaik negara lain untuk meningkatkan kualitas website pemerintah di Indonesia (Wijaya & Rahman, 2019).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini merupakan yang pertama kali dilakukan untuk menganalisis kualitas website LampungUtarakab.go.id dengan pendekatan komprehensif yang menggabungkan metode WebQual 4.0 dan E-GovQual. Studi ini tidak hanya menilai kualitas teknis dari aspek kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan, tetapi juga mengevaluasi dampak kualitas website terhadap efektivitas implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (e-government) di Kabupaten Lampung Utara. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru dan mendalam mengenai bagaimana peningkatan kualitas website dapat berkontribusi secara signifikan terhadap transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik dalam layanan pemerintahan digital di daerah tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan e-government yang lebih baik dan berkelanjutan.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas website LampungUtarakab.go.id dalam rangka mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website dari segi kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan menggunakan metode WebQual 4.0 dan E-GovQual, serta mengevaluasi dampaknya terhadap efektivitas implementasi e-government. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan partisipasi publik, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan website guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Utara.

II. METODE

Penelitian merupakan suatu rencana yang sistematis yang menjadi kerangka dalam menemukan solusi atau jawaban dari permasalahan ataupun pertanyaan penilaian. Penelitian sebagai suatu cara dalam menemukan kebenaran yang kemudian menghasilkan suatu hukum atau dalil. Penelitian sebagai suatu proses dalam mencari solusi terhadap masalah yang ada menurut data yang didapatkan dari lapangan. Pendekatan penelitian terbagi menjadi dua macam yaitu pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif (Nurdin & Hartati, 2019, p. 39).

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang mengutamakan tentang analisis terhadap data statistika atau data dalam bentuk angka dengan pengelolaan statistika. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan terhadap analisisnya dengan proses penyimpulan secara induktif dan deduktif yang pada analisis terhadap dinamika hubungan antara fenomena yang diamati dengan menggunakan logika peneliti (Abdusamad, 2021, p. 29). Penelitian kualitatif menelusuri makna yang ada dalam suatu fenomena yang mana peneliti tidak mengumpulkan data sekali jadi dan kemudian lakukan proses pengelolaan data namun mengumpulkan tahap demi tahap dan makna yang disimpulkan berdasarkan proses yang terjadi sejak awal hingga akhir penelitian.

Operasional konsep merupakan pendefinisian suatu konsep operasional yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran serta pengumpulan data secara cermat dalam penelitian. operasional konsep diperlukan untuk menggambarkan dimensi, variabel serta pendefinisian terhadap suatu konsep yang digunakan dalam penelitian. defnisi operasional ditentukan melalui parameter yang menjadi ukuran dalam penelitian.

Tabel 2. 1
Operasional Konsep Penelitan

<i>Konsep</i>	<i>Dimensi</i>	<i>indikator</i>
<i>Kualitas Website</i> (Rocha, 2012)	Kualitas Konten Kualitas Layanan Kualitas Teknis	Akurasi informasi Kelengkapan Informasi Pembaruan Informasi Keamanan Keandalan Aksesibilitas Kegunaan

Sumber : (Rocha, 2012)

Data penelitian merupakan seluruh angka, fakta dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penyusunan informasi. Data dalam penelitian kualitatif bersifat perspetif yang diartikan sebagai “data yang mana seharusnya” bukan data yang di prediksi oleh peneliti. Data tersebut merupakan data yang didapatkan berdasarkan apa yang ada dilapangan yang terjadi secara alami. Data dalam arti luas yaitu informasi yang dapat dianalisis, dikirimkan, diolah dan dibuat. Sedangkan data dalam arti sempit yaitu data penelitian. sumber data merupakan subjek sumber data.

Penelitian kualitatif bergantung kepada data lapangan yang didapatkan melalui informan, dokumentasi, observasi dan responden. Teknik sampling digunakan untuk mendapatkan gambaran deksriptif mengenai karakteristik unit observasi yang dimana terdapat sampel serta perkiraan populasi. Hal ini dilakukan dikarenakan peneliti tidak bisa mengamati secara langsung seluruh unit atau individu sehingga diperlukan suatu sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif, yaitu Teknik Purposive Sampling dan Teknik Snowball Sampling.

