

**EFEKTIVITAS WEBSITE PORTAL PEMERINTAH
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA PROVINSI SUMATERA BARAT
SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK**

Yumna Nirmala

NPP. 32.0149

Asdaf Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0149@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Ir.Murdiyana, M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *This research is motivated by various issues in the utilization of the official website portal of the Lima Puluh Kota Regency Government as a public information medium. Several gaps identified in this study include the suboptimal management of the website by the local government, low public participation in accessing the website, unequal internet access coverage across the Lima Puluh Kota Regency area, and the lack of socialization and promotion of the government website to the public. These gaps indicate that although the website is available, its role as a public information medium has not been functioning optimally. Therefore, this research is important to assess the effectiveness of the website in delivering information to the public, while also providing recommendations for improvement based on field findings.* **Purpose:** *This research aims to determine the effectiveness of the official website portal of the Lima Puluh Kota Regency Government as a medium for public information.* **Method:** *This study employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation, using the Website Effectiveness Concept from Aprilia et al. (2014). Data analysis was conducted with the assistance of NVivo 12 Plus software to identify dominant themes and keyword frequencies within the data.* **Result:** *The research findings indicate that the effectiveness of the website is not yet fully optimal when viewed from six dimensions: (1) The website serves fairly well as a platform for information delivery, but it has not fully addressed all of the public's informational needs. (2) The government's role in managing the website remains limited due to a lack of human resources and minimal training. (3) The content tends to be incomplete, less engaging, and not regularly updated. (4) Access is limited due to uneven internet network coverage in several areas. (5) Interaction between the government and the public through the website is minimal due to the absence of feedback features or two-way communication. (6) The objective of providing the website as a medium for public information transparency has not been fully achieved, as public participation in accessing it remains low.* **Conclusion:** *The official portal website of the Lima Puluh Kota Regency Government has the potential to be an effective medium for public information, as it provides various services and government information online. However, its implementation still faces obstacles such as technical issues, inconsistent content updates, and limited internet access in some areas. Additionally, the low*

utilization of the website by the community indicates the need for improvements in management, outreach, and content optimization. Therefore, to ensure the website is truly effective as a tool for public information transparency, a strong commitment from the administrators is needed to improve infrastructure, regularly update information, and enhance digital literacy among the community.

Keywords: *Effectiveness, Website, Public Information*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan dalam pemanfaatan website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. Beberapa kesenjangan yang berhasil diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain belum optimalnya pengelolaan website oleh pemerintah daerah, minimnya partisipasi masyarakat dalam mengakses website, tidak meratanya jangkauan akses internet di wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota dan Kurangnya sosialisasi dan promosi website pemerintah kepada masyarakat, Kesenjangan ini menunjukkan bahwa meskipun website telah tersedia, perannya sebagai media informasi publik belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana efektivitas website tersebut dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan di lapangan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi menggunakan Konsep Efektivitas Website dari (Aprilia et al., 2014). Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus untuk mengetahui dominasi tema dan frekuensi kata kunci dalam data. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas website belum sepenuhnya optimal jika dilihat dari enam dimensi. (1) Peran website sudah cukup sebagai wadah penyampaian informasi, namun belum sepenuhnya mampu menjangkau semua kebutuhan informasi masyarakat. (2) Peran pemerintah dalam pengelolaan masih terbatas karena kurangnya sumber daya manusia dan minimnya pelatihan. (3) Konten informasi cenderung belum lengkap, kurang menarik, dan belum diperbarui secara berkala. (4) Jangkauan akses terbatas karena belum meratanya jaringan internet di beberapa wilayah. (5) Interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui website masih minim karena tidak tersedianya fitur umpan balik atau komunikasi dua arah. (6) Tujuan dari penyediaan website sebagai media keterbukaan informasi publik belum sepenuhnya tercapai karena partisipasi masyarakat dalam mengaksesnya masih rendah. **Kesimpulan:** Website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki potensi sebagai media informasi publik yang efektif, karena telah menyediakan berbagai layanan dan informasi pemerintahan secara daring. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan seperti kendala teknis, pembaruan konten yang tidak konsisten, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Selain itu, rendahnya pemanfaatan website oleh masyarakat menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal

pengelolaan, sosialisasi, dan optimalisasi konten. Oleh karena itu, agar website benar-benar efektif sebagai sarana keterbukaan informasi publik, perlu adanya komitmen yang kuat dari pengelola untuk memperbaiki infrastruktur, memperbarui informasi secara berkala, dan meningkatkan literasi digital masyarakat.

Kata kunci: Efektivitas, *Website*, Informasi Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pemerintahan, khususnya dalam upaya peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang responsif. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan era digital melalui pemanfaatan media daring, salah satunya melalui website resmi pemerintah daerah. Website ini diharapkan menjadi sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses. Penggunaan teknologi informasi, termasuk website, untuk meningkatkan transparansi, partisipasi, dan efisiensi pemerintahan." (Alawadhi & Scholl, 2016) Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota telah membangun website portal resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bentuk implementasi dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Website tersebut memuat berbagai informasi publik, mulai dari layanan administrasi, berita kegiatan pemerintahan, hingga pengumuman resmi

