

# KUALITAS *WEBSITE* PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG RAYA SEBAGAI SARANA DISEMINASI INFORMASI

Desinta Indri Kusuma Wardani  
NPP. 32.0716

*Asdaf Kabupaten Murung Jaya, Provinsi Kalimantan Tengah*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: [32.0716@ipdn.ac.id](mailto:32.0716@ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto, M.Si.

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *The website [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id), managed by the Government of Murung Raya Regency, has not been utilized optimally as a medium for public information dissemination. Despite functioning as an official communication platform, the website faces several persistent challenges, including delayed content updates, lack of interactive features, slow download speeds, security vulnerabilities, broken links, and uneven internet accessibility in remote areas. These issues reduce the website's effectiveness in serving as a reliable and accessible source of government information for the public.* **Purpose:** *This study aims to analyze the quality of the website [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) as a platform for public information dissemination. It also seeks to identify both supporting and inhibiting factors affecting its performance and to formulate recommendations for improving the website's quality and functionality.* **Method:** *A descriptive qualitative approach was employed in this research, with data collected through observations, in-depth interviews, and document analysis. The analysis framework is based on Rocha's (2012) website quality theory, which evaluates three core dimensions: content quality, service quality, and technical quality.* **Result:** *The study found that out of 15 quality indicators based on Rocha's framework, 10 indicators have been fulfilled, including a clear navigation structure, informative content, ease of access, and an effective search feature. However, five indicators remain unmet, such as inconsistent content updates, the lack of interactive features, slow website performance, broken links in the tourism menu, and weaknesses in user privacy and security aspects.* **Conclusion:** *Based on the analysis, the overall quality of the [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) website is considered fairly good and it functions as the official information platform for the Murung Raya Regency Government. However, its quality is not yet optimal due to several weaknesses that hinder the effectiveness of public information dissemination. Therefore, improvements are needed in technical aspects, service quality, and content management to make the website a more effective, responsive, and reliable public information tool.*

**Keywords:** *Website [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id); Website Quality; Information Dissemination; Local Government; Information Technology.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Website resmi [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) milik Pemerintah Kabupaten Murung Raya belum optimal dalam menjalankan fungsi diseminasi informasi publik. Permasalahan utama yang dihadapi antara lain keterlambatan pembaruan konten, tidak tersedianya fitur interaktif dua arah, keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah,*

serta adanya isu keamanan dan tautan yang rusak. Kondisi ini menghambat efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat secara luas, padahal peran *website* sangat penting sebagai media komunikasi digital pemerintahan daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* berita.murungrayakab.go.id sebagai sarana diseminasi informasi publik, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerjanya, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan fungsi dan layanan *website* tersebut. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori kualitas *website* dari Rocha (2012) yang mencakup tiga aspek: kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis. **Hasil/Temuan:** Penelitian ini menemukan bahwa dari 15 indikator penilaian kualitas *website* berdasarkan teori Rocha (2012), terdapat 10 indikator yang telah terpenuhi, antara lain struktur navigasi yang baik, konten informatif, kemudahan akses, dan fitur pencarian yang berfungsi optimal. Namun, terdapat lima indikator yang belum terpenuhi, seperti pembaruan informasi yang tidak konsisten, tidak tersedianya fitur interaktif dua arah, performa kecepatan situs yang rendah, adanya tautan rusak pada menu pariwisata, serta kelemahan dalam aspek keamanan dan privasi pengguna. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil analisis, kualitas *website* berita.murungrayakab.go.id secara umum tergolong cukup baik dan sudah menjalankan fungsinya sebagai media informasi resmi Pemerintah Kabupaten Murung Raya. Namun, kualitasnya belum maksimal karena masih terdapat sejumlah kelemahan yang menghambat efektivitas diseminasi informasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada aspek teknis, layanan, dan konten agar situs ini dapat menjadi sarana informasi publik yang lebih efektif, responsif, dan terpercaya. **Kata Kunci:** *Website* berita.murungrayakab.go.id; Kualitas *Website*; Diseminasi Informasi; Pemerintah Daerah; Teknologi Informasi.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam era digital telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Teknologi informasi kini menjadi elemen krusial dalam pengolahan data, pencarian, penyimpanan, dan penyebaran informasi (Indrayani & Gatiningsih, 2013). Pemerintah Indonesia juga telah menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis digital. Salah satu wujud nyata dari implementasi SPBE adalah penerapan *e-Government*, yaitu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas pelayanan publik (Sadar, 2023). Dalam konteks ini, *website* pemerintah menjadi sarana penting dalam penyebaran informasi yang dapat diakses dengan cepat, mudah, dan akurat. *Website* tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi satu arah, tetapi juga dapat menjadi platform interaktif untuk menjalin komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Abdullah, 2016).

*Website* yang berkualitas memainkan peran penting dalam mendorong adopsi layanan *e-government* oleh masyarakat. Menurut Alshehri et al. (2012), kualitas *website* secara signifikan mempengaruhi kemauan masyarakat untuk mengakses layanan digital pemerintah. Hal ini mencakup aspek teknis seperti performa, kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan keandalan situs. Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan akuntabel, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Website* pemerintah yang informatif dan transparan diharapkan mampu menyampaikan informasi publik secara luas serta menetralkan penyebaran informasi palsu atau hoaks yang kian marak akibat ketidakseimbangan antara kecepatan penyebaran informasi dan kemampuan masyarakat dalam menyaring informasi (Cangara, 2009). Lebih lanjut, kualitas dan

