

**PENGUJIAN KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN
TOLIKARA DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Reyvaldo Lodwik Yotham Warkawani

NPP. 31.1057

Asdaf Provinsi Papua Pegunungan

Program Studi Tekonologi Rekaya Informasi Pemerintahan

Email : 31.1057@praja.ipd.ac.id

Pembimbing Skripsi : Rozali Ilham, M.Kom

ABSTRACT

Problem: The official website of the Tolikara Regency only displays news and announcements about the Tolikara Regency Government. The website has not fully adopted online services that allow the public to pay taxes online or apply for documents. The lack of online service features on this website makes it difficult for the public to access online services and can also reduce public interest in the website due to the difficulty in obtaining information services. The difficulty in obtaining information services is due to the incomplete and outdated information presented, causing the public to often miss opportunities for direct involvement. The researcher aims to add tools to assess the performance of the Tolikara Regency website using GTmetrix. GTmetrix is a service used to check a website's performance in terms of loading speed and display the results in detail. The faster the website loads, the higher the grade and score. Grades are qualitatively marked with letters A, B, C, D, E, or F, where A means excellent and F means very poor (Prasetyo Utomo et al., 2018). ***Objective:*** The objective of this research is to identify and analyze the quality of the Tolikara Regency Government website in providing public information services, identify the problems faced, and provide suggestions.

Method: This research uses a descriptive qualitative method. Arikunto (2006) states that descriptive research is used to find out about the state, condition, or other things that have been explained, and the results are presented in the form of research reports. In collecting data, the researcher used interview, observation, and documentation techniques. In this research, the public service theory is chosen to help the writer understand and explain how public services can work and be utilized by the Tolikara Regency Government. **Results:** The Tolikara Regency website still requires several improvements to enhance performance and user satisfaction. Evaluations of the website's performance using various indicators show that there are several areas that need improvement to meet better standards. Analysis through Importance Performance Analysis (IPA) and GTMetrix identifies several major issues affecting the speed and quality of user experience on the website. **Conclusion:** The existing website in Tolikara Regency still needs improvement. The main findings from the research are: 1. **Website Loading Speed:** The Tolikara Regency website has a performance score that is not yet optimal, with a GTMetrix score of 61% (grade D). This indicates that the website requires significant improvements in terms of loading speed and efficiency. 2. **Priority Indicators:** Several indicators, such as Attractive Appearance (US5), Good Reputation (IntQ16), and Two-Way Communication (IntQ21), need to be improved as they have a significant impact on user satisfaction. 3. **Design and Navigation Quality:** Indicators like Easy Navigation (US3) and Appropriate Design (US6) also need to be enhanced to provide a better user experience.

Keywords: Regional Government, Website, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan : Pelayanan informasi publik *website* resmi Kabupaten Tolikara terdapat bahwa *website* hanya menampilkan berita dan pengumuman tentang

Pemerintah Kabupaten Tolikara, *website* juga belum sepenuhnya mengadopsi layanan online yang memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak secara online atau mengajukan dokumen. Ketiadaan fitur layanan online dalam *website* ini menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan layanan online dan juga dapat menurunkan minat masyarakat terhadap *website* tersebut karena adanya kesulitan masyarakat dalam mendapatkan layanan informasi. Adapun kesulitan mendapatkan layanan informasi bagi masyarakat adalah karena informasi yang disajikan kurang lengkap dan tidak *up to date*, sehingga masyarakat seringkali melewatkan kesempatan untuk terlibat langsung, peneliti ingin menambahkan *tools* untuk mengetahui performa *website* kabupaten tolikara dengan menggunakan GTmetrix. GTmetrix merupakan layanan yang digunakan untuk mengecek performa sebuah *website* dalam hal kecepatan loading *website* dan menampilkan hasilnya secara detail. Semakin cepat *loading website*, semakin tinggi *grade* dan skornya. *Grade* ditandai secara kualitatif dengan huruf A, B, C, D, E atau F. A artinya sangat bagus, F artinya sangat jelek (Prasetyo Utomo et al., 2018). **Tujuan :** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa kualitas website pemerintah Kabupaten Tolikara dalam pelayanan informasi publik, mengetahui masalah yang dihadapi dan dapat memberikan saran. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, (Arikunto, 2006) mengatakan bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mencari tau tentang keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah dijelaskan, dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi pada penelitian ini teori pelayanan publik dipilih dalam penelitian ini agar penulis dapat mengerti serta menjelaskan bagaimana pelayanan publik dapat bekerja dan dimanfaatkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Tolikara. **Hasil :** *website* Kabupaten Tolikara masih memerlukan beberapa perbaikana untuk meningkatkan performa dan kepuasan pengguna, evaluasi terhadap kinerja *website* menggunakan berbagai indikator menunjukkan bahwa ada beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih baik, analisi melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) dan GTMetrix mengidentifikasi beberapa masalah utama yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas pengalaman pengguna di

