

**ANALISIS WEBSITE DISKOMINFO MENGGUNAKAN TEORI
BALANCED E-GOVERNMENT SCORECARD DALAM PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

¹Isabel Sabina Augustyn; ²Helianus Rudianto

NPP. 31.1010

Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : 31.1010@praja.ipdn.ac.id ; helianus_rudianto72@yahoo.com

ABSTRACT

Problem/Background: Hoax news spread among the people of Jayapura Regency which resulted in riots that occurred in 2019. The Jayapura Regency Government, in this case the Diskominfo, has made an innovation to overcome the spread of hoax news through public information services based on the Jayapura Regency Diskominfo website. However, there are still features on the website that are not optimal, with menus that cannot be accessed and a complaint service that still does not answer all of the public's questions. **Purpose:** This research aims to describe and analyze the Jayapura Regency Diskominfo website in providing public information services in Jayapura Regency, supporting and inhibiting factors in providing public information services, as well as efforts to overcome inhibiting factors. **Method:** The research method used is descriptive-qualitative research with an inductive approach, and secondary data sources. The data collection techniques include interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Results:** Researchers analyzed the Jayapura Regency Diskominfo website using the Balanced E-government Scorecard Theory according to Indrajit. This analysis includes five dimensions, namely benefits, efficiency, participation, transparency and change management. Several things that support this service are adequate facilities and infrastructure as well as synergy between the Jayapura Regency Government, Diskominfo and the Private Sector. However, there are still several obstacles and obstacles experienced by Diskominfo in providing public information services in the form of limited budgets and human resources who do not have an educational background in the field of information technology in managing websites. **Conclusion:** This research shows that public services through this website are considered to be quite good, so that people can use it and avoid hoax news. However, there are still several obstacles in providing public information services, such as limited budgets and human resources who do not have an educational background in the field of information technology.

Keywords: Website Analysis, Balanced E-government Scorecard, Public Information Services.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang: Berita *hoax* yang tersebar di lingkungan masyarakat Kabupaten Jayapura yang mengakibatkan terjadinya kerusuhan yang terjadi pada tahun 2019 silam. Pemerintah Kabupaten Jayapura dalam hal ini adalah Diskominfo membuat suatu inovasi untuk mengatasi penyebaran berita *hoax* melalui pelayanan informasi publik berbasis *website* Diskominfo Kabupaten Jayapura. Namun, masih terdapat fitur pada *website* yang belum optimal dengan menu yang belum bisa diakses dan layanan pengaduan yang masih belum menjawab semua pertanyaan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis *website* Diskominfo Kabupaten Jayapura dalam melakukan pelayanan informasi publik di Kabupaten Jayapura, faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pelayanan informasi publik, serta upaya mengatasi faktor penghambat. **Metodologi:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif-kualitatif dengan pendekatan induktif, dan sumber data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Peneliti menganalisis *website* Diskominfo Kabupaten Jayapura menggunakan Teori *Balanced E-government Scorecard* menurut Indrajit. Analisis ini mencakup lima dimensi, yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan. Beberapa hal yang menjadi pendukung dalam pelayanan ini adalah sarana dan prasarana yang memadai serta sinergitas antara Pemerintah Kabupaten Jayapura, Diskominfo, dan Pihak Swasta. Namun, masih terdapat beberapa kendala dan hambatan yang dialami Diskominfo untuk melakukan pelayanan informasi publik berupa anggaran yang terbatas dan Sumber Daya Manusia yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pada bidang teknologi informasi dalam mengelola *website*. **Kesimpulan:** Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik melalui *website* ini dinilai telah cukup baik, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dan terhindar dari berita *hoax*. Namun, masih terdapat beberapa hambatan dalam melakukan pelayanan informasi publik seperti anggaran yang terbatas dan Sumber Daya Manusia yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pada bidang teknologi informasi.