kredibilitas *website e-government* juga menentukan seberapa besar masyarakat mempercayai informasi yang disajikan. Dalam penelitian oleh Benyoucef dan Benyoucef (2017), ditemukan bahwa aspek kegunaan (*usability*) dan kredibilitas konten sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta efektivitas *website* pemerintah dalam menjalin komunikasi dengan publik. Penelitian oleh Putri dan Afrilia (2022) menegaskan bahwa kualitas *website* pemerintah daerah sangat berpengaruh terhadap keterbukaan informasi publik. Mereka menemukan bahwa banyak *website* pemerintah belum sepenuhnya memenuhi standar transparansi dan aksesibilitas informasi, yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan publik secara digital. Dalam konteks yang lebih spesifik, Ratnasari et al. (2023) melakukan analisis terhadap kualitas informasi pada *website* PPID di Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya selaras dengan etika hubungan masyarakat pemerintah. Beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal empati dalam pengelolaan *website* dan pengakuan terhadap perilaku publik yang cenderung mengakses *website* utama milik masing-masing institusi, bukan *website* PPID. Oleh karena itu, hubungan masyarakat pemerintah perlu membedakan antara konten *website* utama dan *website* PPID, serta menunjukkan komitmen dalam pengelolaan *website* PPID untuk memastikan masyarakat termotivasi untuk mengakses informasi secara efektif.

Pemerintah Kabupaten Murung Raya telah menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi melalui pembangunan infrastruktur komunikasi digital yang cukup memadai. Dengan memiliki 43 situs pemerintah daerah, 4 akun media sosial aktif, dan 64 email resmi, pemerintah daerah berusaha menciptakan saluran komunikasi yang efisien dan responsif. Salah satu media utama yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah situs *berita.murungrayakab.go.id*, yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo SP). *Website* ini ditujukan sebagai wadah untuk menyampaikan informasi seputar program kerja, layanan publik, serta kegiatan pemerintah daerah. Namun, pemanfaatan situs ini masih belum optimal. Hasil pengujian performa dengan alat analisis *Gtmetrix* menunjukkan bahwa kualitas *website* hanya memperoleh skor D dengan performa sebesar 55%, jauh dari standar ideal. Salah satu indikator buruk adalah *Largest Contentful Paint* (LCP) yang mencapai 8,1 detik, padahal waktu ideal adalah 1-2 detik. Waktu untuk menampilkan gambar utama juga cukup lambat, yaitu 3,9 detik. Kecepatan akses yang rendah ini berkontribusi terhadap rendahnya pengalaman pengguna. Dari sisi statistik pengunjung, data tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah total pengunjung sepanjang Januari hingga November hanya sebanyak 13.920 orang. Jumlah ini setara dengan hanya 11,5% dari total penduduk Kabupaten Murung Raya yang mencapai 120.824 jiwa. Persentase ini menunjukkan kurangnya efektivitas *website* sebagai media utama diseminasi informasi daerah.

Selain aspek teknis, *website* ini juga menghadapi permasalahan lain seperti minimnya fitur interaktif, tidak berfungsinya beberapa tautan menu, dan kurang menariknya tampilan *website*. Hal ini berdampak langsung terhadap rendahnya ketertarikan masyarakat untuk mengakses informasi melalui platform tersebut. Hariguna, Ruangkanjanes, dan Sarmini (2021) menekankan bahwa perilaku publik sebagai keluaran dari layanan *e-government* sangat bergantung pada integrasi teknologi yang baru dan kualitas hubungan antara pengguna dan penyedia layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas *website* menjadi hal yang mendesak. Pengelolaan konten yang lebih baik, perbaikan fitur teknis, peningkatan interaktivitas, dan perbaikan performa merupakan langkah strategis untuk menjadikan *website* ini sebagai sumber informasi yang kredibel dan terpercaya. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga dapat berpartisipasi aktif dalam pengambilan kebijakan publik melalui akses informasi yang terbuka dan responsif. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti mengidentifikasi dua permasalahan utama: (1) rendahnya jumlah pengunjung *website* *berita.murungrayakab.go.id*, dan (2) rendahnya kualitas performa teknis *website* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* tersebut sebagai sarana diseminasi informasi publik di Kabupaten Murung Raya.

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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan layanan e-Government. Berbagai studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas *website* pemerintah memainkan peran penting dalam mendorong adopsi layanan digital oleh masyarakat (Alshehri et al., 2012; Benyoucef & Benyoucef, 2017). *Website* yang cepat, informatif, interaktif, dan mudah digunakan menjadi indikator penting untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan partisipasi warga negara dalam mengakses layanan serta informasi pemerintah. Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal dan pengujian teknis terhadap situs [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id), ditemukan bahwa performa teknis *website* masih berada di bawah standar optimal, dengan nilai performa hanya 55% dan waktu akses yang tergolong lambat. Di sisi lain, statistik pengunjung *website* juga menunjukkan angka yang relatif rendah, yaitu hanya 11,5% dari total jumlah penduduk Kabupaten Murung Raya yang mengakses situs tersebut dalam satu tahun. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara potensi pemanfaatan *website* pemerintah sebagai sarana diseminasi informasi dan kenyataan di lapangan terkait efektivitas dan keterjangkauan *website* tersebut oleh masyarakat.