website tersebut. **Kesimpulan:** Website yang ada di Kabupaten Tolikara masih dibutuhkan perbaikan ada beberapa temuan utama dari hasil penelitian 1. Kecepatan Muat Halaman *Website* Kabupaten Tolikara memiliki skor performa yang belum optimal, dengan skor GTMetrix sebesar 61% (grade D), hal ini menunjukkan bahwa *website* membutuhkan perbaikan signifikan dalam hal kecepatan muat dan efisiensi. 2. Indikator Prioritas Utama Beberapa indikator seperti Tampilan Menarik (US5), Reputasi Baik (IntQ16), dan Komunikasi Dua Arah (IntQ21) perlu diperbaiki karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. 3. Kualitas Desain dan Navigasi Indikator seperti Mudah Bernavigasi (US3) dan Desain Sesuai (US6) juga perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Kata Kunci : Pemerintah Daerah, Website, Pelayanan Publik

I. Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Dengan adanya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah membuat implikasi atau keterlibatan yang sangat luas bagi pelaksana tantangan Pemerintah Daerah. Di dalam Undang-Undang tersebut bersifat strategis karena membahas pembagian urusan pusat, provinsi dan kabupaten atau kota melalui aspek pemerintahan Pelayanan informasi publik *website* resmi Kabupaten Tolikara terdapat bahwa *website* hanya menampilkan berita dan pengumuman tentang Pemerintah Kabupaten Tolikara, *website* juga belum sepenuhnya mengadopsi layanan online yang memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak secara online atau mengajukan dokumen. Pelayanan informasi publik ini kemudian menjadikannya sebagai tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang informasi yang ada di setiap pemerintah yang nantinya diinformasikan kembali kepada masyarakat untuk menghindari kesenjangan informasi di masyarakat. Mengenai *Website*, Kementerian Komunikasi dan Informatika menjelaskan *Website* pemerintah diklasifikasikan menjadi optimal jika Website tersebut telah memenuhi ketentuan dan kriteria yang telah ditetapkan

yaitu memiliki isi informasi berupa sumber daya alam, sumber daya manusia adat suku budaya, dan kebijakan pemerintah daerah serta pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu halaman web pemerintah daerah dapat dibidang memenuhi kriteria, dan dapat menunjukkan perspektif yang baik oleh masyarakat dalam kegiatan pemerintah. *Website* resmi kabupaten tolikara merupakan situs pelayanan informasi bagi masyarakat di Kabupaten Tolikara secara *online*, dirintis mulai Januari 2020. Berawal dari sulitnya masyarakat dalam mencari informasi terkait pemberitahuan dari BKPSDM tentang kelengkapan administrasi CPNS dalam ujian seleksi CPNS Kabupaten Tolikara. Yang melatar belakangi peneliti mengangkat judul penelitian ini adalah karena adanya kesulitan masyarakat dalam mendapatkan layanan informasi. Adapun kesulitan mendapatkan layanan informasi bagi masyarakat adalah karena informasi yang disajikan kurang lengkap dan tidak *up to date*, sehingga masyarakat seringkali terlewatkan kesempatan untuk terlibat langsung

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Belum optimalnya website yang ada di Kabupaten Tolikara untuk melaksanakan pelayanan informasi publik membuat butuhnya perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Tolikara

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasari dan mengambil bahan referensi dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian pertama oleh (Indah P, Nurfia O S, 2021) yang berjudul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: My Best E-learning System UBSI penelitian ini menggunakan teori empat poin skala likert, metode dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian bahwa keempat variabel webqual yaitu usability, information quality, dan service interaction quality dan variabel pelengkap user satisfaction pada web e-learning universita berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas, Penelitian kedua oleh (Faridzie M R A, Pradana M, 2021) yang berjudul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual pada E-