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya sejumlah tantangan dalam pemanfaatan website sebagai media informasi publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa website masih mengalami kendala teknis seperti error pada halaman tertentu, pembaruan konten yang tidak konsisten, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Di sisi lain, tingkat pemanfaatan website oleh masyarakat juga masih tergolong rendah, karena banyak warga yang lebih memilih mendapatkan informasi melalui media sosial atau datang langsung ke kantor pemerintah. > "Meskipun informasi publik telah disediakan melalui website, belum seluruh masyarakat merasakan manfaat maksimalnya.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengelolaan website dengan realisasi penggunaannya di lapangan. Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik, dengan menggunakan konsep efektivitas website dari Aprilia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan fungsi website sebagai sarana komunikasi dan pelayanan informasi publik yang efisien dan berkelanjutan.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang mengkaji efektivitas website pemerintah daerah dengan menggunakan konsep efektivitas website dari Aprilia yang mencakup enam dimensi utama: kualitas informasi, desain, aksesibilitas, kemudahan penggunaan, kemutakhiran, dan interaktivitas. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan analisis tematik menggunakan perangkat lunak NVivo 12 *Plus*, yang memberikan gambaran visual mengenai dominasi tema dan frekuensi kata dalam data kualitatif. Penelitian ini menjadi penting karena memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan layanan digital pemerintah daerah, khususnya dalam konteks lokal Kabupaten Lima Puluh Kota. Dengan menyoroti celah (gap) antara potensi dan realitas pemanfaatan website, hasil

penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konkret dalam penguatan pengelolaan website pemerintah sebagai sarana keterbukaan informasi publik yang efektif dan berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Aprilia serta Megantoro, dkk (2019), menunjukkan bahwa website pemerintah dapat menjadi media informasi publik yang efektif apabila dikelola dengan baik, mudah diakses, dan kontennya diperbarui secara berkala. Namun, berbagai studi juga mengungkap bahwa banyak website pemerintah daerah belum optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat karena masih terdapat kendala teknis, kurangnya interaktivitas, dan minimnya sosialisasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. Website ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan menjadi wajah digital daerah dalam penyampaian informasi publik. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan konsep efektivitas website dari Aprilia, dkk (2014), penelitian ini memberikan pembaruan kajian khusus di tingkat lokal Kabupaten Lima Puluh Kota, yang sebelumnya belum banyak diteliti.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Website resmi pemerintah daerah merupakan salah satu sarana penting dalam menyampaikan informasi publik secara daring. Seiring dengan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah daerah didorong untuk menghadirkan layanan informasi yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui platform digital. Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti efektivitas website pemerintah, seperti penelitian Aprilia, dkk (2014) yang mengembangkan enam dimensi efektivitas website, serta penelitian (Megantoro, 2019) yang menilai bagaimana website digunakan sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Namun demikian, mayoritas penelitian tersebut masih berfokus pada konteks kota besar atau wilayah dengan infrastruktur digital yang relatif baik. Belum banyak kajian yang secara spesifik menyoroti efektivitas website pemerintah daerah di wilayah kabupaten, khususnya di luar Pulau Jawa, seperti Kabupaten Lima Puluh Kota di Provinsi Sumatera Barat. Padahal, kondisi geografis dan infrastruktur digital yang berbeda dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan website sebagai media informasi publik. Website pemerintah berperan dalam mendekatkan layanan publik kepada masyarakat, terutama di daerah dengan keterbatasan akses digital (Dimas et al., 2024)

Lebih lanjut, berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa meskipun portal website Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota telah tersedia dan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, tingkat pemanfaatannya masih rendah. Masyarakat cenderung lebih mengandalkan media sosial atau informasi langsung dari kantor pemerintahan dibandingkan mengakses informasi melalui website resmi. Selain itu, masalah teknis seperti error pada tampilan halaman, lambatnya pembaruan konten, serta keterbatasan akses internet juga menjadi kendala yang belum banyak dieksplorasi secara mendalam dalam penelitian sebelumnya. Kebijakan infrastruktur yang mendukung mencerminkan upaya peningkatan layanan publik (Imaduddin et al., 2023)

Oleh karena itu, terdapat kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan yang perlu diangkat dalam penelitian ini. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan mengevaluasi efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota menggunakan enam dimensi dari Aprilia, dkk (2014), serta memanfaatkan perangkat lunak NVivo 12 *Plus* untuk menganalisis dominasi tema dan persepsi

masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan literatur mengenai efektivitas layanan digital pemerintah di daerah dengan infrastruktur digital yang belum merata.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai efektivitas website pemerintah sebagai media informasi publik telah banyak dilakukan di berbagai daerah. Namun, setiap studi memiliki fokus dan konteks yang berbeda-beda. Beberapa penelitian yang relevan antara lain dilakukan oleh Aprillia Penelitian ini mengembangkan konsep efektivitas website dengan enam indikator utama, yaitu: *peran pemerintah, peran website, tujuan, content, interaksi, jangkauan akses*. Model ini digunakan dalam berbagai evaluasi website pemerintah karena menyajikan pendekatan yang menyeluruh. Peneliti menggunakan model ini sebagai kerangka analisis utama, menjadikannya dasar teori yang kuat dalam menilai efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Selanjutnya, Megantoro, dkk. (2019), dalam penelitiannya di DPMPSTSP Kota Magelang menunjukkan bahwa efektivitas website pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat belum maksimal. Mereka menemukan bahwa kurangnya pembaruan konten dan desain website yang tidak menarik membuat masyarakat kurang berminat untuk mengaksesnya. Hal ini menjadi pembandingan penting dalam konteks Kabupaten Lima Puluh Kota yang juga mengalami persoalan serupa.