Tabel 2. 2
Informan Penelitian

<i>No</i>	<i>Sumber Informan</i>	<i>Jumlah (Orang)</i>
1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara	1
2.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara	1
3.	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	1
4.	Kepala Bidang Persandian, pos dan Telekomunikasi	1
5.	Kepala Bidang Pemberdayaan <i>e-government</i>	1
6	Kepala Bidang Statistik dan Data elektronik	1
7	Masyarakat	5
	<i>TOTAL</i>	11

Sumber : Diolah oleh peneliti (2023)

Tujuan utama dari penelitian yaitu untuk memperoleh data sehingga teknik pengumpulan data merupakan suatu tahapan yang strategis dari penelitian. peneliti harus mengetahui teknik pengumpulan data yang tepat untuk penelitian yang dilakukannya. Hal tersebut menjadi suatu hal yang penting diperhatikan untuk memperoleh data yang reliabel dan valid. Standar data yang telah ditetapkan tidak dapat terpenuhi jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data (Abdusasamad, 2021, p. 142). Analisis data merupakan sebuah upaya atau proses dalam penelitian berupa pengelolaan data untuk didapatkan dan menjadi informasi yang baru agar karakteristik data menjadi berguna dan mudah dimengerti sebagai suatu solusi dalam berkaitan tentang perumusan. analisis data merupakan suatu aktivitas yang dilakukan dalam upaya mengubah hasil penelitian dari penelitian menjadi informasi baru. Analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tentang data agar mudah dimengerti atau dipahami (Nurdin & Hartati, 2019, p. 226)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Penyusunan skripsi ini penulis dapat memberikan analisis mengenai penegakan izin usaha sarang burung walet di Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah dan menganalisis apa saja yang menjadi kendala dalam penegakan izin usaha sarang burung walet di Kota Palangka Raya. Dalam analisis ini penulis menggunakan teori Penegakan Hukum (Soerjono Soekanto) yang menjelaskan terdapat 5 faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yaitu, faktor hukum, penegak hukum, sarana dan fasilitas pendukung, masyarakat, budaya. Dalam hal ini, penulis memaparkan temuan-temuan yang berkaitan dengan fokus penelitian pada skripsi ini. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang penulis lakukan di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palangka Raya serta penulis juga melakukan penelitian lapangan ditempat pemukiman warga yang terdapat sarang burung walet.

3.1. Hasil Penelitian

Kemajuan teknologi di bidang pemerintahan diterapkan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk mengawal penerapan digitalisasi di pemerintahan atau yang dikenal dengan

(SPBE) dilakukan evaluasi SPBE yang menghasilkan indeks SPBE. Kabupaten Lampung Utara berdasarkan hasil evaluasi mendapatkan indeks SPBE 2,70 di tahun 2023. Salah satu bentuk penerapan digitalisasi di Kabupaten Lampung Utara yaitu berupa website pemerintah. Terdapat suatu permasalahan yang ditemukan dalam website pemerintah yaitu menu layanan yang masih belum dapat digunakan dan informasi yang belum terbarukan. Berdasarkan kondisi tersebut dilakukan penelitian dengan rumusan masalah terkait dengan bagaimana kualitas website lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara dan bagaimana upaya pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam mengembangkan kualitas website lampungutarakab.go.id.

3.1.1 Kualitas Website lampungutarakab.go.id Dalam Mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Lampung Utara

Website lampungutarakab.go.id memiliki kualitas konten yang dapat dianggap baik dalam upaya mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara. Berdasarkan wawancara dengan berbagai pihak terkait, informasi yang dipublikasikan di website tersebut akurat dan sesuai dengan SOP yang ada, mencakup dokumen data, informasi, dan berita resmi dari pemerintah. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam hal kelengkapan informasi. Beberapa bagian website masih dalam tahap pengembangan dan terbatas pada informasi dasar seperti profil daerah dan layanan pemerintah, disebabkan oleh keterbatasan SDM dan data yang belum diperbarui secara optimal.

Dalam aspek kualitas layanan, website lampungutarakab.go.id menunjukkan keandalan dan keamanan yang cukup baik. Keamanan website ini terjamin karena belum ada insiden pembobolan atau penyalahgunaan data. Keandalan layanan ditunjukkan melalui tampilan yang sederhana namun elegan, memudahkan pengguna untuk menavigasi dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Meskipun demikian, pembaruan informasi masih belum konsisten dan tidak dilakukan secara intensif, yang dapat mempengaruhi efektivitas website sebagai sumber informasi yang up-to-date.