Kesenjangan penelitian yang menjadi fokus kajian ini terletak pada minimnya kajian empiris yang secara khusus menganalisis kualitas *website* pemerintah daerah di Indonesia dari sisi performa teknis, fitur interaktif, dan efektivitas diseminasi informasi publik, khususnya dalam konteks lokal seperti Kabupaten Murung Raya. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek teoritis *e-Government* secara makro, atau terbatas pada persepsi pengguna terhadap pelayanan digital secara umum, tanpa meninjau secara spesifik kinerja dan kualitas situs pemerintah daerah sebagai media komunikasi publik (Hariguna et al., 2021). Selain itu, belum banyak studi yang mengaitkan langsung antara kualitas *website* pemerintah dengan rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi publik yang bersumber dari media digital resmi. Padahal, kredibilitas dan usability situs pemerintah sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan pemerintah (Benyoucef & Benyoucef, 2017). Hal ini menjadi penting dalam konteks meningkatnya penyebaran hoaks dan informasi yang menyesatkan, yang dapat dikendalikan melalui optimalisasi *website* resmi sebagai rujukan informasi yang terpercaya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan melakukan analisis terhadap kualitas *website* [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) dari aspek performa teknis, kelengkapan fitur, tampilan, serta efektivitasnya dalam menyebarkan informasi kepada publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas *website* pemerintah daerah sebagai sarana diseminasi informasi yang kredibel, transparan, dan responsif.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah studi terdahulu yang membahas topik kualitas *website* pemerintah, diseminasi informasi publik, dan pengelolaan media digital oleh instansi pemerintahan. Penelitian-penelitian tersebut menjadi rujukan penting dalam mengidentifikasi pendekatan teori, metode, serta hasil temuan yang relevan, sekaligus menegaskan adanya ruang baru yang dapat dijelajahi dalam kajian ini. Studi oleh Irmayanti et al. (2021) menggunakan pendekatan Webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* Kabupaten Lamandau dan menemukan bahwa meskipun aspek usability dan information quality dinilai baik, kualitas service interaction masih tergolong cukup. Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian Warnadi dan Putra (2021) di Kabupaten Indragiri Hulu menunjukkan bahwa efektivitas diseminasi informasi publik masih terhambat oleh infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Fokus studi

ini lebih kepada upaya sosialisasi dan pemahaman masyarakat, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada kualitas teknis dan keterlibatan pengguna *website*.

Studi oleh Rasyid (2022) di Kabupaten Enrekang menyoroti keterbatasan diseminasi informasi akibat rendahnya kualitas SDM dan infrastruktur. Sementara itu, penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi performa *website* dan pemanfaatannya sebagai sarana informasi publik. Penelitian Latifah (2021) menyoroti aspek manajemen SDM dalam pengelolaan *website* pemerintah Kota Pekanbaru. Fokus utama studi tersebut adalah proses internal manajemen media informasi, bukan pada efektivitas dan kualitas *website* itu sendiri sebagai media interaktif publik, seperti yang dikaji dalam penelitian ini. Goi (2022) meneliti kualitas *website* Diskominfo Kota Gorontalo, khususnya pada aspek konten dan konsistensi informasi. Temuan menunjukkan bahwa informasi publik yang ditampilkan belum optimal. Penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menyertakan analisis performa teknis dan interaktivitas *website*. Sementara itu, Andriyani dan Sabaruddin (2023) menyoroti implementasi *website* sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara. Mereka menemukan bahwa implementasi belum optimal karena keterbatasan anggaran, kompetensi SDM, dan infrastruktur. Berbeda dengan penelitian ini yang lebih fokus pada evaluasi kualitas teknis dan fungsionalitas *website*, studi ini lebih menekankan pada aspek implementatif dan kendala struktural.

Sedangkan Amin (2022) dalam penelitiannya mengenai pemanfaatan *website* oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa meskipun sudah terjadi digitalisasi layanan, masih terdapat banyak fitur yang tidak berfungsi dan konten yang tidak diperbarui secara berkala. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan *website* tidak menjamin efektivitas jika tidak disertai dengan pengelolaan yang baik. Penelitian ini melengkapi studi tersebut dengan memberikan penilaian terhadap performa teknis dan keterlibatan pengguna. Berdasarkan ketujuh penelitian sebelumnya tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi menyoroti masalah diseminasi informasi, pengelolaan SDM, atau evaluasi konten *website*. Namun, masih terdapat celah dalam penelitian yang meninjau secara menyeluruh kualitas *website* pemerintah daerah dari sisi performa teknis, fitur interaktif, dan keterlibatan pengguna dalam konteks lokal seperti Kabupaten Murung Raya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut.

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

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dalam konteks evaluasi dan analisis kualitas *website* pemerintah daerah sebagai sarana diseminasi informasi publik. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek teknis dan performa situs *berita.murungrayakab.go.id* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Murung Raya. Kebaruan terletak pada pendekatan analisis yang menitikberatkan pada evaluasi mendalam terhadap kualitas teknis *website* (kecepatan akses, keterpakaian fitur, dan struktur konten), interaktivitas pengguna, serta pengaruhnya terhadap tingkat kunjungan dan partisipasi publik dalam mengakses informasi dari pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Irmayanti et al. (2021), yang menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* Kabupaten Lamandau dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, penelitian ini justru mengambil pendekatan kualitatif deskriptif dengan data dukung teknis melalui alat analisis performa *website* seperti GTmetrix. Fokus penelitian ini lebih diarahkan pada bagaimana elemen-elemen teknis dan visual dari *website* pemerintah daerah dapat memengaruhi efektivitas penyebaran informasi publik.

Sementara itu, penelitian oleh Warnadi dan Putra (2021) lebih menyoroti efektivitas pelayanan informasi publik dan hambatan sosialisasi *website* pemerintah di Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian mereka tidak membahas lebih jauh aspek teknis dari *website* atau perilaku pengguna terhadap kualitas konten dan interaktivitas situs. Demikian pula, penelitian oleh Rasyid (2022) dan Amin (2022) membahas keterbukaan informasi dan pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, namun belum mengangkat dimensi evaluasi performa teknis

dan ketertarikan pengguna terhadap platform digital tersebut. Penelitian ini juga melengkapi temuan Andriyani dan Sabaruddin (2023), yang membahas implementasi *website* sebagai media informasi publik di Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan menambahkan analisis performa berbasis data aktual dan tingkat engagement pengunjung situs sebagai indikator efektivitas. Dengan menambahkan dimensi performa *website* dan pengalaman pengguna secara empiris, penelitian ini memberikan sudut pandang baru dalam kajian kualitas media digital pemerintah daerah. Dengan demikian, kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada integrasi antara analisis performa teknis *website*, kualitas konten dan fitur, serta dampaknya terhadap efektivitas komunikasi publik. Hal ini belum banyak dibahas dalam studi-studi sebelumnya, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di wilayah seperti Kabupaten Murung Raya.