Kata Kunci : Analisis *Website*, *Balanced E-Government Scorecard*, Pelayanan Informasi Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berdampak pada seluruh bidang kehidupan masyarakat antara lain dalam dinamika dan perkembangan dunia pemerintahan. Budaya kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang semula bekerja secara manual dan lambat dapat menjadi lebih cepat setelah menggunakan teknologi. Hal ini diupayakan sebagai langkah terobosan untuk menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat diperoleh secara mudah, murah, dan cepat. Salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah dengan diadakannya suatu sistem pelayanan berbasis elektronik atau biasa

disebut dengan *E-Government*. *E-Government* mulai diterapkan di Indonesia sejak Presiden Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-Government* digunakan sebagai sistem kerja pada pemerintah pusat dan daerah. Penerapan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik agar efektif dan efisien dengan memaksimalkan pendayagunaan teknologi informasi.

Salah satu cara dalam melaksanakan *E-Government* adalah dengan membuat dan mengelola *website* pemerintah, baik pemerintah pusat serta pemerintah daerah. Perangkat Daerah berlomba-lomba untuk membuat *website* mereka masing-masing. Pemerintah Kabupaten Jayapura yang merupakan bagian dari Pemerintah Provinsi Papua dalam mendukung konsep pemerintahan yang transparan dan akuntabel telah melakukan berbagai upaya dalam mengimplementasikan *E-Government*. Salah satunya adalah dengan dibuatnya Peraturan Bupati Jayapura Nomor 93 Tahun 2022 tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Jayapura.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura telah membangun *website* resmi dengan domain diskominfo.jayapurakab.go.id. *Website* ini dibangun dengan tujuan untuk memberikan informasi terbaru, interaksi dengan pemerintah sebagai penyedia layanan publik, dan menghindarkan masyarakat daripada *hoax*. Salah satu contoh kasus Masyarakat Jayapura yang terpengaruh berita *hoax* adalah fenomena kerusuhan yang terjadi di Jayapura pada tahun 2019. Kerusuhan ini mengakibatkan banyak kerugian bagi banyak pihak, hingga memakan korban jiwa. Berdasarkan fenomena tersebut, Pemerintah Kabupaten Jayapura membuat suatu terobosan dan inovasi agar tetap dapat memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat dengan layanan berbasis *online* yang dapat diakses melalui situs *website* Diskominfo. Tetapi, masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami dalam pelayanan ini. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis *Website* Diskominfo menggunakan Teori *Balanced E-Government Scorecard* dalam Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan informasi publik berbasis *website* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura Provinsi Papua yang menyebabkan pelayanan ini kurang efektif. Permasalahan tersebut berupa layanan *website* Diskominfo masih terdapat beberapa masalah, yaitu:

Pertama adalah fitur pada *website* yang belum optimal dengan masih terdapat beberapa menu yang belum bisa diakses, salah satunya adalah animasi kenambai-umbai.

Kedua adalah layanan pengaduan yang masih belum menjawab semua pertanyaan masyarakat.

Ketiga adalah informasi yang kurang lengkap, seperti pada menu Publikasi, sub-menu Penghargaan berisikan dokumentasi pada tahun 2018-2022, tetapi isi dari dokumentasi tersebut adalah foto yang sama persis dan tidak dicantumkan nama penghargaan yang diperoleh pada tahun tersebut.

Keempat adalah jumlah pengunjung *website* hanya sebesar 36,48% dari jumlah penduduk Kabupaten Jayapura.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai perbandingan kerangka kerja dan hasil dari penelitian yang akan dilakukan. Selain sebagai perbandingan, penelitian terdahulu membantu mengetahui persamaan dan perbedaan dari penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini beracuan pada penelitian terdahulu yang membahas pelayanan *E-Government* dan *website*.