Secara teknis, website lampungutarakab.go.id memiliki aksesibilitas yang baik dan mudah digunakan oleh masyarakat. Website ini berfungsi sebagai portal utama yang menyajikan informasi dan layanan dasar, meningkatkan transparansi pemerintah dengan mempublikasikan informasi penting. Namun, peran website lebih sebagai cerminan pemerintah digital dan penyampai informasi daripada sebagai sistem yang terintegrasi dengan jalannya pemerintahan. Meskipun demikian, website ini berhasil memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan menjadi langkah awal dalam pelaksanaan pemerintahan digital di Kabupaten Lampung Utara.

3.1.2 Upaya Pemerintah Kabupaten Lampung Utara Dalam Mengembangkan Kualitas Website lampungutarakab.go.id

Pemerintah Kabupaten Lampung Utara telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas website lampungutarakab.go.id, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap digitalisasi pemerintahan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, langkah-langkah yang diambil termasuk pembagian tugas kepada pramuka komputer untuk mengelola website dan pengajuan pengadaan ASN tambahan kepada BKD untuk memperkuat tim digital pemerintah.

Selain itu, upaya untuk memperbaiki kualitas website juga melibatkan permintaan tambahan SDM ke Badan Kepegawaian Daerah dan dinas terkait lainnya. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi

Publik serta Kepala Bidang Pemberdayaan E-Government menekankan pentingnya pengadaan pranata komputer tambahan dan peningkatan kompetensi melalui studi banding dengan pemerintah daerah lain. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan SDM yang saat ini menjadi salah satu kendala utama.

Walaupun sudah ada berbagai inisiatif, masih terdapat tantangan dalam mencapai pembaruan informasi yang lebih konsisten dan lengkap. Pemerintah Kabupaten Lampung Utara menyadari bahwa peningkatan kualitas website tidak hanya bergantung pada penambahan SDM, tetapi juga pada optimalisasi manajemen informasi dan peningkatan infrastruktur digital. Dengan terus memperbaiki dan mengembangkan website, diharapkan transparansi dan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Utara dapat terus ditingkatkan.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Kualitas Website Lampungutarakab.go.id Dalam Mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kabupaten Lampung Utara

Kualitas website lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara dinilai berdasarkan beberapa dimensi penting, salah satunya adalah kualitas konten. Berdasarkan penelitian, akurasi informasi di website ini sudah terverifikasi sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku. Namun, kelengkapan dan pembaruan informasi masih perlu ditingkatkan. Banyak informasi yang masih belum diperbarui secara rutin, termasuk indeks SPBE yang terbaru. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kuantitas dan kualitas SDM yang bertanggung jawab atas operasional website tersebut.

Selain kualitas konten, kualitas layanan juga menjadi perhatian. Website lampungutarakab.go.id dinilai aman dari ancaman peretasan dan tidak menghubungkan data penting pemerintah dengan situs tersebut untuk mencegah tindakan ilegal. Keandalan layanan juga dinilai baik dengan tampilan sederhana dan elegan yang memudahkan pengguna. Website ini berfungsi sebagai portal utama menuju informasi digital pemerintah Kabupaten Lampung Utara dan menyediakan tautan yang membantu masyarakat mengakses informasi yang diperlukan tanpa harus mencarinya secara terpisah.

Dari segi kualitas teknis, website lampungutarakab.go.id memiliki aksesibilitas yang baik, memungkinkan masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Fungsinya sebagai sumber utama informasi dan layanan digital juga memberikan kepuasan pengguna. Website ini berfungsi sebagai pionir dan contoh bagi dinas dan badan lain di Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan digital kepada masyarakat. Meski demikian, untuk mencapai keterbukaan informasi yang lebih optimal, pembaruan informasi dan penyebaran berita perlu dilakukan lebih intensif.