Commerce Elevenia teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan skala liker dengan tabulasi frekuensi terhadap keeluruhan indikator dari setiap dimensi webqual 4.0, Metode yang digunakan ialah kuantitatif deskriptif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Elevenia pada kelompok performance dikategorikan baik dan pada kelompok importance dikategorikan baik, Penelitian ketiga oleh (Suliman,2020) yang berjudul Analisis Performa Website Universitas Teuku Umar dan Universitas Samudera Menggunakan Pingdom Tools dan Gtmetrix, teori yang dipakai menggunakan Pingdom Tools dan Gmatrix, hasil Hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan pengukuran menggunakan Pingdom Tools website performance Universitas Teuku Umar tergolong masih kurang baik dengan performance grade 69 atau pada grade D laod time 10.77, sedangkan yang tergolong baik adalah dari segi make favicon small and cacheable, avoid URL redirects dengan grade B sedangkan avoid HTTP 404 (not found) error pada grade A. Penelitian keempat oleh (Muhmmad,2023) yang berjudul Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0, Importance Performance Analysis dan Gmetrix, Hasil analisis data dengan menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance analysis terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan yaitu US8 website tidak memberikan pengalaman positif, SQI website tidak memiliki reputasi baik, Kemudia terdapat tiga atribut yang menjadi prioritas rendah US6 desai tidak sesuai, US3 website tidak mudah bernavigasi. Sementara dengan Metode GTmetrix mendapatkan hasil grade E yang berarto website masih belum menemukan hasil yang baik, Penelitian kelima oleh (Hamdani Z A, 2020) yang berjudul Analisis pengukuran Kualitas Website terhdapa kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0 dan end-user computing satisfaction (eucs), hasil dari penelitian menghasilkan dari 4 hipotesis yang diajukan, semua hipotesis mempunyai pengaruh terhadap User Satisfaction. Dalam pembentukan kepuasan pengguna, Variabel yang paling berpengaruh pada pengguna website berita online rada Bekasi adalah variable Usability yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir dan peneliti merekomendasikan perbaikan pada variable Service Interaction Quality pada layanan website Radar Bekasi, Penelitian keenam oleh (Andre Y, Tileng G K, 2019) yang berjudul Analisis

Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) hasil dari penelitian didapatkan analisis kualitas website memiliki Tingkat kesesuaian 99.2% yang mana responden merasa mendekati kepuasan terhadap pelayanan website. Tingkat Kesenjangan yang diperoleh 1.21 yang mana hasil dari kinerja website belum sesuai dengan harapan dari pengguna, Hasil Analisis kudran pada atribut yang menjadi prioritas utama didapatkan 2 atribut yaitu website memiliki tampilan menarik (US5) dan pengguna merasa data pribadi aman saat login di website (KL3)

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan sebelumnya. Semua lokasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Tolikara. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana Kualitas Website yang ada di Kabupaten Tolikara dalam melayani pelayanan, kendala apa saja dalam pelaksanaan dan Solusi untuk mengatasi masalah tersebut, diharapkan kedepannya bisa menjadi bahan referensi untuk membuat kebijakan yang baru untuk meningkatkan kesadaran Pemerintah Daerah setempat

II. Metode

Metode penelitian dalam mengkaji penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut (Simangunsong, 2017: 190) lebih lanjut menggambarkan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bersifat partisipatif dengan desain yang fleksibel, yang dapat disesuaikan dengan gejala yang ditemukan di lapangan sesuai keadaan yang sebenarnya. Metode penelitian ini memiliki sifat yang dinamis dan fleksibel yang berarti penelitian yang menyesuaikan dengan kenyataan yang ada pada Lokasi tempat penelitian sehingga data yang didapatkan dapat diinterpretasikan, menurut (Sugiyono, 2019: 16) Metode Penelitian kualitatif

disebut juga metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpartive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Profil Website Resmi Kabupaten Tolikara

Website Resmi Kabupaten Tolikara mulai dirilis pada tahun 2020. Berawal dari sulitnya masyarakat dalam mencari informasi terkait pemberitahuan dari BKPSDM tentang kelengkapan administrasi CPNS dalam ujian seleksi CPNS Kabupaten Tolikara. *Website* Resmi Kabupaten Tolikara adalah sebuah platform daring yang bergantung pada koneksi internet untuk beroperasi. Situs ini bertujuan sebagai sumber informasi yang digunakan untuk pencarian informasi seputar Kabupaten Tolikara yang dapat diakses melalui laman <https://www.tolikarakab.go.id/>. Pembuatan *website* memiliki tujuan agar membantu masyarakat Kabupaten Tolikara dalam mencari informasi penting yang berkaitan dengan pemerintah dan masyarakat Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan *WebQual Index* (WQI) dan hasilnya menunjukkan bahwa pertanyaan yang dianggap paling penting merupakan pertanyaan mengenai kepercayaan, kelengkapan informasi, keamanan informasi, dan ketersediaan ruang untuk berkomunikasi. Berdasarkan hasil analisa pengukuran performa menggunakan GTmetrix memberi kesimpulan bahwa *website* tolikarakab.go.id mendapatkan skor 61% dengan *grade* D yang berarti *website* tolikarakab.go.id belum menunjukkan hasil yang baik

3.2 Saran perbaikan Website

- a. Saran perbaikan pada indikator US5 (Tampilan Menarik), terdapat kesamaan dengan saran perbaikan dengan GTMetrix yaitu *avoid enormous network payloads* dan *use explicit width and height*, permasalahan yang terjadi pada *website* tolikarakab.go.id adalah karena muatan jaringan yang besar dapat menyebabkan waktu pemuatan yang lambat.