Pertama (Prastiwi, et al., 2022) *Pengelolaan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan sebagai Akses Informasi Publik*. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan *website* mempunyai SOP yang mengaturnya. Tampilan *website* yang telah dikelola oleh Diskominfo sudah memenuhi syarat dalam standarisasi *website* pemerintah. Diskominfo mengusahakan agar *website* yang dikelola menyediakan interface yang sederhana, kecepatan akses *website*, serta dapat diakses dengan perangkat apapun.

Kedua (Pramesti, 2022) *Pengelolaan Website dan Media Sosial di SMK Negeri 4 Surakarta*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hanya media sosial Youtube, Instagram, serta *website* yang masih mengunggah informasi kegiatan pelayanan publik, karena pengelola mempunyai pendapat bahwa media sosial yang paling banyak digemari serta digunakan oleh masyarakat dan kendala dalam pengunggahan adalah narasumber yang lambat memberikan informasi tentang konten yang akan diunggah serta tidak memiliki jadwal terbaru.

Ketiga (Rusdi, et al., 2022) *Analisis E-government dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang*. Penerapan aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang belum dilakukan secara maksimal. Hal ini diakibatkan karena masih terdapat kekurangan pada dimensi manfaat dimana kemudahan akses yang masih belum dirasakan oleh masyarakat karena belum mengetahui cara menggunakan aplikasi ini. Kedua adalah dimensi partisipasi karena Masyarakat hanya berperan sebagai *user*.

Keempat (Mamoh, 2022) *Efektivitas E-Government Berbasis Website dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara pada Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik berbasis *website* belum efektif karena masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut masih belum terpenuhi berupa kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pengelolaan *website*, kurangnya Sumber Daya Manusia yang menguasai bidang IT, budaya dan pola pikir masyarakat Timor Tengah Utara, serta kurangnya sosialisasi dari Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik tentang *website* ini.

Kelima (Arrazi, 2022) *Efektivitas Electronic Government Berbasis Website dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis *website* sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richar M. Steers, tetapi belum berhasil secara maksimal karena masih terdapat beberapa kekurangan

dalam pelaksanaannya berupa masyarakat yang masih enggan melakukan pelayanan secara *online* dan lebih memilih konvensional, serta masih kurangnya personil admin yang diterjunkan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan *E-Government* berbasis *website*.

Keenam (Bagau, et al., 2023) *Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire telah menyediakan berbagai informasi khususnya informasi seputar peristiwa yang terjadi di Kabupaten Nabire. Namun, masih ada beberapa perubahan yang dilakukan pada pengaturan jumlah sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan situs web, kurang melakukan sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat, khususnya terkait pemanfaatan situs web. Disisi lain, terdapat dukungan dari tiap dinas/badan daerah khususnya dalam hal penyediaan data dan informasi untuk digunakan pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire.

Ketujuh (Rahman, 2023) *Analisis Kualitas Website Pemerintah di Kabupaten Buton Provinsi Sulawesi Tenggara*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *website* dari segi kualitas kontennya belum dikatakan maksimal dan berkualitas. Dilihat dari kelengkapan informasi ada beberapa informasi yang masih perlu lebih dilengkapi. Dari segi dimensi kualitas layanan *website* dapat dikatakan baik dan berkualitas. Terlihat dari keamanan halaman dengan sertifikat SSL dan https, privasi pengunjung *website* juga terjaga dengan baik, dan waktu respons *website* yang baik. Mengenai kualitas teknis *website*, kemudian dari segi dimensi kualitas teknis belum maksimal terlihat dari *website* tersebut terdapat tautan yang rusak.

Kedelapan (Wannery, et al., 2023) *Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *website* sipenduduk.pekanbaru.go.id didapati masih belum dapat menampilkan keterbaruan data pada indikator pembaruan informasi pada dimensi kualitas konten dengan penilaian agak kurang. Adapun pada indikator kelengkapan informasi pada dimensi kualitas konten, peneliti menilai informasi yang diberikan sudah agak baik. Pada indikator akurasi informasi di dimensi kualitas konten, nilai yang dapat diberikan adalah cukup. Lebih jauh lagi pada dimensi kualitas layanan, bahwasannya peneliti menilai bahwa dikarenakan beberapa faktor positif serta negatif yang mempengaruhi, maka penilaian terhadapnya adalah tiga atau cukup. Sehingga secara keseluruhan, pada dimensi kualitas layanan dan kualitas konten, kualitas *website* sipenduduk dapat dinilai cukup.