(La Tarifu et al., 2022) dalam artikel berjudul "*Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik*" yang dipublikasikan dalam *Journal Publicuho*. Penelitian ini menunjukkan bahwa website Pemerintah Kota Kendari telah digunakan sebagai sarana penyebarluasan informasi publik, namun efektivitasnya masih terbatas karena kurangnya pembaruan informasi, rendahnya keterlibatan masyarakat, serta masalah teknis dalam aksesibilitas. Temuan ini relevan dengan konteks peneliti di Kabupaten Lima Puluh Kota, di mana hambatan teknis dan rendahnya pembaruan konten juga menjadi masalah utama.

Penelitian (Nury Khirdany et al., 2024) dalam jurnal *Journal of Economics and Business* juga meneliti efektivitas website di tingkat desa sebagai layanan informasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan website desa masih belum optimal karena keterbatasan SDM pengelola dan kurangnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini mempertegas pentingnya peningkatan kapasitas pengelola dan sosialisasi penggunaan website kepada masyarakat, aspek yang juga ditemukan dalam penelitian peneliti di Lima Puluh Kota.

Penelitian (Rahman et al., 2020) dalam jurnal *Pemerintahan Integratif* membahas "*Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda*." Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan website sangat membantu dalam menyampaikan layanan informasi publik, tetapi efektivitasnya masih rendah akibat pembaruan data yang tidak rutin, kurangnya interaksi langsung, dan minimnya partisipasi pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi telah tersedia, pemanfaatannya belum maksimal karena masalah teknis dan manajerial.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah meneliti efektivitas website pemerintah sebagai media informasi publik anantara lain penelitian,

(La Tarifu et al., 2022) lebih menekankan pada evaluasi umum terhadap keberadaan dan pemanfaatan website pemerintah tanpa pendekatan konseptual yang mendalam, tapi pada penelitian ini menggunakan kerangka enam dimensi efektivitas website (Aprilia et al., 2014) sebagai landasan analisis, mencakup peran website, peran pemerintah, konten, tujuan, interaksi, dan jangkauan akses. Penelitian (Rahman et al., 2020) meneliti efektivitas pelayanan informasi melalui website dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda. Fokus utama penelitian mereka adalah bagaimana website digunakan untuk mendukung pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Penelitian (Windarti et al., 2024) meneliti peran Sistem Tata Kelola Kadesi (Stt Kadesi) Bogor dalam peningkatan sistem data informasi dan administrasi pemerintahan desa berbasis aplikasi website. Perbedaannya pada Fokus penelitian lebih menekankan pada pengembangan dan peningkatan sistem administrasi desa berbasis aplikasi website, yang sifatnya lebih teknis dan operasional. (Aprilia et al., 2014) meneliti efektivitas website sebagai media e-government untuk meningkatkan pelayanan elektronik pada Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. Fokus Penelitian Aprilia lebih menitikberatkan pada peran website dalam pelayanan elektronik (e-government) secara umum, termasuk aspek teknis dan layanan elektronik.

Penelitian (Megantoro, 2019) yang meneliti efektivitas website di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. Dalam penelitiannya, website dinilai cukup efektif karena sudah didukung dengan fitur pelayanan berbasis digital yang baik, serta akses internet yang relatif merata. Perbedaan ini disebabkan oleh karakteristik wilayah dan kesiapan infrastruktur teknologi yang lebih baik di Kota Magelang dibandingkan dengan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Selain itu, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian (Nury Khirdany et al., 2024) yang menemukan bahwa website desa belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana informasi publik karena kurangnya literasi digital dan minimnya interaksi dua arah antara pengelola website dan warga. Sama halnya dengan Kabupaten Lima Puluh Kota, website belum mampu menjembatani komunikasi aktif antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang memanfaatkan perangkat lunak NVivo 12 *Plus* untuk melakukan analisis tematik dan visualisasi dominasi tema serta frekuensi kata dalam data kualitatif, yang belum banyak digunakan dalam studi serupa. Fokus penelitian ini juga diarahkan secara spesifik pada portal website Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota yang hingga saat ini belum pernah diteliti secara akademik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori efektivitas media digital pemerintah, tetapi juga memberikan data empiris terbaru yang dapat dimanfaatkan untuk pengambilan kebijakan dan peningkatan pengelolaan website sebagai sarana keterbukaan informasi publik di tingkat kabupaten.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Secara khusus, penelitian ini ingin mengevaluasi sejauh mana website tersebut mampu menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan diperbarui secara berkala sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat optimalisasi pemanfaatan website tersebut, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui media digital di lingkungan pemerintahan daerah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. Metode kualitatif memungkinkan peneliti menggali persepsi, pengalaman, serta realitas sosial dari para pelaku dan pengguna layanan informasi publik secara langsung dan kontekstual. Pendekatan ini juga tepat digunakan karena fokus penelitian tidak untuk mengukur dengan angka, melainkan untuk menjelaskan fenomena secara naratif dan deskriptif.