### 1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas *website* pemerintah sebagai sarana diseminasi informasi Kabupaten Murung Raya.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam kualitas *website* berita.murungrayakab.go.id sebagai sarana diseminasi informasi publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Murung Raya. Metode ini dipilih karena sesuai untuk menelaah fenomena secara alamiah dan menyeluruh, serta memungkinkan peneliti untuk menggali makna di balik interaksi, strategi, dan dampak pemanfaatan *website* pemerintah dari perspektif para pelaku dan pengguna langsung. Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara triangulatif untuk memperkuat validitas temuan. Wawancara dilakukan baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur guna memperoleh data yang fleksibel namun tetap fokus pada tujuan penelitian. Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pengelolaan dan tampilan *website*, sementara dokumentasi mendukung informasi dengan data tertulis dan visual yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih secara *purposive* dan *snowball sampling*. Informan utama berasal dari pejabat dan pegawai di Diskominfo SP yang terlibat langsung dalam pengelolaan *website*, yaitu: Kepala Dinas (I1), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik (I2), Kepala Bidang TIK dan Persandian (I3), serta beberapa staf teknis (I4). Mereka disebut sebagai informan kunci karena memiliki peran strategis dalam manajemen *website*. Sementara itu, responden dari masyarakat pengguna *website* dipilih dengan teknik *snowball sampling* untuk menggali pengalaman dan persepsi publik terhadap kualitas *website*. Alasan pemilihan informan tersebut adalah karena mereka memiliki akses langsung terhadap proses perencanaan, pengelolaan, dan pemanfaatan *website* sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam. Sementara masyarakat sebagai pengguna memberikan perspektif obyektif terhadap efektivitas fungsi *website* sebagai media informasi publik. Penelitian ini dilaksanakan di Diskominfo Statistik dan Persandian Kabupaten Murung Raya. Lokasi ini dipilih karena merupakan lembaga yang secara langsung bertanggung jawab terhadap pengelolaan situs resmi pemerintah daerah. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama dua bulan, mengikuti kalender akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), dengan estimasi waktu mulai dari proses observasi, wawancara, hingga dokumentasi dan analisis data.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas *website* pemerintah sebagai sarana diseminasi informasi Kabupaten Murung Raya. Penulis menggunakan teori Kualitas *website* menurut Alvaro Rocha

(2012) yang menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi, yaitu Kualitas Konten (*Content Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), dan Kualitas Teknis (*Technical Quality*). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Kualitas Konten (*Content Quality*)

Kualitas konten adalah aspek penting dalam penilaian sebuah *website* yang berkaitan dengan bagaimana informasi dikumpulkan, dikelola, dan disajikan agar menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi berkualitas ditandai dengan keakuratan, relevansi, kelengkapan, konsistensi, dan pembaruan yang rutin. Alvaro Rocha (2012) menyatakan bahwa kualitas informasi bergantung pada proses pengumpulan, penyusunan, penyimpanan, pengolahan, dan manipulasi data sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, lengkap, konsisten, dan selalu diperbarui.

#### 1. Informasi Akurat

Akurasi informasi adalah hal paling utama sebelum publikasi. Informasi harus tepat waktu, tidak bias, dan tidak menimbulkan kontroversi agar memberikan dampak positif serta respons yang sesuai. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya, Bapak Rahmad K. Tambunan, A.P., informasi yang dipublikasikan di *website* [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) berasal langsung dari sumber resmi pemerintah yang melakukan peliputan di lapangan, sehingga kualitas akurasi terjamin. Pendapat serupa datang dari masyarakat, yang menilai informasi di *website* tersebut sudah cukup akurat dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Meski demikian, ada masukan bahwa terkadang informasi kurang diperbarui secara rutin. Observasi terhadap *website* memperlihatkan berita yang disusun dengan baik oleh tim humas Dinas Kominfo, menguatkan bahwa informasi yang disajikan umumnya akurat dan dapat dipercaya.

#### 2. Informasi Relevan

Relevansi informasi mengacu pada kesesuaian isi dengan kebutuhan dan minat pembaca serta kesesuaian dengan konteks dan peristiwa terkini. Informasi yang relevan memberikan manfaat langsung dan memenuhi tujuan konten. Pemerintah daerah telah mengatur klasifikasi informasi yang wajib disediakan kepada publik melalui Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010. Wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo dan masyarakat menunjukkan bahwa konten yang dipublikasikan memang berisi informasi kegiatan resmi pemerintah daerah, sehingga relevan dengan kebutuhan masyarakat. Observasi terhadap laman *website* juga memperlihatkan berita yang sesuai dengan aktivitas pemerintah, walaupun frekuensi pembaruan tidak setiap hari, namun isi konten tetap menggambarkan aktivitas terkini secara akurat dan bermakna bagi publik.

#### 3. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi mencakup tidak hanya kuantitas, tetapi juga sejauh mana informasi memenuhi harapan penerima secara utuh. Informasi yang lengkap memudahkan masyarakat untuk memahami dan mengambil keputusan serta meningkatkan citra penyelenggaraan pemerintahan. Kepala Dinas Kominfo dan pejabat pengelola bidang humas menyatakan bahwa *website* sudah menyediakan berita yang cukup lengkap terkait kegiatan pemerintah daerah, seperti aktivitas Bupati dan Wakil Bupati, dengan penyajian yang jelas dan terstruktur. Warga juga mengapresiasi kelengkapan informasi karena berita menyajikan seluruh aspek penting dalam narasi yang mudah dipahami. Observasi berita kegiatan di *website* menunjukkan informasi yang disampaikan mencakup judul, waktu, tempat, dokumentasi foto, dan isi yang terstruktur, memperkuat kesimpulan bahwa kelengkapan konten sudah baik dan membantu masyarakat memahami berita dengan mudah.