Kesembilan (Ambrauw, 2022) *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire sebagai Sarana Penyampaian Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Provinsi Papua*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *website* milik Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire telah dibuat dan didesain sesuai dengan *website* milik lembaga publik dalam hal ini *website* resmi milik pemerintah daerah, yang mudah digunakan dan dioperasikan. Informasi dan berita yang dipublikasikan di dalam *website* masih mengalami beberapa kendala berupa *bandwidth* yang masih kurang sehingga belum

semua informasi ataupun berita kegiatan yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire dapat terpublikasikan di dalam *website*. Kualitas Layanan Informasi, sebagai pengelola *website*, Diskominfo Kabupaten Nabire dapat menjamin keamanan dari *website* yang dikelola dan selalu menyediakan layanan interaksi antara pengguna dan pengelola dengan menghadirkan fitur kontak ataupun alamat yang dapat digunakan untuk berinteraksi dengan pengguna.

Kesepuluh (Saputra, 2022) *Pengelolaan Website Semarang Satu Data (Semarsatata) sebagai Wujud Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penginputan data dari perangkat daerah ke *website* Semarsatata memiliki 2 (dua) metode yaitu menggunakan pendekatan file dengan format CSV (*Comma Separated Values*) dan menggunakan pendekatan API (*Application Programming Interface*) dengan format json (*JavaScript object notation*). Ada perbedaan yang ditemukan peneliti dengan teori yang digunakan. Pada tahapan penginputan data ke Semarsatata prosesnya melalui pengumpulan data, transformasi data, penyimpanan di *webservice*, analisis data kemudian data baru dipublikasikan. Pada teori yang menjadi pembeda adalah tahapan setelah data dikumpulkan. Data yang dikumpulkan kemudian disimpan, bukan langsung di transformasikan, namun pada tahap terakhir tetap dilakukan analisis data. Hambatan utama dalam proses integrasi data di *website* Semarsatata adalah aturan atau regulasi yang melekat dan kurang tersedianya *webservice* di perangkat daerah.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang paling dasar dapat dilihat dari lokus penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura. Penulis juga menggunakan teori yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu Teori *Balanced E-Government Scorecard*. Situasi dan kondisi lingkungan serta teori penelitian yang berbeda tentunya sangat berpengaruh pada hasil dari penelitian yang dilakukan penulis.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis hal-hal berikut. Pertama, pelayanan informasi publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura. Kedua, untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melakukan pelayanan informasi publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura. Ketiga, upaya apa saja yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Jayapura untuk mengatasi hambatan dalam melakukan pelayanan informasi publik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Menurut Simangunsong (2017:190) metode penelitian kualitatif dapat dikatakan sebagai penelitian partisipatif yang desain penelitiannya mempunyai sifat fleksibel atau dapat berubah guna menyesuaikan perencanaan yang telah dibuat dengan gejala yang ada pada tempat penelitian sebenarnya. Peneliti menggunakan

teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi agar mendapatkan data secara aktual dari lapangan. Wawancara dilakukan dengan sumber informan berjumlah 15 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura, Kepala Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Bidang Layanan *E-government*, Kepala Seksi Pengelola dan Layanan Informasi Publik, Kepala Seksi Pengembangan Infrastruktur, Teknologi, dan Integritas Sistem Informasi, Operator *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura, dan Masyarakat pengguna *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura. Dokumentasi yang dikumpulkan berupa foto atau gambar saat pelaksanaan wawancara dan dokumen-dokumen berupa Peraturan Perundang-undangan, dan data pendukung lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan informasi publik melalui *website* Diskominfo Kabupaten Jayapura. Adapun analisis data menggunakan teori analisis data oleh Miles dan Huberman dalam Simangunsong (2017:226) dengan model interaktif yang terdiri dari tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website menurut Sebok, dkk (2018:70) adalah sekumpulan halaman yang berkaitan satu sama lain berisikan tulisan dan gambar serta termuat dalam *web server*. Pendapat lain menurut Menurut (Elgamar, 2020:3), *website* adalah suatu media yang terdiri dari beberapa halaman yang saling berkaitan satu sama lain, dan berfungsi sebagai media untuk menampilkan suatu informasi, baik berbentuk gambar, video, teks, suara, ataupun gabungan dari semuanya.

Selanjutnya, pelayanan publik menurut Ratminto dan Septi (2005) adalah segala jenis jasa pelayanan dalam bentuk jasa publik ataupun barang publik yang menjadi suatu tanggungjawab serta dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun sebagai bentuk melaksanakan peraturan perundang-undangan.

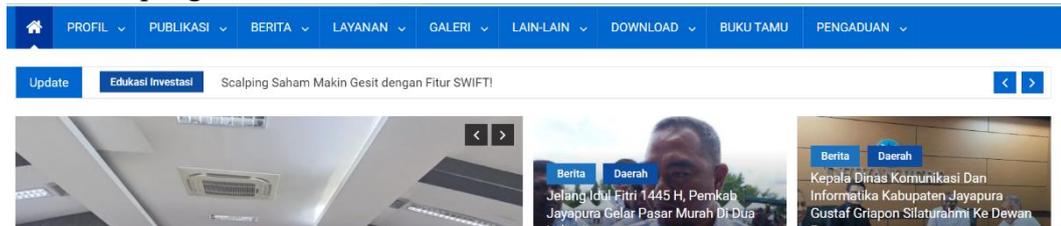
Sedangkan, informasi publik menurut Suryanto (2000:6) dalam jurnal Ade Suhendar mengemukakan bahwa informasi publik memiliki makna data yang berisikan catatan historis yang ditulis dan disimpan, serta dapat digunakan kembali dalam sebuah proses pengambilan keputusan yang didiskusikan dengan penerima informasi. Berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, informasi publik memiliki makna bahwa informasi yang dibuat, dihimpun, ditata, dikirim dan diterima oleh instansi publik yang berhubungan dengan penyelenggaraan informasi publik. Dengan adanya undang-undang ini, maka seluruh informasi yang ada wajib diberikan kepada masyarakat melalui suatu media pelayanan informasi publik, kecuali informasi yang termasuk dalam kategori rahasia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis pelayanan informasi publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura menggunakan teori *Balanced E-Government Scorecard* yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan.

3.1 Analisis *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura menggunakan teori *Balanced E-Government Scorecard* dalam Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua

a. Manfaat

Informasi yang terdapat dalam *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura cukup lengkap yang dapat dilihat dari layanan informasi publik yang melingkupi sembilan menu, yaitu profil, publikasi, berita, layanan, galeri, lain-lain, download, buku tamu, dan pengaduan.



Gambar 3. 1

Sembilan Menu *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura

Sumber : diskominfo.jayapurakab.go.id

Selanjutnya, menurut Indrajit (2007:32), Pelayanan *one stop shop* adalah suatu tempat atau platform dalam hal ini website yang menyediakan berbagai layanan atau produk dalam satu lokasi terpadu, sehingga pengguna tidak perlu pergi ke banyak tempat untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan “*one stop shop*” dalam *website* ini adalah Galeri Investasi Digital. Berikut ini adalah tampilan pelayanan Galeri Investasi Digital Diskominfo Kabupaten Jayapura :