Penelitian ini tidak menggunakan responden dalam jumlah besar sebagaimana pada penelitian kuantitatif, melainkan menggunakan informan, karena data yang dikumpulkan bersifat mendalam dan kualitatif. Informan dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan berdasarkan pertimbangan tertentu, terutama keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap topik yang diteliti. Informan kunci (key informan) dalam penelitian ini adalah: Pejabat/staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lima Puluh Kota karena mereka merupakan pihak yang secara langsung mengelola dan bertanggung jawab terhadap pengelolaan website resmi Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Informasi dari mereka dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana peran pemerintah dalam penyampaian informasi publik melalui media website dan masyarakat pengguna website (warga Kabupaten Lima Puluh Kota) sebagai pihak penerima manfaat dari informasi publik, persepsi dan pengalaman masyarakat sangat penting untuk mengetahui efektivitas website dari sisi penerima informasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat, dengan fokus pengumpulan data di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lima Puluh Kota serta masyarakat yang pernah mengakses portal resmi pemerintah kabupaten. Penelitian dilaksanakan dari tanggal 6 – 25 Januari 2025 yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas *Website* Resmi Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai Media Informasi Publik

Untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan situs website pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik, peneliti menggunakan indikator efektivitas situs website menurut (Aprilia et al., 2014) yaitu peran pemerintah, peran website, tujuan, konten, interaksi, dan jangkauan akses. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti, data yang telah diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus. Untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan situs web pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik, peneliti menggunakan indikator efektivitas situs web menurut Aprilia tahun 2014 untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti. Data yang telah diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo 12 Plus. Penggunaan NVivo 12 Plus dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah proses pengelompokan data, pengkodean, serta identifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. NVivo 12 Plus merupakan software analisis data kualitatif yang dirancang untuk membantu peneliti dalam mengelola, mengorganisasi, dan menganalisis data non-numerik, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, serta dokumen-dokumen lainnya. Kolaborasi pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik dapat diperkuat melalui media digital seperti website (Siradj & Sudarmono, 2024) dan peran elit lokal penting dalam memperkuat komunitas adat melalui layanan yang lebih terintegrasi (Communities et al., 1979)

3.2 Pengolahan Awal Menemukan Keywords Oleh Nvivo 12 Plus

Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kunci dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lima Puluh Kota serta masyarakat, ditranskrip terlebih dahulu secara verbatim. Setelah itu, data dimasukkan ke dalam NVivo 12 Plus untuk dilakukan proses coding. Proses ini mencakup pemberian label (kode) pada bagian-bagian teks yang relevan sesuai dengan tema atau indikator yang diteliti, seperti efektivitas informasi, kemudahan akses, dan keterlibatan pengguna. Pada NVivo 12 Plus, *coding* adalah proses yang digunakan untuk mengorganisir dan menganalisis data kualitatif dengan cara memberi label atau kategori pada data yang relevan dengan tema atau topik tertentu. Dalam penelitian yang berjudul "Efektivitas Website Portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat Sebagai Media Informasi Publik," kode (codes) di NVivo 12 Plus akan digunakan untuk mengidentifikasi, mengklasifikasikan,

dan menganalisis data yang berkaitan dengan efektivitas website tersebut. NVivo 12 *Plus* memiliki fitur Word Frequency Query yang digunakan untuk menganalisis frekuensi kemunculan kata atau frasa tertentu dalam data teks, seperti transkrip wawancara, dokumen, atau hasil survei yang telah dikumpulkan. Fitur ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kata-kata yang paling sering muncul dan relevansinya terhadap topik atau tema yang dibahas dalam penelitian. Hasil analisis data menggunakan NVivo menunjukkan bahwa kata "website" sering muncul dalam pembahasan, yang mengindikasikan bahwa website portal Pemkab Lima Puluh Kota menjadi pusat perhatian dalam diskusi responden, baik dari sisi kekuatan maupun kelemahan dalam fungsinya sebagai media informasi publik. Munculnya kata ini berhubungan dengan beberapa faktor penting yang ditemukan dalam latar belakang masalah penelitian, yakni jangkauan akses internet, jumlah pengunjung, website error, dan ketidakmerataan jaringan internet. Makna kata *Website* yang sering muncul adalah :

1. Pusat Informasi dan Sumber Akses : Seringnya kata "website" muncul mencerminkan bahwa website ini adalah sumber utama informasi publik bagi masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota. Meskipun demikian, masalah-masalah terkait aksesibilitas seperti koneksi internet yang tidak stabil dan website yang error mempengaruhi pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan besar pada website sebagai sarana informasi publik, namun tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, efektivitasnya terganggu.
2. Indikasi Masalah Teknis dan Pengalaman Pengguna : Frekuensi kata "website" yang dominan mengindikasikan adanya keluhan atau kritik terhadap teknis operasional website. Website error dan jaringan internet tidak merata merupakan isu yang sangat relevan, yang mana menghambat pengunjung untuk mengakses informasi secara optimal. Responden lebih sering menyebut "website" karena mereka mengalami kesulitan dalam mengaksesnya, baik karena kesalahan sistem atau jaringan yang tidak mendukung.
3. Aksesibilitas dan Partisipasi Publik : Kata "website" yang sering muncul juga menunjukkan bahwa aksesibilitas menjadi masalah utama. Meskipun jumlah pengunjung website menjadi ukuran dari efektivitasnya, masalah jangkauan internet yang terbatas atau pengunjung yang tidak konsisten dapat menurunkan potensi website dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Responden yang kesulitan mengakses website merasa bahwa keterbatasan akses internet menghalangi mereka dari memanfaatkan informasi yang disediakan oleh pemerintah.

3.3 Pengolahan Data Wawancara

Dalam hal analisis data ini, selanjutnya akan disajikan pembahasan dari data yang diperoleh sesuai dengan masing-masing dimensi dari Konsep *aprililla dkk 2014*, Pemanfaatan data ulasan aplikasi dapat membantu evaluasi pelayanan publik berbasis website dan (Fahlevvi, 2022) dipaparkan sebagai berikut dengan menggunakan alat bantu Nvivo 12 Plus sebagai pengolah data hasil wawancara :

3.3.1 Peran Pemerintah

Peran serta Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota dalam website resmi pemerintahan ini sangatlah besar, dimana Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota tidak hanya bertugas dalam hal pengawasan terhadap pengembangan website tersebut tetapi juga terlibat langsung dalam proses pengelolaan, penyelenggaraan, pengembangan, dan pemanfaatan website tersebut secara maksimal

untuk kepentingan pemerintahan. Dalam analisis NVivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi peran pemerintah diolah menggunakan fitur Word Frequency Query, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Peran Pemerintah

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	7	10	5,92%
2	Pemerintah	10	9	5,62%
3	Hambatan	8	5	5,22%
4	Mengatasi	9	5	5,00%
5	Upaya	5	5	4,10%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVIVO 12 *Plus* , 2025

Dengan persentase kemunculan 5,92%, kata "website" dalam dimensi *peran pemerintah* menandakan bahwa masyarakat memandang pengelolaan website pemerintah sebagai bagian integral dari fungsi pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Website bukan hanya dilihat sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai tolak ukur nyata terhadap keseriusan, kompetensi, dan tanggung jawab pemerintah dalam mendistribusikan informasi secara merata dan efektif, terutama di tengah kendala akses dan infrastruktur jaringan yang masih menjadi masalah utama.

3.3.2 Peran Website

Peran website yang peneliti maksud disini adalah peran website sebagai salah satu media yang memberikan informasi kepada masyarakat terkait kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Dalam analisis NVivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada codes pada dimensi peran *website* di olah menggunakan fitur Word Frequency Query. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.2 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Peran Website

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	9	2	7,86%
2	informasi	5	2	4,25%
3	media	4	3	4,10%
4	pemerintah	4	2	4,01%
5	konten	3	3	3,10%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 *Plus* , 2025

Kata "website" yang muncul sebanyak 7,86% dalam analisis NVivo 12 *Plus* menunjukkan bahwa website tersebut sangat berperan sentral dalam penyampaian informasi publik. Namun, temuan ini juga memperlihatkan adanya tantangan signifikan dalam aksesibilitas, keandalan teknis, dan jangkauan internet, yang menjadi hambatan utama bagi efektivitasnya. Dengan kata lain, meskipun website digunakan secara dominan sebagai saluran informasi, faktor-faktor eksternal seperti kesalahan teknis dan keterbatasan jaringan internet berpengaruh besar terhadap sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut.

3.3.3 Tujuan

Tujuan dari website ini adalah untuk memanfaatkannya sebagai media informasi publik, dan untuk dapat meningkatkan dan mencapai sasaran misi pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota melalui website tersebut. . Dalam analisis NVivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi tujuan diolah menggunakan fitur Word Frequency Query, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Tujuan

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	7	10	5,43%
2	Pemerintah	10	6	3,26%
3	informasi	9	5	3,06%
4	pengguna	4	5	2,50%
5	konten	4	4	2,00%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 *Plus* , 2025

Dengan kemunculan sebesar 5,43%, kata "website" dalam dimensi *tujuan* mencerminkan bahwa masyarakat memandang website sebagai alat utama untuk mencapai tujuan penyampaian informasi publik secara efektif dan merata. Namun, berbagai kendala seperti akses internet yang terbatas, error teknis, dan minimnya pengunjung menunjukkan bahwa tujuan dari pengelolaan website oleh pemerintah belum sepenuhnya tercapai. Dominasi kata "website" dalam konteks ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap optimalisasi fungsi website masih tinggi, sekaligus menjadi penanda adanya kesenjangan antara tujuan ideal dan realitas di lapangan.

3.3.4 Jangkauan Akses

Jangkauan akses teknologi pemerintahan sangat bervariasi, di Kabupaten Lima Puluh Kota selain dipengaruhi oleh faktor internal dari masing-masing masyarakat seperti pendidikan dan ekonomi yang mempengaruhi masyarakat dalam jangkauan akses ke situs resminya. Dalam analisis NVivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi jangkauan akses diolah menggunakan fitur Word Frequency Query, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Jangkauan Akses

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	9	10	11,47%
2	informasi	5	7	10,47%
3	pengguna	5	8	9,08%
4	pemerintah	4	5	7,58%
5	resmi	4	4	5,89%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 *Plus* , 2025

Dengan kemunculan sebesar 11,47%, kata "website" dalam dimensi *jangkauan akses* menegaskan bahwa website merupakan pusat perhatian utama dalam menilai sejauh mana informasi publik dapat diakses secara merata. Masyarakat melihat website sebagai saluran ideal untuk pelayanan informasi, namun kenyataan seperti akses internet yang tidak merata, website error, dan minimnya pengunjung membuatnya belum optimal. Kata "website" dalam konteks ini merepresentasikan tantangan pemerataan digital, serta menjadi penanda penting bahwa efektivitas website tidak hanya ditentukan oleh isi atau desain, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat mampu mengaksesnya secara teknis dan geografis.