#### 4. Pembaruan Informasi

Pembaruan konten sangat penting agar informasi selalu terkini dan relevan dengan perkembangan terbaru. Konten yang sering diperbarui menunjukkan *website* dikelola dengan baik dan dapat mempertahankan kepercayaan pembaca. Namun, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pembaruan informasi pada *website* [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) belum optimal. Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya hanya memperbarui konten jika ada kegiatan pemerintah yang berlangsung, sehingga update berita masih jarang dan kurang rutin. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik menjelaskan bahwa pengelolaan informasi lebih banyak diarahkan ke *website* [infopublik.id](http://infopublik.id), yang mencakup wilayah lebih luas. Hal ini menyebabkan *website* [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) kurang diminati pengunjung karena frekuensi pembaruan rendah. Masyarakat juga mengharapkan pembaruan yang lebih rutin agar informasi selalu segar dan sesuai kondisi terbaru. Observasi pada bulan April 2025 memperlihatkan beranda *website* masih menampilkan berita kegiatan dari akhir Maret, menegaskan rendahnya frekuensi pembaruan.

## 5. Konsistensi

Konsistensi dalam penyajian konten meliputi gaya penulisan, struktur, terminologi, dan branding yang seragam antar konten, sehingga membuat *website* terlihat profesional dan mudah dipahami. Konsistensi meningkatkan kepercayaan pembaca dan pengalaman pengguna. Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi menyatakan bahwa *website* ini konsisten dalam menyediakan informasi dengan gaya penulisan yang tetap dan struktur berita yang rapi, mulai dari dokumentasi kegiatan, judul, hingga isi berita yang sistematis. Masyarakat juga mengakui konsistensi ini sebagai keunggulan *website* dalam menyampaikan informasi yang dapat dipercaya. Observasi berbagai berita memperlihatkan pola penulisan dan penyajian yang seragam, memperkuat kesan profesional dan terpercaya.

### 3.2. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah dimensi penting dalam menilai kemampuan organisasi, perusahaan, atau individu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat, sesama karyawan, maupun pimpinan. Kualitas layanan pada *website* pemerintah, seperti [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id), dapat dinilai dari aspek keandalan, respon positif, ketersediaan, privasi, dan kinerja.

#### 1. Keandalan

Keandalan (*Reliability*) berarti kemampuan layanan untuk memberikan hasil yang tepat waktu, akurat, konsisten, dan memuaskan. Dalam konteks *website* berita [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id), keandalan tidak hanya berkaitan dengan sistem dan performa *website* yang harus selalu dapat diakses dan berjalan lancar, tetapi juga kualitas pegawai yang mengelola *website*. Kepala Dinas Kominfo, Rahmad K. Tambunan, menyatakan bahwa *website* sempat kurang aktif sebelum dikelola tim saat ini, namun kini sudah lebih baik berkat pengelolaan yang serius dan pelatihan pegawai, meski tidak semua pegawai berlatar pendidikan informasi. Warga seperti Ibu Herni menilai *website* sudah dapat diandalkan dalam menyampaikan aktivitas pemerintah daerah, namun informasi terkini di luar pemerintahan masih kurang tersedia setiap hari. Hal senada disampaikan pelajar Syifa Sahira, yang hanya menggunakan *website* saat ada tugas sekolah karena kurangnya berita yang up-to-date. Pegawai Diskominfo, Ibu Rahel, menyatakan *website* terus dipelihara agar dapat diakses dengan baik, namun kompetensi pegawai masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan karena latar belakang pendidikan pegawai beragam. Data menunjukkan mayoritas pegawai Diskominfo memiliki pendidikan S1 (35 orang) dan sisanya SLTA (32 orang). Pelatihan dan seminar secara rutin dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai, sehingga keandalan dari sisi sumber daya manusia dan teknologi terus ditingkatkan.

#### 2. Respon Positif

Respon positif mengacu pada pelayanan yang ramah, cepat, dan solutif, serta bagaimana *website* menanggapi kritik dan saran dari masyarakat. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Hendry Januardy, menyatakan belum ada keluhan serius dari masyarakat karena berita yang disajikan sesuai kondisi nyata dan pihak Diskominfo menyediakan saluran email dan media sosial (Facebook dan Instagram) untuk menerima kritik dan saran. Namun, warga seperti Ibu Deata Dwi mengeluhkan tidak adanya menu tanggapan atau feedback langsung di *website*. Hal ini dibenarkan oleh admin *website*, Ridwan Nasution, yang menyatakan *website* belum menyediakan fitur umpan balik, sehingga masyarakat harus menyampaikan masukan lewat media sosial. Observasi terhadap tampilan *website* juga menunjukkan tidak adanya fitur khusus untuk umpan balik langsung, yang membatasi interaksi dan responsifitas layanan terhadap masyarakat.

### 3. Ketersediaan

Ketersediaan (*availability*) adalah sejauh mana layanan dapat diakses kapan dan di mana saja oleh pengguna. *Website berita.murungrayakab.go.id* dapat diakses 24 jam setiap hari selama tersedia jaringan internet. Kepala Dinas Kominfo, Rahmad K. Tambunan, menegaskan *website* dapat diakses kapan saja dengan fitur seperti trending, mesin pencari, dan tautan situs pemerintah daerah, walaupun jaringan internet di Murung Raya belum merata. Pegawai Diskominfo lainnya, Resi Adi Pratama, juga menyatakan fitur yang disediakan sudah cukup lengkap. Namun, warga seperti Bapak Dimas Cahyo dan Ibu Herni mengeluhkan keterbatasan fitur dan konten, serta sulitnya akses jaringan internet terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau. Data dari Renstra Dinas Kominfo menunjukkan dari 126 desa/kelurahan di Murung Raya, hanya 64 desa yang sudah memiliki akses internet, sementara 62 desa masih belum terjangkau jaringan internet. Hal ini menjadi kendala utama dalam pemanfaatan *website* secara merata oleh masyarakat.

### 4. Privasi

Privasi adalah kemampuan layanan untuk melindungi data pribadi dan informasi pengguna dari akses tidak sah atau penyalahgunaan. Dalam hal ini, tingkat keamanan *website berita.murungrayakab.go.id* masih belum maksimal. Pegawai Diskominfo, Resi Adi Pratama, menyatakan masih sering terjadi serangan phishing dan spam serta sempat terjadi peretasan yang membuat *website* tidak bisa diakses selama beberapa waktu. Warga seperti Ibu Vinka juga pernah menerima notifikasi keamanan yang menunjukkan *website* tidak aman. Observasi tampilan *website* mengindikasikan masalah pada sertifikat keamanan SSL/TLS yang sudah kadaluarsa atau tidak sesuai, sehingga menimbulkan risiko keamanan bagi pengguna.

### 5. Kinerja

Kinerja (*performance*) adalah ukuran pencapaian pelaksanaan program atau kebijakan yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi layanan. Kepala Bidang Penyelenggaraan Teknologi Informasi, Kardi, menilai kinerja *website* sudah cukup baik karena mampu menyediakan informasi yang akurat dan relevan terkait program pemerintah. Diskominfo juga memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai kehumasan agar konten yang dipublikasikan berkualitas. Namun, masyarakat seperti Bapak Ramadhani Desta menilai kinerja layanan masih perlu ditingkatkan terutama dari segi kecepatan respon ketika mereka mengajukan pertanyaan melalui *website*. Diskominfo juga memiliki target capaian kinerja tahunan yang menjadi tolok ukur pencapaian layanan, yang akan terus dipantau dan dievaluasi demi peningkatan kualitas.

### 3.3. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Kualitas teknis merupakan salah satu dimensi penting dalam mengevaluasi kinerja dan efektivitas sebuah situs web, khususnya dalam konteks layanan digital pemerintah. Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti kegunaan (*usability*), aksesibilitas (*accessibility*), tautan yang rusak (*broken links*), waktu unduh (*download time*), dan mesin pencari internal (*search engine*). Evaluasi

terhadap kelima indikator ini dapat memberikan gambaran sejauh mana sebuah situs web mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan benar-benar bisa diakses secara optimal oleh publik. Berikut ini adalah uraian mendalam tentang kualitas teknis situs [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) berdasarkan hasil wawancara, observasi lapangan, serta pengujian teknis.

### 1. Kegunaan (*Usability*)

Kegunaan atau *usability* mengacu pada kemudahan penggunaan situs oleh masyarakat. Situs yang memiliki tingkat kegunaan tinggi memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas-tugas informasi dengan mudah, cepat, dan tanpa kebingungan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya, Bapak Rahmad K. Tambunan, desain situs [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) sengaja dibuat sederhana dan intuitif agar masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia dapat mengakses informasi pemerintahan tanpa kesulitan. Hal ini sejalan dengan pernyataan seorang warga, Ibu Vinka, yang mengaku terbantu oleh keberadaan situs tersebut untuk mengetahui kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah. Hasil observasi mendukung pernyataan ini. Tampilan halaman muka (*homepage*) situs menampilkan menu utama yang terstruktur dengan baik, seperti Beranda, Portal, Diskominfo SP, dan Mesin Pencarian. Menu-menu ini mudah diakses dan dipahami, bahkan oleh pengguna yang baru pertama kali mengunjungi situs. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari segi kegunaan, situs ini telah memenuhi standar kemudahan akses dan efisiensi informasi.

### 2. Aksesibilitas (*Accessibility*)

Aksesibilitas menggambarkan seberapa mudah sebuah situs diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari perangkat desktop maupun perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Menurut Bapak Kardi, Kepala Bidang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi, situs ini telah dirancang agar dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama terdapat koneksi internet. Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa situs ini memang dapat dibuka melalui berbagai perangkat tanpa gangguan berarti. Tata letak dan konten yang ditampilkan tetap rapi dan terbaca dengan baik, baik di layar komputer maupun ponsel pintar. Hal ini menunjukkan bahwa situs [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) telah memenuhi aspek aksesibilitas dengan cukup baik, dan memberikan peluang yang setara bagi seluruh masyarakat dalam mengakses informasi.

### 3. Tautan yang Rusak (*Broken Links*)

Tautan rusak adalah masalah teknis yang dapat menurunkan kredibilitas sebuah situs web. Tautan semacam ini mengacu pada link yang gagal mengarah ke halaman tujuan karena URL salah atau konten telah dihapus. Meskipun pihak Diskominfo mengklaim bahwa mereka selalu siap memperbaiki konten yang rusak, hasil observasi membuktikan adanya tautan yang tidak dapat diakses. Salah satu contohnya adalah tautan ke situs [disparpora.murungrayakab.go.id](http://disparpora.murungrayakab.go.id) di menu pariwisata, yang ternyata mengalami kegagalan akses. Hal ini diperkuat oleh kesaksian Bapak Dimas Cahyo, warga Kecamatan Murung, yang menyampaikan bahwa ia tidak bisa membuka halaman pariwisata melalui situs tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemeliharaan teknis situs masih perlu ditingkatkan, karena keberadaan tautan yang rusak dapat mengganggu pengalaman pengguna dan menghambat akses informasi.

### 4. Waktu Unduh (*Download Time*)

Waktu unduh atau loading time adalah indikator penting dalam memastikan kenyamanan pengguna. Waktu muat yang lama dapat menyebabkan frustrasi dan menurunkan minat pengunjung untuk melanjutkan penggunaan situs. Bapak Kardi menyatakan bahwa situs memiliki waktu unduh yang cepat, tergantung pada jaringan internet yang digunakan pengguna. Namun, dari sisi masyarakat, Bapak Ramadhani Desta menyebutkan bahwa situs membutuhkan beberapa

detik untuk menampilkan gambar dengan resolusi yang jelas. Peneliti kemudian menggunakan alat digital GTMetrix untuk menguji kecepatan situs secara objektif. Hasilnya, situs memperoleh skor D dengan performa sebesar 55% dari 100%. Waktu muat konten utama (*Largest Contentful Paint*) tercatat mencapai 8,1 detik, jauh di atas standar optimal yaitu 1–2 detik. Ini menunjukkan bahwa, secara teknis, situs masih belum optimal dalam hal kecepatan akses dan perlu dilakukan perbaikan pada struktur kode atau pengelolaan konten multimedia untuk mempercepat waktu unduh.

#### 5. Mesin Pencari (*Search Engine*)

Fitur pencarian internal merupakan elemen penting untuk memudahkan pengguna dalam menemukan informasi secara cepat dan spesifik. Mesin pencari yang efektif akan menampilkan hasil yang relevan dengan kata kunci, serta memberikan kemudahan dalam menyaring informasi berdasarkan kategori. Menurut Bapak Kardi, fitur pencarian pada situs ini berfungsi dengan baik, di mana pengguna hanya perlu memasukkan kata kunci untuk langsung menemukan berita yang relevan. Observasi peneliti menunjukkan bahwa fitur ini memang bekerja sebagaimana mestinya dan mampu menampilkan hasil pencarian secara akurat dan cepat. Dengan demikian, mesin pencarian situs ini dinilai sudah memenuhi standar efisiensi dan relevansi informasi.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas teknis situs berita.murungrayakab.go.id sebagai salah satu media digital Pemerintah Kabupaten Murung Raya dalam menyebarkan informasi publik. Berdasarkan hasil analisis lima indikator utama kualitas teknis, yaitu kegunaan, aksesibilitas, tautan rusak, waktu unduh, dan mesin pencari, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun situs telah menunjukkan beberapa aspek positif, masih terdapat sejumlah kelemahan yang perlu diperbaiki agar situs benar-benar efektif sebagai sarana komunikasi publik digital. Pertama, dari aspek kegunaan (*usability*), situs berita.murungrayakab.go.id dinilai cukup baik. Hal ini terlihat dari desain tampilan yang sederhana dan navigasi menu yang jelas, seperti menu Beranda, Portal, dan Diskominfo yang mudah diakses. Hasil ini mengindikasikan bahwa situs telah memperhatikan kebutuhan pengguna untuk mengakses informasi secara efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Irmayanti et al. (2021) yang juga menemukan bahwa *usability* pada situs pemerintah Kabupaten Lamandau tergolong baik. Namun, penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan pendekatan kualitatif yang menggambarkan persepsi dan pengalaman pengguna secara lebih mendalam.

Kedua, pada aspek aksesibilitas (*accessibility*), situs menunjukkan performa yang cukup baik karena dapat diakses melalui berbagai perangkat, baik *desktop* maupun *mobile*, tanpa kendala signifikan. Fleksibilitas ini menunjukkan adanya kesadaran pengelola terhadap pentingnya keterjangkauan informasi bagi masyarakat yang memiliki perangkat dengan spesifikasi berbeda. Temuan ini bertolak belakang dengan studi Warnadi dan Putra (2021) di Kabupaten Indragiri Hulu yang menemukan bahwa rendahnya infrastruktur dan literasi digital masyarakat menjadi penghambat utama aksesibilitas informasi publik. Dengan demikian, situs Murung Raya dapat dikatakan telah memenuhi standar minimal aksesibilitas, meskipun tantangan pemerataan literasi digital tetap relevan dalam konteks daerah. Ketiga, terkait tautan rusak (*broken links*), ditemukan bahwa beberapa tautan, terutama di menu pariwisata, mengalami gangguan atau tidak dapat diakses. Keberadaan tautan rusak ini menandakan adanya kelemahan dalam pemeliharaan konten situs secara berkala. Hal ini mirip dengan temuan Amin (2022) di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, yang mengungkapkan bahwa banyak fitur pada situs mereka tidak berfungsi dan informasi tidak diperbarui. Persamaan ini menunjukkan bahwa masalah pengelolaan dan pemeliharaan teknis situs masih menjadi isu umum dalam manajemen media digital pemerintah daerah. Keempat, waktu unduh (*download time*) masih menjadi tantangan utama situs berita.murungrayakab.go.id. Berdasarkan pengujian menggunakan GTMetrix, waktu muat konten utama mencapai 8,1 detik,

jauh di atas standar optimal 1–2 detik. Ini menunjukkan bahwa situs masih memerlukan optimasi teknis, baik dari sisi ukuran konten maupun struktur kode. Temuan ini melengkapi studi Goi (2022) yang menyoroti kualitas konten *website* Diskominfo Kota Gorontalo, namun belum membahas secara rinci aspek performa teknis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan tambahan perspektif penting mengenai bagaimana aspek teknis secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Kelima, fitur mesin pencari internal (*search engine*) berfungsi dengan baik dan mampu memberikan hasil pencarian yang relevan sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan oleh pengguna. Efektivitas fitur ini menunjukkan bahwa situs telah dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menemukan informasi yang spesifik. Dalam hal ini, situs Murung Raya lebih unggul dibandingkan temuan Latifah (2021) yang menyoroti kurangnya pengelolaan fitur interaktif pada situs pemerintah Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situs [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) telah berhasil dalam beberapa aspek utama seperti kegunaan, aksesibilitas, dan fungsi pencarian. Namun, masih ada aspek yang harus diperbaiki, seperti pemeliharaan tautan dan optimalisasi waktu unduh. Permasalahan-permasalahan teknis tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan situs pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan pemeliharaan berkelanjutan.