3.2.2 Upaya Pemerintah Kabupaten Lampung Utara Dalam Mengembangkan Kualitas Website Lampungutarakab.go.id

Upaya Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam Mengembangkan Kualitas Website [Lampungutarakab.go.id](http://lampungutarakab.go.id). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa upaya Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam mengembangkan kualitas website lampungutarakab.go.id melakukan pembagian tugas untuk pranata komputer dalam menjalankan website pemerintah lampungutarakab.go.id. Pembagian tugas dilakukan karena keterbatasan SDM untuk bertanggung jawab terkait website selain itu website tersebut bukan yang hanya dilakukan

tempel pasang tetapi perlu adanya database, pengkodean atau pemrograman serta visualisasi website dan terkait dengan kata-kata di konten yang perlu diperhatikan. Untuk itu selain pembagian tugas dilakukan pengusulan pengadaan SDM untuk pranata komputer sehingga dapat meningkatkan kualitas pekerjaan digitalisasi pemerintah khususnya website.

Digitalisasi pemerintah selain berhubungan dengan sumber daya manusia juga perlu diperhatikan terkait dengan sarana dan prasarana yang mendukung tidak hanya berupa perangkat keras tetapi perangkat lunak yang termasuk dalam fitur-fitur perangkat lunak yang perlu diperhatikan. Pembicaraan sarana dan prasarana untuk saat ini masih hanya bersifat terkait infrastruktur perangkat keras tetapi belum memperhatikan perangkat lunaknya.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menyoroti beberapa temuan utama terkait kualitas website lampungutarakab.go.id dalam mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara. Pertama, dari segi kualitas konten, informasi yang dipublikasikan sudah terverifikasi dan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku, menunjukkan tingkat akurasi yang baik. Namun, terdapat kekurangan dalam hal kelengkapan dan pembaruan informasi. Banyak informasi yang belum diperbarui secara rutin, seperti indeks SPBE, yang terakhir dipublikasikan pada tahun 2019 dan 2021, sementara data terbaru tahun 2023 belum diperbarui di website. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengindikasikan perlunya peningkatan jumlah dan kualitas SDM yang bertanggung jawab atas pengelolaan website.

Dari segi kualitas layanan, website lampungutarakab.go.id menunjukkan tingkat keamanan yang baik karena tidak ada kejadian pembobolan atau peretasan yang signifikan. Website ini dirancang untuk meminimalisir kemungkinan serangan dengan tidak menghubungkan data penting pemerintah dan tidak meminta data pribadi pengguna. Keandalan layanan juga dinilai baik, dengan tampilan yang sederhana dan elegan yang memudahkan penggunaan serta tautan ke informasi atau website lanjutan yang diperlukan oleh masyarakat. Namun, tantangan utama tetap pada aspek pembaruan informasi yang belum konsisten, sehingga perlu adanya langkah-langkah strategis untuk memastikan konten website selalu up-to-date, mendukung transparansi, dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara lebih efektif.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama, penelitian ini juga mengungkap beberapa temuan menarik yang patut diperhatikan. Salah satunya adalah bahwa meskipun kualitas konten dan layanan website lampungutarakab.go.id perlu ditingkatkan, website ini telah berfungsi sebagai pionir dan percontohan bagi dinas dan badan lain di Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam upaya digitalisasi. Website ini menyediakan aksesibilitas yang baik, memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi dan layanan yang disediakan. Namun, keterbatasan dalam jumlah dan kemampuan SDM yang mengelola website tetap menjadi hambatan signifikan. Selain itu, meskipun keandalan layanan dan keamanan website terjaga dengan baik, terdapat kekhawatiran bahwa pembatasan publikasi berita dan informasi untuk menghindari penumpukan berkas dapat mengurangi keterbukaan informasi pemerintah kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas SDM serta memastikan kebijakan yang mendukung keterbukaan informasi secara berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas website Lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara, dapat disimpulkan bahwa meskipun informasi yang dipublikasikan akurat, masih terdapat kekurangan dalam pembaruan dan kelengkapan informasi yang disediakan. Keamanan website terjaga dengan baik tanpa adanya insiden pembobolan, dan tampilannya yang sederhana serta aksesibilitas yang baik menjadikannya handal dan mudah digunakan sebagai portal utama pemerintah kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas website, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara telah melakukan berbagai upaya, termasuk pengajuan perekrutan ASN dengan keahlian khusus di bidang teknologi informasi, pembagian tugas kepada Pranata Komputer, dan studi banding dengan pemerintah daerah lain.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk interpretasi dan pengembangan lebih lanjut. Pertama, penelitian ini terbatas pada analisis kualitas website Lampungutarakab.go.id tanpa memperhitungkan perspektif pengguna secara langsung melalui survei atau wawancara dengan masyarakat pengguna. Kedua, cakupan penelitian ini hanya mencakup aspek teknis dan konten dari website tanpa menilai dampak nyata dari website tersebut terhadap keterlibatan masyarakat dan transparansi pemerintahan. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu periode waktu tertentu, sehingga mungkin tidak mencerminkan perubahan atau perbaikan yang terjadi setelah penelitian dilakukan. Terakhir, keterbatasan sumber daya dan aksesibilitas data juga membatasi kedalaman analisis, terutama dalam evaluasi teknis yang lebih mendalam dan perbandingan dengan praktik terbaik dari daerah lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah masa depan penelitian terkait kualitas website Lampungutarakab.go.id dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Utara dapat difokuskan pada beberapa area penting. Pertama, penelitian selanjutnya dapat melibatkan partisipasi masyarakat pengguna untuk mendapatkan perspektif langsung mengenai kepuasan dan pengalaman mereka dengan website tersebut, melalui survei atau wawancara mendalam. Kedua, perlu adanya evaluasi periodik terhadap pembaruan konten dan peningkatan kualitas teknis website, guna memastikan keberlanjutan perbaikan dan relevansi informasi yang disajikan. Selain itu, studi komparatif dengan website pemerintah daerah lain yang telah sukses menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat memberikan wawasan berharga dan praktik terbaik yang dapat diadopsi. Penelitian juga bisa memperluas fokus untuk menilai dampak nyata dari penggunaan website terhadap transparansi pemerintahan dan keterlibatan masyarakat. Terakhir, eksplorasi teknologi baru, seperti kecerdasan buatan dan analitik data, bisa membantu dalam pengembangan fitur-fitur canggih yang dapat meningkatkan interaksi dan layanan kepada masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara atas kerjasamanya, informasi, dan dukungan yang diberikan dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan bantuan dari pihak dinas, penelitian ini tidak akan terwujud. Semangat kolaborasi yang telah ditunjukkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lampung Utara menjadi pondasi penting dalam memahami dan menganalisis kualitas website Lampungutarakab.go.id serta

upaya-upaya dalam mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam kelancaran penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan pemerintahan berbasis digital di Kabupaten Lampung Utara.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdusamad, D. H. Zu. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In D. P. Rapanna (Ed.), *Syakir Media Press*.
- Arief, A., & Yunus Abbas, M. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek : Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1–6. <https://doi.org/10.33387/protk.v8i1.1978>
- Hakim, A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi E-Government di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Hidayat, R., & Susilo, A. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Daerah: Studi pada Kota Bandung. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 45-58.
- Khairinnsa, A. (2023). Optimalisasi Penerapan Diitalisasi Terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara Yudabbiru*, 20(1)(April), 22–31.
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373 – 383. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Labolo, M. (2007). Memahami Ilmu Pemerintahan (M. Labolo, Ed.; Revisi). PT Raja Grafindo Persada.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia.
- Nurhayati, S. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 7(2), 89-100.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha*, 6(1), 82–89. <https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828>
- Purwanto, H. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 67-80.
- Rahardjo, B. (2019). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Kota Surabaya dengan Metode E-GovQual. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 18(2), 102-115.
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Santoso, D. (2020). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(3), 88-97.
- Sari, M., & Yulia, R. (2020). Pengaruh Kualitas Website Terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam E-Government. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 33-45.
- Sedarmayanti. (2011). Good Governance (kepemerintahan yang baik). : Mandar Maju.
- Sutrisno, A. (2021). Peran Website Pemerintah dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 13(2), 77-90.

Widiastuti, T. (2018). Penggunaan Metode WebQual 4.0 dalam Evaluasi Website Pemerintah Daerah. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(3), 150-160.

Wijaya, T., & Rahman, A. (2019). Perbandingan Kualitas Website Pemerintah di Indonesia dan Malaysia: Studi Kasus Jakarta dan Kuala Lumpur. *Jurnal Teknologi Informasi*, 20(1), 51-65.