3.3.5 Content

Content yang terdapat dalam *website* resmi Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sudah menunjukkan dan menggambarkan image dari instansi yang ditampilkan, dengan desain yang menarik dan konten yang jelas, dalam indikatornya hal yang harus ada dalam *content* agar *website* dapat dikatakan efektif, diantaranya ,Terdapat pilihan fitur tombol *Home Page*, *Service/Product Page*, *Contact Page*, *About Page*, *Testimonials Page*. Berdasarkan hasil dari observasi dan dokumentasi dari peneliti dapat dilihat *website* ini sudah sangat baik dan memenuhi untuk beberapa konten yang wajib, sudah terdapat pilihan fitur tombol *Home Page*, *Service/Product Page*, *Contact Page*, *About Page*, namun sayangnya belum ada pilihan untuk fitur *Testimonials Page*, atau kolom kepuasan di dalam *website* tersebut, seperti pada gambar berikut;

Dalam analisis NVivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi content diolah menggunakan fitur Word Frequency Query, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Tujuan

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	9	7	6,76%
2	informasi	5	7	3,67%
3	jaringan	5	5	3,57%
4	pemerintah	4	5	2,79%
5	peran	4	6	2,90%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 *Plus* , 2025

Kemunculan kata “website” sebesar 6,76% juga bisa diinterpretasikan sebagai indikasi kritik terhadap kualitas konten website pemerintah. Banyak informan mungkin menyebut “website” saat menyampaikan keluhan bahwa isi website tidak update, minim informasi pelayanan, atau tidak sesuai kebutuhan masyarakat. Ini berarti bahwa masalah efektivitas website tidak hanya soal teknis akses, tetapi juga substansi kontennya. Informan yang menyebut "website" saat membicarakan konten kemungkinan besar ingin menyampaikan bahwa website seharusnya tidak hanya tersedia, tapi juga informatif, mudah dipahami, dan relevan. Persentase kemunculan 6,76% menunjukkan bahwa dalam dimensi *Content*, website dipandang sebagai media utama penyampai konten informasi publik. Namun, tingginya penyebutan kata “website” juga mengisyaratkan adanya masalah dalam kualitas, keterbaruan, dan relevansi konten. Dengan demikian, efektivitas website pemerintah tidak hanya dinilai dari akses teknis, tetapi juga dari kualitas substansi informasi yang disediakan. Kata “website” dalam konteks ini merepresentasikan pusat perhatian, ekspektasi, sekaligus kritik masyarakat terhadap konten yang tersedia di dalamnya.

3.3.6 Interaksi

Interaksi yang dimaksud penulis disini adalah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang di lakukan dalam pemanfaatan *website* resmi Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, walau sudah tersedianya *contact person* sebagai media masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran namun masih sedikitnya peminat dari masyarakat dalam hal berinteraksi dengan pemerintah, maka dapat disimpulkan bahwa dalam website ini belum terjadi interaksi yang intens, baik antara masyarakat dan pemerintah, pemerintah dengan pemerintah dan sebagainya. Dalam analisis NVIVO 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi interaksi diolah menggunakan fitur Word Frequency Query, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.6 Tabel Word Frequency Query Konsep dimensi Intersaksi

NO	WORD	LENGHT	COUNTH	PERCEN/ %
1	Website	9	7	7,10%
2	informasi	6	7	5,10%
3	peran	7	5	4,15%
4	pemerintah	5	4	3,27%
5	media	4	4	2,90%

Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan NVivo 12 *Plus* , 2025

Dalam hal ini, “website” mencerminkan harapan masyarakat terhadap pemerintah yang responsif, mudah dihubungi, dan transparan secara digital. Dengan tingkat kemunculan 7,10%, kata “website” dalam dimensi *interaksi* menunjukkan bahwa website pemerintah dipandang sebagai alat penting dalam membangun komunikasi dua arah dengan masyarakat. Namun, dominasi kata ini juga menunjukkan adanya celah antara ekspektasi dan realitas, di mana fitur-fitur interaktif yang diharapkan belum sepenuhnya tersedia atau berfungsi optimal. Dalam konteks ini, "website" merepresentasikan ruang interaksi digital yang masih lemah, padahal sangat diharapkan untuk memperkuat konektivitas dan pelayanan publik yang lebih terbuka dan dialogis.

3.4 Diskusi temuan utama

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah masih rendahnya partisipasi masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota dalam mengakses dan memanfaatkan informasi publik melalui website resmi pemerintah daerah. Meskipun website sudah tersedia dan memuat berbagai konten pelayanan publik, namun belum semua masyarakat memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti literasi digital yang rendah, kurangnya sosialisasi, serta ketimpangan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah. Temuan ini sejalan dengan pendapat dosen Universitas Andalas, Dr. Zulviar Anas, M.Si., dalam penelitiannya mengenai efektivitas penggunaan website desa di Kabupaten Pamekasan, yang menyebutkan bahwa “*tingkat literasi digital masyarakat menjadi penghambat utama dalam optimalisasi layanan informasi digital berbasis website di tingkat lokal*” (Khirdany & Anas, 2024). Pendapat ini memperkuat bahwa ketersediaan teknologi tidak serta-merta diikuti oleh kesiapan masyarakat dalam menggunakannya.

