

# WEBSITE PEMERINTAH DAERAH SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN MERAUKE

Yohanis Imanuel Rahangmetan

NPP 31.1018

*Asdaf Kabupaten Merauke, Provinsi Papua Selatan Program Studi Teknologi*

*Rekayasa Informasi Pemerintahan*

*Email: [yohanis.rahangmetan25@gmail.com](mailto:yohanis.rahangmetan25@gmail.com)*

Pembimbing Skripsi: Mohammad Rezza Fahlevvi, S.Kom, M.Cs.

## ABSTRACT

**Problem/Background:** *The Internet technology has been developing rapidly in accordance with the ever-advancing times. The government has also implemented the use of technology in public services, one of which is through websites. The rapid development of the internet has brought about a significant change in human life. In Indonesia, internet services have penetrated into the remote villages, as evidenced by the emergence of internet cafes (warnet) in every city across the country. **Objective:** To assess the quality of service on the website portal.merauke.go.id in facilitating public services in Merauke Regency. This research employs a qualitative, descriptive method. Data collection is carried out through interviews and observations. **Method:** The collected data is analyzed using Alvaro Rocha's (2012) theory, which encompasses the dimensions of Content Quality, Service Quality, and Technical Quality. The analysis also incorporates information obtained from the interviews and observations conducted at the Communication and Informatics Office of Merauke Regency. **Results/Findings:** The research findings indicate that the Merauke Regency Government's website has room for improvement in terms of data updates. The population data available on the regional government's website is still from 2017. Additionally, the accessibility of the website portal.merauke.go.id, as tested by the researchers using the PageSpeed Insight tool, reveals that the website is still slow in terms of access speed. However, overall, the website is considered to be satisfactory by the public, with the information available on the Merauke regional government's website being deemed adequate. The community generally perceives the website positively, despite the identified areas for improvement in data updates and website performance.. **Conclusion:** The findings suggest that the local government should prioritize regularly updating the website's data, particularly the population information, to ensure the accuracy and timeliness of the content. Additionally, steps should be taken to improve the website's accessibility, such as optimizing its performance and addressing any technical factors that may be contributing to the slow access speed reported by the researchers.*

**Keywords:** local government website, public information services, Merauke Regency, Alvaro Rocha's theory, descriptive qualitative research method

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang:** Teknologi internet saat ini sangat berkembang pesat sesuai dengan perkembangan zaman yang terus bergerak maju. Pemerintah saat ini juga sudah menerapkan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, salah satunya *website*. Pesatnya perkembangan internet membawa perubahan besar terhadap kehidupan manusia. Di Indonesia layanan internet telah merambak ke pelosok desa, contoh sekarang warnet (warung internet) sudah bermunculan di setiap kota di Indonesia. **Tujuan:** Untuk mengetahui kualitas pelayanan di *website* portal.merauke.go.id dalam mempermudah pelayanan publik di Kabupaten Merauke. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. **Metode:** Data yang terkumpul dianalisis dengan teori Alvaro Rocha (2012) dengan dimensi Kualitas Isi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Teknis serta informasi dari hasil wawancara dan melakukan observasi di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Merauke. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke pada pembaharuan adanya data yang belum di perbaharui yaitu data kependudukan yang ada pada *website* pemerintah daerah data tahun 2017. Pada aksesibilitas *website* portal.merauke.go.id yang telah diuji oleh peneliti pada *website* pagespeed insight untuk mengetahui kinerja kecepatan akses *website* ternyata masih lambat dalam mengakses pada *website* pemda merauke tersebut. Namun secara keseluruhan sudah baik dan menurut masyarakat mengenai *website* pemda merauke sudah baik dengan segala informasi yang tersedia. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya pembaharuan data secara optimal, lalu meningkatkan daya akses pada *website* portal.merauke.go.id agar dapat meningkatkan kualitas *Website* pemerintah daerah Merauke.

**Kata Kunci :** *Website pemerintah daerah, pelayanan informasi publik, kabupaten merauke, teori alvaro rocha, metode penelitian kualitatif deskriptif.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, teknologi informasi tidak dipungkiri memiliki kaitan erat dengan kehidupan manusia setiap harinya. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi informasi kini telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi informasi ini menyebabkan penyebaran informasi di dunia tidak memiliki batas. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari suatu tempat dengan waktu yang cepat dan biaya yang sedikit. Perkembangan teknologi informasi ini telah masuk ke dalam sektor pemerintahan.