Gambar 3. 2

Pelayanan Galeri Investasi Digital

Sumber : diskominfo.jayapurakab.go.id

Website Diskominfo Kabupaten Jayapura telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi publik kepada penggunanya dengan menerapkan prinsip *user-friendly*. *Website* ini juga sudah menampilkan informasi terbaru seperti kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah di lingkup Kabupaten Jayapura yang didukung dengan gambar dan video.

b. Efisiensi

Website Diskominfo telah mempunyai berbagai fitur yang ada, mulai dari informasi terbaru, foto, video, tampilan *website* yang dapat dipahami pengguna, link yang mudah dikenali dan diingat, dan penggunaan warna yang baik. *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura dirancang menggunakan prinsip *user-friendly* yang mana pengguna dapat menggunakannya dengan mudah. Disamping kemudahan yang sudah ada dalam *website* ini, tetapi masih ada beberapa informasi yang belum diperbarui dan juga tidak bisa diakses, salah satu contohnya adalah fitur animasi kenambai-umbai.



Gambar 3.3

Fitur yang Belum Dapat Diakses

Sumber : diskominfo.jayapurakab.go.id

Perencanaan anggaran dan sumber daya dalam hal ini adalah sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur, serta sumber daya suprastruktur yang baik dalam pengelolaan website. Sumber daya dan anggaran yang direncanakan dengan baik ialah salah satu indikator penting dalam pengembangan website Diskominfo Kabupaten Jayapura. Hal ini menjadi penting karena pembangunan dan pengembangan website membutuhkan dana yang memadai agar proses tersebut dapat berjalan dengan lancar serta menghasilkan keluaran yang baik pula. Tabel dibawah ini memperlihatkan bahwa dana yang digunakan untuk mendukung program pelayanan informasi publik dengan total sebesar 1.424.296.680 Rupiah. Anggaran ini bersumber dari Dana Alokasi Umum, Dana Otonomi Khusus, Dana Pendapatan Asli Daerah, dan Dana Bagi Hasil.

Tabel 3.1

Rencana Kerja dan Anggaran Belanja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura Tahun 2023

No.	Kode Rekening	Sub Kegiatan	Jumlah Anggaran
1	2	3	4
1.	2.16.01.2.05.09	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	51.680.000
2.	2.16.01.2.09.06	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	550.000.000

No.	Kode Rekening	Sub Kegiatan	Jumlah Anggaran
1	2	3	4
3.	2.16.02.02.01.04	Pengelolaan Konten dan Perencanaan Media Komunikasi Publik	37.000.000
4.	2.16.02.2.01.05	Pengelolaan Media Komunikasi Publik	169.000.000
5.	2.16.02.2.01.06	Pelayanan Informasi Publik	349.041.680
6.	2.16.02.2.01.01	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik	94.000.000
7.	2.16.02.2.01.011	Penguatan Tata Kelola Komisi di Daerah	23.575.000
8.	2.16.03.2.02.01	Pengembangan dan Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah	150.000.000

Sumber : Laporan Realisasi Fisik dan Keuangan Diskominfo Tahun 2023

c. Partisipasi

Website Diskominfo Kabupaten Jayapura sudah memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh masyarakat agar dapat berkomunikasi langsung dengan pihak yang berkepentingan yang dituju. Akses langsung masyarakat yang digunakan untuk terhubung dengan pihak tersebut dapat melalui fitur pengaduan berupa E-Lapor, *Polling*, IKM, dan Opini. Akan tetapi masih ada pertanyaan dari masyarakat yang belum terjawab karena fokus pegawai Diskominfo Kabupaten Jayapura yang masih terbagi dengan adanya pengembangan beberapa pelayanan, salah satunya adalah investasi digital.

d. Transparansi

Website Diskominfo Kabupaten Jayapura dalam aspek transparansi sudah mengunggah informasi yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pemerintah secara *real-time* dan lengkap sesuai dengan kejadian yang terjadi di lapangan dan tidak berpihak kepada salah satu pihak. Namun, *website* ini belum memiliki fitur yang memungkinkan menampilkan informasi status pengajuan permohonan yang diajukan oleh masyarakat karena *website* ini masih digunakan untuk memberikan pelayanan informasi publik.

e. Manajemen Perubahan

Pegawai Diskominfo Kabupaten Jayapura diberikan kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan terhadap konten, desain, dan fitur *website*, pegawai juga dapat berinovasi dan memberikan ide terhadap pelayanan informasi publik

yang ada, Diskominfo juga memberikan apresiasi berupa terhadap pencapaian bagi pegawai yang dapat melaksanakan tugas dengan baik yang mana dapat meningkatkan motivasi mereka dalam bekerja lebih baik lagi kedepannya. Dalam rangka menjaga kualitas informasi yang dipublikasikan dalam *website* ini, pihak Diskominfo melakukan pengawasan secara berkala setiap 2 bulan sekali terhadap informasi yang diunggah.

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambatan

a. Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana yang cukup lengkap dalam melaksanakan pelayanan informasi publik berupa laptop, kamera, *software original*, dan lainnya. Selanjutnya, sinergi antara Pemerintah Kabupaten Jayapura, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura, dan pihak swasta dalam mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik, salah satu contohnya adalah melakukan pembangunan menara Telekomunikasi Data BTS yang tersebar di Kabupaten Jayapura.

b. Faktor Penghambat

Anggaran yang terbatas dan Sumber Daya Manusia yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pada bidang teknologi informasi untuk mendukung pelayanan informasi publik, sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan ini. Selanjutnya hambatan dari pihak eksternal Diskominfo adalah masih ada masyarakat yang belum mengetahui pelayanan ini.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Website Diskominfo dalam Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua

Diskominfo Kabupaten Jayapura melakukan upaya untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan informasi publik ini dengan cara melakukan turun lapangan ke distrik dan kampung dan memberikan sosialisasi tentang pelayanan informasi publik ini. Diskominfo juga memberikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pembelajaran mengelola *website* melalui sumber informasi berupa google, youtube, dan lainnya.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan Informasi Publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura merupakan langkah awal implementasi program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Jayapura dan melawan berita *hoax*. Pelayanan ini memberikan manfaat kepada masyarakat dan juga Pemerintah Kabupaten Jayapura dalam hal ini adalah Diskominfo, yaitu penyampaian informasi yang jauh lebih cepat dari pemerintah kepada masyarakat serta bisa juga sebaliknya. Diskominfo Kabupaten Jayapura juga berusaha semaksimal dalam mengelola dan mengembangkan *website* ini supaya masyarakat bisa memperoleh informasi yang lebih mudah dan cepat. Sebagian besar masyarakat mengaku sudah pernah menggunakan *website* ini yang juga dapat dibuktikan melalui jumlah pengunjung *website*, tetapi masih juga terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan informasi publik ini karena terkendala akan jaringan

internet dan belum berkesempatan mendapat sosialisasi secara langsung. Masyarakat juga berharap *website* Diskominfo Kabupaten Jayapura bisa terus berkembang dengan melengkapi fitur yang tersemat dengan informasi yang lengkap. Hal ini dikarenakan masih terdapat fitur yang belum optimal seperti fitur pengaduan, kenambai-umbai, dan lainnya yang informasinya masih belum lengkap.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan informasi publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura Provinsi Papua dinilai telah cukup baik, sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dan terhindar dari berita *hoax*. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan dalam implementasi pelayanan ini, yaitu masih ada pertanyaan dari masyarakat melalui fitur pengaduan yang belum terjawab karena fokus pegawai Diskominfo Kabupaten Jayapura yang masih terbagi dengan adanya pengembangan beberapa pelayanan, salah satunya adalah investasi digital. Kekurangan lain yang masih terdapat dalam pelayanan ini adalah *website* ini belum memiliki fitur yang memungkinkan menampilkan informasi status pengajuan permohonan yang diajukan oleh masyarakat karena *website* ini masih digunakan untuk memberikan pelayanan informasi publik.