Selanjutnya, hasil ini juga didukung oleh beberapa studi internasional terindeks Scopus:

1. (Alharbi et al., 2015) menunjukkan bahwa kepercayaan dan norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap niat masyarakat untuk berpartisipasi dalam e-participation melalui website pemerintah. Kurangnya kepercayaan terhadap pemerintah dan rendahnya norma sosial yang mendorong partisipasi dapat menghambat keterlibatan masyarakat dalam platform digital pemerintah.
2. (Lindgren & Jansson, 2013) dalam studi mereka "*Electronic services in the public sector: A conceptual framework*" (Government Information Quarterly, Scopus Q1), menyatakan bahwa

keberhasilan website pemerintah tidak hanya bergantung pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada *kemampuan masyarakat mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi tersebut secara aktif*.

3. (Bastardo et al., 2024) kegunaan yang berpusat pada pengguna dari aplikasi digital untuk mendorong keterlibatan dan partisipasi warga dalam pemerintahan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa evaluasi kegunaan yang baik dapat meningkatkan partisipasi warga dalam platform digital pemerintah.
4. (Prakoso, 2018) bahwa evaluasi efektivitas website pemerintah harus melibatkan aspek fungsionalitas, kualitas informasi, dan partisipasi warga untuk meningkatkan pelayanan publik.

(Ismail Nurdin, 2019) Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(1), 1–24. Tersedia di https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/issue/view/97IPDN_eJournal+1IPDN_eJournal+1, Dalam penelitian ini, (Riau & Riau, 2025) mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Mereka menemukan bahwa meskipun PATEN telah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi antarunit kerja dan pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi untuk mendukung pelayanan publik yang efektif. Temuan ini relevan dengan penelitian peneliti yang menilai efektivitas website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai media informasi publik. Kedua studi menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan masyarakat dalam mengadopsi teknologi informasi. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian (Megantoro, 2019) yang meneliti efektivitas website di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. Dalam penelitiannya, website dinilai cukup efektif karena sudah didukung dengan fitur pelayanan berbasis digital yang baik, serta akses internet yang relatif merata. Perbedaan ini disebabkan oleh karakteristik wilayah dan kesiapan infrastruktur teknologi yang lebih baik di Kota Magelang dibandingkan dengan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Selain itu, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian (Nury Khirdany et al., 2024) yang menemukan bahwa website desa belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana informasi publik karena kurangnya literasi digital dan minimnya interaksi dua arah antara pengelola website dan warga. Sama halnya dengan Kabupaten Lima Puluh Kota, website belum mampu menjembatani komunikasi aktif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah menyediakan infrastruktur digital berupa website resmi, tantangan dalam hal teknis, akses, dan keterlibatan masyarakat masih menjadi kendala besar dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik yang efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam aspek pengelolaan, pemutakhiran konten, edukasi literasi digital, serta pengembangan fitur interaktif yang mampu menarik minat masyarakat untuk aktif mengakses website resmi pemerintah daerah.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Salah satu temuan menarik dalam penelitian ini adalah adanya faktor penghambat internal berupa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Lima Puluh Kota. Pengelolaan website masih dilakukan oleh tim kecil yang merangkap tugas lain, sehingga pembaruan konten tidak dilakukan secara berkala. Hal ini menghambat efektivitas penyampaian informasi karena banyak informasi penting yang tidak terunggah tepat waktu. Temuan ini memperkuat hasil wawancara dengan beberapa pengelola yang mengaku tidak memiliki tim teknis khusus yang ditugaskan hanya untuk pengelolaan website. Faktor penghambat lainnya adalah minimnya literasi digital masyarakat, terutama di wilayah-wilayah yang jauh dari pusat kabupaten. Sebagian masyarakat belum mengetahui cara mengakses website, bahkan tidak tahu bahwa website pemerintah dapat menjadi sumber informasi resmi. Hal ini membuat pemanfaatan website rendah meskipun kontennya telah disediakan. Kendala ini juga diperparah dengan akses internet yang tidak merata, di mana beberapa nagari masih mengalami sinyal lemah atau bahkan tidak terjangkau jaringan internet.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan faktor pendukung yang potensial untuk mengoptimalkan efektivitas website, yakni tingginya penggunaan media sosial oleh masyarakat. Meskipun website belum menjadi media utama, masyarakat aktif menggunakan platform seperti Facebook dan WhatsApp untuk mendapatkan informasi. Ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dengan mengintegrasikan konten website dengan media sosial agar jangkauan penyebaran informasi menjadi lebih luas dan efektif. Temuan menarik lainnya adalah adanya inisiatif lokal dari beberapa operator nagari yang mencoba membantu masyarakat mengakses dokumen dari website, seperti mencetak surat atau formulir pelayanan. Inisiatif ini menunjukkan bahwa dengan dukungan lokal dan pelatihan, peran website bisa lebih dimaksimalkan. Namun, inisiatif ini masih bersifat sporadis dan belum menjadi bagian dari kebijakan resmi. Secara umum, temuan-temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas website sebagai media informasi publik tidak hanya dipengaruhi oleh kontennya, tetapi juga oleh aspek manajerial, akses teknologi, kebijakan internal, dan keterlibatan masyarakat lokal. Oleh karena itu, upaya perbaikan tidak cukup hanya pada aspek teknis, tetapi harus menyeluruh pada aspek sumber daya, pelatihan masyarakat, dan integrasi antar media.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki potensi sebagai media informasi publik yang efektif karena telah menyediakan berbagai layanan dan informasi pemerintahan secara daring. Namun, efektivitasnya masih belum optimal akibat kendala teknis, lambatnya pembaruan konten, serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi turut memengaruhi rendahnya pemanfaatan website. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pengelolaan, perbaikan infrastruktur digital, serta strategi sosialisasi berkelanjutan agar website dapat berfungsi secara maksimal sebagai sarana keterbukaan informasi publik. "Keberhasilan media website terletak pada informasi yang selalu diperbarui dan pelayanan yang responsif terhadap masyarakat." (Sunaryo & Rosidi, 2020)