Tugas pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan Undang-



Undang No 23 tahun 2014. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan maka dilakukan penerapan elektronik *government*. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah disebut elektronik *government* atau *e-government*.

Situs website pemerintah daerah tak hanya memberikan informasi secara satu arah dari pemerintah ke masyarakat, namun juga memungkinkan terjadinya interaksi agar masyarakat mampu memberikan keluhan, saran, pengaduan, dan pertanyaan kepada pemerintahan daerah sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat. Layanan internet-pun sudah merambak ke pelosok desa, contoh sekarang warnet mulai bermunculan di setiap kota di Indonesia (*alcianno ghobadi, 2020*). Pelayanan informasi publik ini kemudian menjadikannya sebagai tanggung jawab pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang informasi yang ada di setiap daerah yang nantinya diinformasikan kembali kepada masyarakat untuk menghindari kesenjangan informasi di masyarakat.

Portal.merauke.go.id merupakan situs pelayanan publik yang dimiliki Kabupaten Merauke. Menurut yang tercantum di websitenya, tahun ini. Akan tetapi baru diketahui masyarakat atau baru berkembang pada sekitar tahun 2015 dalam situs ini pemerintah menyajikan informasi tentang beberapa aplikasi yang telah diluncurkan oleh Kabupaten Merauke, contohnya antara lain spse (sistem pengaduan secara elektronik), simaya, *e-planning*, dan *e-sakip*. Selanjutnya, ada informasi dari beberapa instansi, data dan informasi kelurahan dan kampung, dan pemberitahuan dan informasi dari sekolah dan universitas di Kabupaten Merauke. Hal ini merupakan sebuah kualitas isi website sebagai penyedia layanan berbasis digital bagi masyarakat Kabupaten Merauke dan informasi yang akurat serta relevan dengan apa yang sedang terjadi. Untuk kelengkapan data dilihat dari website begitu banyak tampilan informasi-informasi baik itu dari organisasi pemerintah daerah maupun dari sekolah sekolah. Untuk pembaharuan data masih kurang banyak data data yang harus di perbaharui karena data yang ditampilkan masih data yang lama.

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

Pentingnya menganalisis perkembangan penerapan situs *website* pemerintah daerah dalam pemanfaatan dan penggunaannya terhadap pelayan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat menjadi alasan penelitian ini dilakukan. namun dalam penerapannya masih ditemukannya beberapa permasalahan yang muncul yaitu:

1. Kurangnya pembaharuan konten secara teratur. *Website portal.merauke.go.id* harus dijaga agar selalu memiliki konten yang *up-to-date*, terutama dalam hal ini kebijakan pemerintah daerah, program pelayanan publik dan berita terkini.
2. Keterbatasan kecepatan akses *website*. Terkadang, *website* bisa menjadi lambat atau bahkan tidak dapat diakses oleh pengguna karena beban akses yang tinggi atau masalah infrastruktur jaringan yang belum optimal.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah suatu usaha peneliti dalam memperoleh bahan perbandingan, acuan dan sumber referensi dalam melakukan penelitian tentang Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Merauke Menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang berkaitan dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang diteliti penulis. Penulis mempunyai beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi dasar atau landasan yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini dan menjadi acuan dalam menambah wawasan, informasi serta sebagai bahan kajian pada penulisan. Hasil penelitian oleh Wisnu Hardono (2016) Penelitian Wisnu Hardono berjudul Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016, menemukan bahwasannya dari sisi website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Hasil penelitian oleh Robert Silas Kabanga (2016) menemukan bahwa kualitas website Badan Ketahanan Pangan Provinsi Nusa Tenggara Barat belum optimal dalam diseminasi informasi ketahanan pangan. Beberapa rekomendasi dapat digunakan sebagai pedoman pengembangan kualitas website yang memberikan manfaat dan dampak positif pada diseminasi informasi ketahanan pangan. Hasil penelitian oleh Farandi Agung Pramudita (2019) menemukan bahwa hasil website medantalk.com efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara karena informasi dan berita yang ada di website medantalk.com mengenai peristiwa-peristiwa yang ada di Kota Medan yang merupakan tempat tinggal informan dan informasi yang ada sesuai dengan kebutuhan informasi mahasiswa. Hasil penelitian oleh Elmitha Purnama Sari (2022) menemukan bahwa hasil penggunaan website padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang masih belum efektif. Hasil penelitian oleh Adam Abubakar (2022) menemukan bahwa Hasil Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jayapura telah berhasil mengelola website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura dengan baik, meskipun mempunyai kendala yakni masih terdapat halaman yang belum bisa di akses, belum ada respond terhadap pengaduan, dan tampilan website yang masih sederhana, guna meningkatkan kualitas dari website pemerintah daerah Kabupaten Jayapura disarankan agar SDM pihak Diskominfo dapat melakukan pembekalan terhadap teknologi website. Hasil penelitian oleh Gloria Magdalena Tabuni (2022) menemukan bahwa kualitas informasi yang disajikan pada website Diskominfo Provinsi Papua dapat dikatakan telah memiliki akurasi informasi yang baik, informasi memiliki relevansi dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kebaruan informasi yang baik, namun dalam *updating* informasi, informasi yang disajikan masih tergolong kurang *update*. Hasil penelitian oleh Lydia Latifah (2021) menemukan bahwa Hasil bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, hasilnya yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), Melakukan pemanfaatan tenaga kerja, Tampilan website yang menarik sehingga sesuai dengan teori new media yang menciptakan adanya integrasi sosial antara website dengan masyarakat, penyajian isi/konten website, akses jaringan meliputi jaringan internet dan ekstranet. Hasil penelitian dari Dinda Nurshabrina (2018) pada penelitiannya menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa; penyebaran informasi internet sehat di website merupakan



salah satu siasat lembaga agar masyarakat mengunjungi website dan melihat serta mengenali lembaga melalui domisili, logo, tagline, dan sebagainya yang tercantum di halaman website [www.diskominfo.asahankab.go.id](http://www.diskominfo.asahankab.go.id). Hasil penelitian oleh Charoline Cheisviyannya, Herlina Helmyb, Sany Dwitac (2018) menemukan bahwa suatu kualitas website Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan nilai good governance bersifat transparansi, akuntabilitas, efektif, dan efisien serta penelitian tersebut, hasil penelitian dari kualitas daerah Kabupaten Semarang dinilai belum memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Kemudian dari sisi aktual yang diimplementasikan belum sesuai dengan standar informasi yang diharapkan masyarakat terkait website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang khususnya tentang kualitas layanan interaksi kepada masyarakat. Oleh karena itu perlu adanya pengoptimalisasikan layanan interaksi dari pemerintah dengan masyarakat.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis yakni Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Di Kabupaten Merauke. Menggunakan Metode penelitian deskriptif kualitatif yang artinya isi dalam penelitian ini berbentuk narasi yang menggambarkan bagaimana penelitian ini berlangsung hingga hasil dan saran yang bisa diperoleh,. Adapun teori yang digunakan yakni menurut Alvaro Rocha (2012) yang menjelaskan kualitas website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi, kualitas pelayanan, dan kualitas teknis. Menurut kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

#### **1.5 Tujuan**

Tujuan dilakukan penelitian yaitu dengan “Mengetahui kualitas pelayanan di website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) dalam mempermudah pelayanan publik di Kabupaten Merauke”.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif agar peneliti mempunyai cara pandang terhadap objek yang akan diteliti dengan mendalam yang mana dalam penelitian ini objek tersebut tidak memiliki nilai ukur melalui perhitungan, hal tersebut juga berlaku dalam mengetahui sifat karakter dari manusia di dalam sebuah organisasi di lapangan yang tentu saja juga tidak dapat di jelaskan melalui angka-angka, maka dalam penelitian ini fokus utamanya yaitu dengan mendeskripsikan dan menggambarkan kejadian atau peristiwa yang terjadi di lapangan dengan sistematis dan sesuai fakta yang ada Sukmadinata, (2017:72). Pengertian penelitian kualitatif disini yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara nyata, dan dengan metode cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan dimanfaatkan berbagai metode ilmiah (moleong, 2007:6). Penulis mengumpulkan data melalui data wawancara, observasi serta dokumentasi. Dalam mengumpulkan data wawancara dilakukan terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Bupati Merauke, kepala Dinas komunikasi dan Informatika kabupaten Merauke, Kepala Bidang Pengembangan Layanan, Kasi pengembangan Aplikasi, Admin website [Portal.merauke.go.id](http://Portal.merauke.go.id) dan Masyarakat Kabupaten Merauke. Adapun analisis yang

digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan kualitas situs website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi, kualitas layanan, dan kualitas teknis. menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah situs website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

### **III. HASIL DAN PEMAHASAN**

Penulis menganalisis website pemerintah daerah di Kabupaten Merauke menggunakan teori Alvaro Rocha yaitu menjelaskan kualitas website dapat dikelompokkan menjadi tiga dimensi utama yakni kualitas isi, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Menurutnya kualitas isi dan kualitas layanan merupakan faktor penentu dalam keberhasilan sebuah website yang dibangun dalam menerapkan teknik dan teknologi.

#### **3.1 Kualitas Isi**

Kualitas isi merupakan suatu dimensi yang menentukan baik buruknya suatu hasil proses yang dalam pembahasan ini mengacu pada layanan informasi yang mana tujuannya adalah agar masyarakat dapat dengan mudah mengerti atau memahami isi kandungan informasi pelayanan yang terdapat pada website.

Dalam menjelaskan kualitas isi terdapat 3 indikator.

##### **a. Akurasi (accuracy)**

Dalam penelitian tersebut penulis mendapati bahwasannya Keakurasian website dalam hal ini informasi yang ada pada website tersampaikan kepada kalangan masyarakat agar adanya layanan website yang bisa digunakan kalangan masyarakat dan mempermudah informasi ke masyarakat. Dari gambar tersebut masih ada data yang belum diperbaharui yaitu jumlah data penduduk Kabupaten Merauke tahun 2017.

##### **b. Kelengkapan**

Kelengkapan website adalah terpenuhinya semua kebutuhan informasi dan fungsionalitas yang diharapkan pengguna dari sebuah situs web untuk mencapai tujuan mereka. Pada tampilan di website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) telah memiliki berbagai kelengkapan mulai dari informasi yang relevan dan akurat, Struktur navigasi yang jelas salah satunya icon pencarian yang ada pada tampilan website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) dan setiap icon yang bisa di akses.

##### **c. Pembaruan**

Pembaruan website adalah memperbarui informasi, memperbaiki masalah yang ada, dan menambahkan fitur-fitur baru untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan (Steve Krug, 2013). Sesuatu yang selalu terupdate dan selalu diperbaharui adalah berita terkini yang terjadi di Kabupaten Merauke contohnya seperti berita badan pengurus yayasan kristen (bp ypk) di tanah papua menyelenggarakan workshop transformasi manajemen kepala sekolah tk, sd, smp, sma dan smk ypk se-provinsi papua selatan. Berita ini *ter-upload* pada *website* ini pada 29 april 2024 pukul 09.05 wit.

#### **3.2 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat sebagai bentuk mengayomi atau melayani segala keperluan dasar atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas layanan



yang diberikan dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat menggunakan layanan tersebut, apabila masyarakat terayomi dengan baik maka akan terlihat tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Dalam kualitas layanan terdapat dua indikator yaitu:

**a. Penyedia informasi yang akurat**

Penyedia informasi yang akurat merujuk pada pemerintah hal ini yang memiliki karakter sumber terpercaya dan transparansi sehingga sumber terpercaya antara lain lembaga pemerintah, institusi pendidikan sedangkan transparansi dalam website ini tentang menampilkan informasi tentang penulis, editor, atau tim yang bertanggung jawab atas konten yang dibuat.

**b. Daya Tanggap**

Pemerintah wajib melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau, karena hal tersebut menjadikan tolak ukur dalam melaksanakan pelayanan dalam hal ini untuk mewujudkannya salah satu faktor penentunya yaitu daya tanggap dari pelaksana kegiatan pelayanan tersebut, melalui Website pemerintah daerah Kabupaten Merauke, pemerintah daerah telah memfasilitasi komunikasi melalui media help desk dan email instansi dalam melakukan komunikasi terkait menyelesaikan permasalahan atau kepentingan. Hasil wawancara dengan admin pengelola website portal.merauke.go.id menyimpulkan bahwa pelayanan sudah baik dan memuaskan bagi masyarakat dilihat dari tidak adanya keluhan tentang website pemerintah daerah merauke ini. Namun masih ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, seperti gangguan server.

**3.3 Kualitas Teknis**

kualitas Teknis website merujuk pada aspek-aspek teknis dan fungsional yang mempengaruhi kegunaan sebuah situs website. Dalam kualitas teknis pengelolaan website juga memperhatikan tentang kegunaan dan aksesibilitas.

**a. Kegunaan**

Kegunaan mengacu pada kemudahan penggunaan dan efektifitas sebuah website dalam memenuhi tujuan pengguna. Dalam wawancara bersama salah satu masyarakat Kabupaten Merauke menyimpulkan bahwa website pemerintah Daerah Kabupaten Merauke merupakan sumber informasi yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat salah satunya yaitu mahasiswa. Website ini memberikan pelayanan yang baik dan mudah diakses, serta menyediakan informasi yang akurat dan bermanfaat.

**b. Aksesibilitas**

Aksesibilitas pada website portal.merauke.go.id ada beberapa kekurangan bisa dilihat dari hasil uji website ini pada situs web pagespeed insight. Web pagespeed insight merupakan web gratis yang disediakan oleh google untuk membantu mengidentifikasi masalah yang mempengaruhi kecepatan sebuah website dan rekomendasi untuk memperbaikinya. Website ini menunjukkan hasil website portal.merauke.go.id mendapatkan hasil 42% yang diimana masih adanya kelambatan dalam website ini pada kinerja mobile. Sedangkan untuk kinerja dekstop lebih baik dibandingkan dengan kinerja pada mobile. Sehingga harus adanya perbaikan pada website portal.merauke.go.id agar masyarakat yang mencari informasi pada website portl.merauke.go.id dapat dilayani dengan kecepatan website

yang cepat tanpa harus menunggu lama halaman website muncul [ada media akses informasi dari masyarakat mulai dari gawai ataupun laptop dan komputer yang digunakan oleh masyarakat dalam mengakses website pemerintah daerah Kabupaten Merauke.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Website pemerintah daerah kabupaten Merauke yakni [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) sangat bermanfaat bagi masyarakat di kabupaten Merauke. Dengan adanya website ini masyarakat dapat menerima informasi yang akurat dari pemerintah tentang informasi informasi terkini dari website tersebut. Penulis menemukan temuan penting yaitu terdapat permasalahan dalam pengembangan website pemda Merauke mulai dari kurangnya pembaharuan data dalam website oemda Merauke yang dimana data kependudukan Kabupaten Merauke masih menggunakan data tahun 2017. Lalu pada aksesibilitas daya akses website ini ternyata masih lambat dengan pembuktian pada situs website *pagespeed insight* yang mana dapat mengukur daya akses sebuah website dan website pemda Merauke yakni [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) daya aksesnya masih lama di angka 42% pada *pagespeed insight*. Temuan ini berbeda dengan para peneliti sebelumnya yang dimana lokasi penelitian yang berbeda dan hasil temuan dari peneliti sebelumnya yang sama sama menggunakan teori Alvaro Rocha yakni peneliti Adam Abubakar yang meneliti website Pemda Kabupaten Jayapura yang mengatakan bahwa dari kualitas isi, kualitas layanan, dan kualitas teknis website pemda kabupaten Jayapura sudah baik dan bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Jayapura (Adam Abubakar, 2022)

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke terkait Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Merauke, maka penulis menarik kesimpulan bahwa website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) pada kualitas isi mulai dari akurasi dan kelengkapan sudah baik tidak ada masalah namun pada pembaharuan ada data kependudukan yang belum di perbaharui karena masih tertera data kependudukan tahun 2017. Pada kualitas layanan mulai dari penyedia informasi yang akurat dan daya tanggap sudah baik karena informasi yang disajikan dari sumber terpercaya dan untuk daya tanggap sejauh ini belum adanya keluhan atau respon yang disampaikan pada website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) Pada kualitas teknis mulai dari kegunaan sudah baik bagi masyarakat yang membutuhkan terkhusus mahasiswa, lalu pada aksesibilitas website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) yang telah diuji pada situs website *pagespeed insight* untuk mengetahui kinerja kecepatan akses website ternyata masih lambat dalam pengaksesan pada website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id) Secara keseluruhan masyarakat yang menjadi informan dalam penelitian ini merasa puas dengan website [portal.merauke.go.id](http://portal.merauke.go.id)

**Keterbatasan Penelitian**, selain keterbatasan waktu yang menghambat penelitian ini untuk melakukan identifikasi masalah secara lebih mendalam, penulis juga menyadari bahwa jumlah referensi dan sumber yang digunakan masih kurang memadai untuk mendukung analisis secara menyeluruh. Keterbatasan ini mungkin mempengaruhi kelengkapan dan kedalaman penelitian, sehingga dapat membatasi interpretasi dan kesimpulan yang dihasilkan. Oleh karena itu, untuk penelitian mendatang, disarankan untuk memperluas cakupan literatur dan mengalokasikan lebih banyak waktu untuk analisis yang lebih mendalam demi meningkatkan



kehandalan dan validitas temuan.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work)**, Penulis menemukan bahwa penelitian ini masih dalam tahap awal, dan menyadari perlunya penelitian lanjutan di lokasi serupa terkait Penerapan Situs Website Pemerintah Kabupaten Merauke dalam Meningkatkan Pelayanan digital kepada Masyarakat Kabupaten Merauke. Rekomendasi ini didasarkan pada kebutuhan untuk mendalami lebih jauh temuan yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengalokasikan lebih banyak waktu untuk pengumpulan data yang komprehensif dan analisis yang mendalam. Selain itu, perlu dilakukan upaya lebih lanjut dalam mencari referensi dan sumber yang akurat serta relevan terkait dengan topik penelitian ini guna memperkuat landasan teoritis dan metodologi penelitian yang digunakan. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian lanjutan dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pemahaman dan pengembangan e-government di Kabupaten Merauke.

#### V. Ucapan Terima

Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada pemerintah Kabupaten Merauke khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan limpah terimakasih kepada Bapak Mohammad Rezza Fahlevvi, S.Kom, M.Cs yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, A. (2022). *Website Pemerintah daerah sebagai media pelayanan Informasi publik di kabupaten jayapura*.
- Alcianno ghobadi, s. (2020). Sejarah dan perkembangan internet di indonesia alcianno ghobadi gani, st. *Jurnal mitra manajemen*, 5(cmc).  
<File:///c:/users/dell/downloads/573-1077-1-sm.pdf>
- Brilian, P., Yani, R., & Sitokdana, M. N. N. (2021). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Semarang menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analisis. *IKRA-ITH Informatika*, (682013031)
- Cheisviyanny, C., Helmy, H., & Dwita, S. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 6(3), 1087–1104. Retrieved from <http://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274>
- Dinda Nurshabrina (2018). Pemanfaatan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Asahan Dalam Menyebarkan Informasi Internet Sehat DiKabupaten Asahan.
- Hardono, W. (2016). Analisis Kualitas Dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY*, 1–15. Retrieved from <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8918>
- Kabanga, R.S. (2016). Analisis Kualitas website Pemerintah Pada Deseminasi Informasi Ketahanan Pangan. *Jurnal Kajian Komunikasi*.
- Krug, Steve. (2013). *Don't Make Me Think: A Common Sense. Approach to Web Usability.2013*

- Lydia Latifah (2021). Manajemen Pengelolaan Website [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id) Sebagai Media Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian Pekanbaru.
- Moleong, lexy j. 2007. Metodologi penelitian kualitatif. Edisi revisi. Bandung : pt remaja rosdakarya.
- Pramudita, F.A. (2019). Efektivitas penggunaan *website* medantalk.com dalam memenuhi kebutuhan informasi di kalangan mahasiswa fisip Usu.
- Rocha,Alvaro.(2012). Framework For A Global Quality Evaluation Of A Website.Vol.36 Iss; 3,374-382.Online Information Review
- Sari, E.P. (2022). Efektivitas penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di kota padang.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktek. Jakarta: PT Rosda Karya Remaja. 2017
- Tabuni, G.M. (2022). Kualitas Website Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai media penyampaian informasi publik di Provinsi Papua.