Faktor pendukung dalam pelayanan ini adalah sarana prasarana yang cukup lengkap dan sinergi antara Pemerintah Kabupaten Jayapura, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura, dan pihak swasta dalam mendukung pelaksanaan pelayanan informasi publik. Sedangkan faktor penghambat dalam pelayanan ini adalah anggaran yang terbatas dan Sumber Daya Manusia yang tidak memiliki latar belakang pendidikan pada bidang teknologi informasi untuk mendukung pelayanan informasi publik serta masih ada masyarakat yang belum mengetahui pelayanan ini. Diskominfo melakukan upaya untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan informasi publik melalui *Website* Diskominfo Kabupaten Jayapura dengan cara melakukan turun lapangan ke distrik dan kampung dan memberikan sosialisasi tentang pelayanan informasi publik ini. Diskominfo juga memberikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang pembelajaran mengelola *website* melalui sumber informasi berupa google, youtube, dan lainnya.

Keterbatasan Penelitian: Penulis dalam melakukan penelitian ini memiliki keterbatasan berupa waktu pelaksanaan penelitian yang hanya berlangsung selama dua minggu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Perangkat Daerah sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Booz Allen dan Hamilton.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*): Penulis menyadari bahwa masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan analisis *website* Diskominfo dalam Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Jayapura Provinsi Papua untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditunjukkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura dan Pemerintah Kabupaten Jayapura beserta jajarannya yang telah mendukung penulis dengan memberikan ruang untuk melaksanakan penelitian sehingga penelitian berjalan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ambrauw, D. R. I., 2022. “*Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire sebagai Sarana Penyampaian Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Provinsi Papua*”, www.eprints.ipdn.ac.id.
- Arrazi, G, 2022. “*Efektivitas Electronic Government Berbasis Website dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah*”, www.eprints.ipdn.ac.id.
- Bagau, F. N., & Nurrahman, A. 2023. “*Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik*”, www.ejournal.ipdn.ac.id.
- Elgamar, 2020. *Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan PHP* (N. Pangesti (ed.)). CV. Multimedia Edukasi.
- Indrajit, R. E., Rudianto, D., & Zainuddin, A. 2007. *E-Government in action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mamoh, G. B, 2022. “*Efektivitas E-Government Berbasis Website dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur*”, www.eprints.ipdn.ac.id.
- Pramesti, Azzahra Maya, 2022. “*Pengelolaan Website dan Media Sosial di SMK Negeri 4 Surakarta*”, Indonesian Journal of Islamic Educational Management.
- Prastiwi, Nurul Afrina, dkk, 2022. “*Pengelolaan Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Asahan sebagai Akses Informasi Publik*”, Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan.
- Rahman, J. 2023. “*Analisis Kualitas Website Pemerintah di Kabupaten Buton Provinsi Sulawesi Tenggara*”, www.eprints.ipdn.ac.id.
- Ratminto, A. S. W., & Septi, A, 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Rusdi, Ahmad, dkk, 2022. “*Analisis E-government dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMPTSP Kota Padang*”, Jurnal Ilmu Administrasi Publik.

Saputra, O. T., 2022. *“Pengelolaan Website Semarang Satu Data (Semarsatata) sebagai Wujud Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah”*, www.eprints.ipdn.ac.id.

Sebok, V. dkk, 2018. *“Definisi Website”*, Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents.

Simangunsong, F, 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Suhendar, A, 2010. *"Keterbukaan Informasi Publik Bentuk Keseriusan Pemerintah Menuju Good Governance (Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008)"*.

Wannery, A., & Nurrahman, A. 2023. *“Analisis Kualitas Website Sependuduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pekanbaru”*, www.ejournal.ipdn.ac.id.