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang terbatas, sehingga belum mewakili seluruh perspektif masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota. Selain itu, akses terhadap data teknis website secara mendalam tidak tersedia, dan kendala jaringan internet di lapangan turut memengaruhi kelancaran observasi dan dokumentasi. Keterbatasan ini dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dengan cakupan yang lebih luas dan data yang lebih lengkap.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, Arah penelitian di masa depan diharapkan dapat memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai latar belakang, termasuk warga dari wilayah yang sulit mengakses internet, aparatur nagari, dan pengguna aktif website. Pendekatan kuantitatif juga disarankan agar dapat mengukur tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat secara statistik terhadap layanan informasi publik melalui website. Selain itu, penelitian mendatang dapat mengkaji aspek teknis secara lebih mendalam, seperti keamanan data, kecepatan akses, ketersediaan layanan interaktif, serta keterpaduan antara website dengan media sosial resmi pemerintah. Harapannya, kedepannya website portal Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota tidak hanya menjadi sarana penyampaian informasi satu arah, tetapi juga berkembang sebagai platform interaktif yang mendukung partisipasi publik secara aktif. Dengan dukungan infrastruktur digital yang lebih merata dan peningkatan literasi digital masyarakat, website ini diharapkan mampu mendorong transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Untuk itu, perlu adanya komitmen berkelanjutan dari pemerintah daerah dalam pengelolaan, pembaruan konten, serta strategi komunikasi digital yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah memberikan izin serta informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada para informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat berarti. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, dan teman-teman atas doa, dukungan, serta motivasi yang tak henti-hentinya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan informasi publik di masa yang akan datang.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alawadhi, S., & Scholl, H. J. (2016). Smart governance: A cross-case analysis of smart city initiatives. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2016-March*(January), 2953–2963. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.370>
- Alharbi, A., Kang, K., & Hawryszkiewicz, I. (2015). The influence of trust and subjective norms on citizens' intentions to engage in E-participation on E-government websites. *ACIS 2015 Proceedings - 26th Australasian Conference on Information Systems, 2011*, 1–12. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2016.071159>
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>

- Bastardo, R., Pavão, J., & Rocha, N. P. (2024). Methodological Quality of User-Centered Usability Evaluation of Digital Applications to Promote Citizens' Engagement and Participation in Public Governance: A Systematic Literature Review. *Digital*, 4(3), 740–761. <https://doi.org/10.3390/digital4030038>
- Dimas, M., Fahlevvi, M. R., & Sumbawa, P. K. (2024). *Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa*. 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Fahlevvi, M. R. (2022). Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Aplikasi Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Di Google Playstore Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 1–13. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i1.2701>
- Imaduddin, D. M., Nurdin, I., Hamdi, M., Prabowo, H., Kusworo, K., & Ath Thariq, A. S. (2023). Implementation Of Infrastructure Policies to Support Safe and Sanitary Housing in Depok City Area. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 15(2), 151–163. <https://doi.org/10.33701/jtp.v15i2.3693>
- Ismail Nurdin, E. R. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(1), 1–24. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/542>
- La Tarifu, Taufik, & Nani Eka Pertiwi. (2022). Efektivitas Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Kendari Sebagai Media Informasi Publik. *Journal Publicuho*, 5(3), 643–660. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.21>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Megantoro, K. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. *Jurnal Transformative*, 5(2), 73–90. <https://doi.org/10.21776/ub.transformative.2019.005.02.5>
- Nury Khirdany, E., Anas, Z., & Al-Muafa, T. (2024). Efektivitas Penggunaan Website Di Desa Sebagai Layanan Informasi Untuk Masyarakat. *Journal Of Economics and Business*, 1(1), 1–11. <https://ojsjournal.unt.ac.id/index.php/JOEBIS/article/view/46>
- Prakoso, B. S. (2018). Kepuasan Layanan Online E-Government di Kementerian Agama Indonesia. *Institut Teknologi Sepuluh November*. <https://repository.its.ac.id/55700>
- Rahman, R. A., Surya, I., Si, M., Daud, D., & Si, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Sama Rinda. *Pemerintahan Integratif*, 8(1), 701–711. <https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id>
- Riau, U. I., & Riau, U. I. (2025). *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru * Dhea Amelia Pratama 1 , Panca Setyo Prihatin 2* 1. 52–60. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/21328>

- Siradj, & Sudarmono. (2024). *Collaborative Governance in Addressing Stunting in the Bajau Community in*. 7(1), 66–84. <https://doi.org/10.33701/jkp.v7i1.4364>
- Sunaryo, A., & Rosidi, I. (2020). Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk). *J-KIs: Jurnal Komunikasi Islam*, 1(2), 189–196. <https://doi.org/10.53429/j-kis.v1i2.186>
- Windarti, M. T., Olis, & Sirait, M. F. (2024). *Peran Stt Kadesi Bogor Dalam Peningkatan Sistem Data*. 4(1), 1–7. <https://doi.org/10.30787/empowerment.v4i1.1411>