Dalam konteks perbandingan dengan penelitian terdahulu, studi ini melengkapi temuan yang sudah ada dengan menyajikan analisis yang lebih holistik terhadap kualitas teknis situs web pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Warnadi dan Putra (2021), Rasyid (2022), dan Andriyani dan Sabaruddin (2023), lebih berfokus pada hambatan struktural, keterbatasan SDM, dan aspek implementasi kebijakan tanpa menggali aspek teknis dari situs itu sendiri. Sementara itu, pendekatan penelitian ini secara langsung menilai performa teknis serta persepsi pengguna terhadap kinerja situs sebagai sarana diseminasi informasi. Dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini berhasil menangkap nuansa penggunaan situs yang tidak dapat diungkap sepenuhnya melalui pendekatan kuantitatif seperti yang digunakan dalam studi Irmayanti et al. (2021). Penelitian ini juga memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dan persepsi kenyamanan akses memiliki peran besar dalam efektivitas situs pemerintah sebagai media informasi publik. Kesimpulan dari diskusi ini adalah bahwa keberhasilan situs web pemerintah tidak dapat diukur hanya dari ketersediaannya, tetapi juga dari performa teknis yang mendukung kenyamanan dan keterlibatan pengguna. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus meningkatkan kualitas teknis situs secara berkelanjutan, termasuk dalam hal pemeliharaan konten, peningkatan kecepatan akses, dan penyediaan fitur interaktif yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi Dinas Kominfo Kabupaten Murung Raya dalam mengembangkan situs yang benar-benar responsif, inklusif, dan efisien.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang mengkaji kualitas *website* [berita.murungrayakab.go.id](http://berita.murungrayakab.go.id) dengan menggunakan pendekatan teori kualitas *website* dari Rocha (2012), yang mencakup tiga dimensi utama yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas teknis, diperoleh beberapa kesimpulan penting. Secara umum, situs ini telah menunjukkan kinerja yang cukup baik sebagai media diseminasi informasi publik oleh Pemerintah Kabupaten Murung Raya. Dari total 15 indikator yang dianalisis, sebanyak 10 indikator dinyatakan telah terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa *website* telah mampu menjalankan fungsinya sebagai kanal informasi yang dapat diakses masyarakat, dengan dukungan konten yang relevan, desain yang mudah dinavigasi, dan fitur interaktif yang berfungsi secara umum. Namun demikian, terdapat lima indikator yang belum terpenuhi, yang menjadi hambatan dalam pencapaian kualitas *website* secara menyeluruh. Kelima

indikator tersebut meliputi pembaruan informasi yang belum dilakukan secara rutin, respons positif terhadap pengguna yang belum maksimal, keterbatasan pada aspek ketersediaan layanan selama 24 jam, belum optimalnya perlindungan privasi pengguna, serta masih ditemukannya tautan rusak dan lambatnya waktu unduh halaman situs. Faktor-faktor ini menjadi perhatian utama yang perlu segera ditangani agar situs dapat memberikan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Dengan demikian, meskipun situs *berita.murungrayakab.go.id* telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas, masih dibutuhkan upaya peningkatan berkelanjutan terutama dalam hal pemeliharaan konten, kecepatan akses, serta penguatan fitur teknis dan keamanan, agar perannya sebagai sarana komunikasi digital pemerintah daerah dapat dijalankan secara optimal.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini terbatas pada evaluasi *website berita.murungrayakab.go.id*, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke *website* pemerintah daerah lain.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penelitian selanjutnya disarankan mencakup lebih banyak *website* pemerintah daerah dan menggunakan metode kuantitatif atau campuran untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kualitas dan efektivitas *website* sebagai media informasi publik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Murung Raya, para informan masyarakat yang telah bersedia memberikan waktu dan informasi, serta semua pihak yang telah mendukung dan membantu kelancaran proses penelitian ini hingga selesai. Tanpa dukungan dan kerja sama mereka, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Rohi. (2016). *Web Programming is Easy*. Penerbit PT Elex Media Komputindo
- Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012). The effects of *website* quality on adoption of e-government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. *arXiv preprint arXiv:1211.2410*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1211.2410>
- Amin, M. (2022). Pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik untuk mewujudkan transparansi di Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dan pemanfaatan digitalisasi pada pendidikan Islam. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 11(1), 1–16. <https://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1125/>
- Andriyani, R., & Sabaruddin, S. (2023). Implementasi *website* sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/3733>
- Benyoucef, M., & Benyoucef, L. (2017). Usability and credibility of e-government *websites*. *Government Information Quarterly*, 31(4), 584-595. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.002>
- Cangara, H. (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Goi, A. L. (2021). Kualitas *website* dalam menyampaikan informasi publik di Kota Gorontalo (Studi *website* Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Gorontalo). Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/7874/>
- Hariguna, T., Ruangkanjanes, A., & Sarmini. (2021). Public behavior as an output of e-government service: The role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality. *Sustainability*, 13(13), 7464. <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Indrayani, E., & Gatningsih. (2013). *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan (Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan/Pemda)*. IPDN PRESS.

- <http://eprints.ipdn.ac.id/4548/>
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis kualitas *website* Kabupaten Lamandau menggunakan Webqual 4.0. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 5(1). <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-informatika/article/view/907>
- Latifah, L. (2021). Manajemen pengelolaan *website* [www.pekanbaru.go.id](http://www.pekanbaru.go.id) sebagai media informasi publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <https://repository.uin-suska.ac.id/53100/>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE),
- Rasyid, E. (2021). Diseminasi Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi melalui *website* di Kabupaten Enrekang. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/11225/>
- Rocha, A. (2012). "Framework for a global quality evaluation of a *website*". *Online Information Review*, Vol. 36 No. 3, pp. 374-382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Sadar, S. M. (2023). *E-Government (Konsep, Implementasi Dan Evaluasi E-Government Di Indonesia)*. Widina Media Utama.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Warnadi, & Putra, M. A. (2022). Analisis kualitas pelayanan informasi publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(3). <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v1i3.1185>
- Putri, W. E., & Afrilia, A. M. (2022). Comparative study of local government website quality as implementation of e-government public relations in public information disclosure. *Jurnal Media dan Komunikasi Indonesia*, 3(2), 115–130. <https://doi.org/10.22146/jmki.83056>
- Ratnasari, E., Afrilia, A. M., & Putri, W. E. (2020). Information quality of regional government's websites in Central Java Province. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 16(2), 243–254. <https://doi.org/10.29313/mediator.v16i2.2639>