- b. Saran perbaikan pada indikator US3 (Mudah Bernavigasi), terdapat kesamaan dengan saran perbaikan dengan GTMetrix yaitu *use a content delivery network*, permasalahan yang terjadi pada *website* tolikarakab.go.id adalah ukuran halaman lebih besar dari ukuran yang direkomendasikan oleh Google dan mempengaruhi kecepatan *website* yang berakibat kesulitan dalam bernavigasi.
- c. Saran Perbaikan pada indikator IntQ16 (Reputasi Baik), terdapat kesamaan dengan saran perbaikan dengan metode GTMetrix yaitu *avoid chaining critical requests*, permasalahan yang terjadi pada *website* tolikarakab.go.id adalah karena halama web bergantung pada sumber daya eksternal yang harus diunduh sebelum halaman dapat sepenuhnya dimuat.
- d. Saran perbaikan pada indikator IntQ21 (Komunikasi Dua Arah), terdapat kesamaan dengan saran perbaikan dengan metode GTMetrix yaitu *server static assets with an efficient cache policy*, permasalahan yang terjadi pada *website* tolikarakab.go.id adalah karena kebijakan *cache* tidak diatur dengan benar atau *cache – control* tidak optimal.

3.4. Diskusi Temuan Penelitian Utama

Analisis Kualitas suatu website selalu mendapatkan masalah untuk saat ini, SDM kita belum mampu memberikan pelayanan Teknologi yang mumpuni setiap aspek yang peneliti bandingkan selalu menggunakan teori yang berbeda dalam pengujian website masalah yang di analisis dan hasilnya belum mendapatkan hasil yang sempurna dan optimal

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisi yang telah dilakukan, dapat disimpulakn bahwa *website* Kabupaten Tolikara masih memerlukan beberapa perbaikana untuk meningkatkan performa dan kepuasan pengguna, evaluasi terhadap kinerja *website* menggunakan berbagai indikator menunjukkan bahwa ada beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih baik, analisi melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) dan GTMetrix mengidentifikasi beberapa masalah utama yang

mempengaruhi kecepatan dan kualitas pengalaman pengguna di website tersebut. Beberapa temuan utama dari analisis ini adalah:

a. Kecepatan Muat Halaman

Website Kabupaten Tolikara memiliki skor performa yang belum optimal, dengan skor GTMetrix sebesar 61% (grade D), hal ini menunjukkan bahwa *website* membutuhkan perbaikan signifikan dalam hal kecepatan muat dan efisiensi.

b. Indikator Prioritas Utama

Beberapa indikator seperti Tampilan Menarik (US5), Reputasi Baik (IntQ16), dan Komunikasi Dua Arah (IntQ21) perlu diperbaiki karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

c. Kualitas Desain dan Navigasi

Indikator seperti Mudah Bernavigasi (US3) dan Desain Sesuai (US6) juga perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini menghadapi keterbatasan waktu; idealnya, dibutuhkan setidaknya tiga bulan untuk mencapai hasil yang maksimal, namun lembaga hanya memberikan waktu dua minggu

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*) : Peneliti menyadari bahwa temuan penelitian ini masih awal, oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Tolikara untuk memperhatikan temuan ini di masa depan dan menjadikannya bahan pertimbangan dalam pembentukan kebijakan.

V. Ucapan Terimakasih

Bapak Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Rozali Ilham, M.Kom selaku Dosen Pembimbing atas dedikasinya yang tulus ikhlas dengan tanpa lelah membimbing dan membagikan ilmunya kepada peneliti dalam menyusun Skripsi ini, Seluruh Dosen Pengajar, Pelatih, Pamong Pengasuh, dan juga Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan jasa serta dedikasinya dalam pembelajaran selama melaksanakan pendidikan, Keluarga Peneliti

VII. Daftar Pustaka

Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta

Indah P, Nurfia O S, (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: My Best E-learning System UBSI
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/download/47129/75676590142>

Faridzie M R A, Pradana M, (2021). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual pada E-Commerce Elevenia
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/70731/1/MUHAMMAD-FST.pdf>

Suliman, (2020). Analisis Performa Website Universitas Teuku Umar dan Universitas Samudera Menggunakan Pingdom Tools dan Gtmetrix
<https://media.neliti.com/media/publications/328109-analisis-performa-website-universitas-te-ec28e791.pdf>

Muhamamd, (2023). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0, Importance Performance Analysis dan Gmetrix
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/70731/1/MUHAMMAD-FST.pdf>

Hamdani Z A, (2020). Analisis pengukuran Kualitas Website terhadap kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0 dan end-user computing satisfaction (eucs)
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/70731/1/MUHAMMAD-FST.pdf>

[56789/56448/1/ARIB%20ZHAFRAN%20HAMDA
NI-FST.pdf](#)

Andre Y, Tileng G K, (2019). Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA)
<https://ejournal.uksw.edu/aiti/article/download/2577/1397/>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah



