

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH
DAERAH DI KABUPATEN ACEH TENGGARA
PROVINSI ACEH**

Nabila Shalsha Herwanto Hutapea
NPP.32.0038

Asdaf Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: nabilashalsha@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The problem that motivates researchers to take this title is how the quality of local government websites in Southeast Aceh Regency, Aceh Province. **Purpose:** to determine and analyze the quality of local government websites in Southeast Aceh Regency, Aceh Province. **Method:** qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Informants in the study consisted of government elements, website managers, and service users. **Results/Findings:** the findings obtained are that although the website of the Southeast Aceh District Government has functioned as a means of public information and services, there are still various weaknesses, such as the lack of information updates, limited interactive features, and constraints on accessibility for people in certain areas. **Conclusion:** The Communication and Informatics Office of Southeast Aceh District, as an agency representing the local government in terms of information technology management, has shown good readiness in supporting the implementation of e-government, one of which is realized through the existence of an official local government website, but there are still a number of obstacles. **Suggestion:** it is expected to immediately design a directed work program related to the development and optimization of the official local government website (acehtenggarakab.go.id). In addition, the Communication and Informatics Office should start taking concrete steps in strengthening internal capacity, for example by conducting training and coaching for ASN in terms of managing government information systems and digital applications.

Keywords: website quality, public services, SPBE, Aceh Tenggara, e-Government

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan yang melatarbelakangi peneliti untuk mengambil judul ini adalah bagaimana kualitas *website* pemerintah daerah di Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh. **Tujuan:** untuk mengetahui dan menganalisis kualitas *website* pemerintah daerah di Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh. **Metode:** pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari unsur pemerintah, pengelola *website*, serta masyarakat pengguna layanan. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh yakni meskipun *website* Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara telah berfungsi sebagai sarana informasi dan layanan publik, masih ditemukan berbagai kelemahan, seperti kurangnya pembaruan informasi, fitur interaktif yang terbatas, dan kendala pada aksesibilitas bagi masyarakat di wilayah tertentu. **Kesimpulan:** Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tenggara, sebagai instansi yang mewakili pemerintah daerah dalam hal pengelolaan teknologi informasi, telah menunjukkan kesiapan yang cukup baik dalam mendukung penerapan *e-government*, yang salah satunya diwujudkan melalui keberadaan *website* resmi pemerintah daerah, namun masih terdapat sejumlah hambatan. **Saran:** diharapkan segera merancang program kerja yang terarah terkait pengembangan dan optimalisasi *website* resmi pemerintah daerah (acehtenggarakab.go.id). Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika sebaiknya mulai mengambil langkah konkret dalam memperkuat kapasitas internal, misalnya dengan mengadakan pelatihan dan pembinaan bagi ASN dalam hal pengelolaan sistem informasi pemerintahan dan aplikasi digital. **Kata Kunci:** kualitas *website*, pelayanan publik, SPBE, Aceh Tenggara, *e-Government*

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah secara signifikan cara pemerintah menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat. Implementasi *e-Government* atau *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* menjadi salah satu inisiatif strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan efisien (Perpres 95/2018, 2018; UU No. 14/2008). *Website* resmi pemerintah menjadi elemen penting dari SPBE sebagai media diseminasi informasi, interaksi layanan publik, serta bentuk akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat. Di tingkat daerah, banyak pemerintah kabupaten dan kota yang telah membangun situs web sebagai wujud pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik. Salah satunya adalah Kabupaten Aceh Tenggara yang telah meluncurkan situs resmi: <https://acehtenggarakab.go.id>.

Namun demikian, keberadaan *website* pemerintah tidak serta-merta menjamin pelayanan publik yang optimal. Evaluasi terhadap kualitas *website* diperlukan untuk mengetahui sejauh mana situs tersebut telah memenuhi indikator usability, kualitas informasi, interaktivitas, dan keamanan, sebagaimana disebutkan dalam WebQual 4.0 dan teori kualitas layanan digital publik (Barnes & Vidgen, 2002; Nielsen, 2000).

Tabel 1.1
Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Provinsi Aceh Tahun 2023

No	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pemerintah Aceh	3,62	Sangat Baik
2	Pemerintah Kab. Aceh Besar	1,88	Cukup
3	Pemerintah Kab. Pidie	2,04	Cukup
4	Pemerintah Kab. Aceh Utara	1,70	Kurang
5	Pemerintah Kab. Aceh Timur	2,30	Cukup
6	Pemerintah Kab. Aceh Selatan	1,92	Cukup
7	Pemerintah Kab. Aceh Barat	2,65	Baik
8	Pemerintah Kab. Aceh Tengah	1,88	Cukup
9	Pemerintah Kab. Aceh Tenggara	1,74	Kurang
10	Pemerintah Kab. Simeulue	1,86	Cukup
11	Pemerintah Kab. Bireuen	2,12	Cukup
12	Pemerintah Kab. Aceh Singkil	1,95	Cukup
13	Pemerintah Kab. Aceh Barat Daya	2,61	Baik
14	Pemerintah Kab. Gayo Lues	2,47	Cukup
15	Pemerintah Kab. Aceh Tamiang	2,81	Baik
16	Pemerintah Kab. Nagan Raya	2,62	Baik
17	Pemerintah Kab. Aceh Jaya	2,42	Cukup
18	Pemerintah Kab. Bener Meriah	2,61	Baik
19	Pemerintah Kab. Pidie Jaya	2,63	Baik
20	Pemerintah Kota Sabang	2,44	Cukup
21	Pemerintah Kota Banda Aceh	3,54	Sangat Baik
22	Pemerintah Kota Langsa	1,84	Cukup
23	Pemerintah Kota Lhokseumawe	2,35	Cukup
24	Pemerintah Kota Subulussalam	2,11	Cukup

Sumber : Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2023

Berdasarkan hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Kementerian PAN-RB pada tahun 2023, indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara berada pada kategori “Kurang” dengan skor 1,74. Skor ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE di daerah tersebut belum optimal dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Aceh. selain itu, hasil

observasi juga menunjukkan kendala nyata seperti informasi website yang jarang diperbarui, fitur interaktif belum tersedia secara optimal serta tidak adanya form pengaduan atau layanan daring, terbatasnya infrastruktur internet di wilayah terpencil, rendahnya literasi masyarakat, dan keterbatasan pengelola konten website. Padahal, faktor-faktor layanan e-Government yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA) adalah yang berkaitan dengan aspek non-teknologis, salah satunya kelengkapan informasi yang ditampilkan di situs e-Government (Wijatmoko, 2020). Hal ini sangat bertentangan dengan potensi yang dimiliki Kabupaten Aceh Tenggara, dimana jumlah ASN yang cukup besar, anggaran APBD 2023 yang cukup tinggi, lokasi geografis yang dekat Kota Medan sebagai pusat inovasi layanan publik, dan ketersediaan regulasi lokal, seperti Perbup No. 10 Tahun 2023 tentang *Whistle Blower System*.

Gambar 1.1
Tampilan Website [acehtenggarakab.go.id](https://www.acehtenggarakab.go.id)



Sumber : Website [acehtenggarakab.go.id](https://www.acehtenggarakab.go.id)

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan terkait analisis kualitas website pemerintah daerah, mayoritas studi tersebut masih terfokus pada aspek teknis dan kuantitatif semata, seperti pengukuran WebQual, indeks kepuasan pengguna, atau pemetaan struktur informasi (Saputra, 2023; Rahmadhani, 2018). Penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan di wilayah dengan infrastruktur teknologi yang relatif lebih maju dan belum sepenuhnya merepresentasikan konteks geografis dan sosial daerah tertinggal atau daerah dengan keterbatasan akses digital. Kabupaten Aceh Tenggara, sebagai wilayah yang tergolong pinggiran dengan tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah serta kualitas jaringan internet yang belum merata menghadirkan konteks yang berbeda dan belum banyak diteliti secara mendalam.

Selain itu, belum banyak studi yang mengintegrasikan secara komprehensif empat dimensi penting kualitas website, yaitu *usability*, *informativeness*, *interactivity*, dan *security*, dengan pendekatan kualitatif yang melibatkan sudut pandang pengguna layanan, pengelola situs, dan pembuat kebijakan secara bersamaan. Sebagian besar penelitian terdahulu masih menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei tanpa menggali lebih dalam faktor sosial, kelembagaan, dan kendala manajerial yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam mengelola website sebagai bagian dari implementasi SPBE (Kurniati & Botutihe, 2020; Risnandar, 2017).

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya digunakan untuk mendapatkan beberapa informasi yang nantinya akan menjadi sumber, bahan atau acuan materi perbandingan. Untuk menghindari similaritas atau anggapan kesamaan penulisan terhadap penelitian ini, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya. Penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan Sistem Usability Scale (SUS) dilakukan oleh Arista Pratama pada tahun 2021, menemukan bahwa Hasil perhitungan keseluruhan berada pada range OK dengan SUS score antara 15- 59 dengan score 59,71. Sedangkan hasil analisa SUS berdasarkan 2 kategori (jenis kelamin dan usia) berada pada *range GOOD* (Pratama et al, 2021). Selanjutnya, penelitian oleh Panjaitan yang berjudul Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode Web Qual 4.0 dan Importance Performance Analysis yang dilakukan pada tahun 2023 memberikan rekomendasi terutama pada atribut IQ3 (Menyediakan informasi yang up to date) dan atribut SIQ3 (Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi) yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui website (Panjaitan et al, 2023).

Penelitian ketiga yaitu Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Widya Kurniati Mohi dan Nuzlan Botutihe. Penelitian tersebut menghasilkan strategi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Gorontalo sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari strategi dan adanya dukungan penuh dari pemerintah daerah tersebut. Faktanya beberapa aktivitas pelayanan publik sudah berbasis online dan aplikasi (Mohi et al, 2020). Penelitian keempat yang menjadi sumber penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh Risnandar tahun 2017 dengan judul Analisis *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menemukan bahwa ada beberapa faktor yang sudah cukup baik seperti Modal dan *Content Development* dan *Connectivity*, tetapi untuk *competency building* dan ketersediaan infrastrukturnya yang perlu diperbaiki serta kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknologi informasi dan teknik untuk mengelola teknologi informasi (Risnandar, 2017). Terakhir, penelitian berjudul Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah pada Kabupaten Se-Sumatera Barat yang dilakukan oleh Alisha Rahmadhani. Pada penelitian yang dilakukan terhadap 10 website Kabupaten di Sumatera Barat, belum ada website yang memperoleh kategori lengkap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

penerapan *e-government* di Kabupaten di Sumatera Barat masih belum maksimal hingga saat ini (Rahmadhani, 2018).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam analisis kualitas *website* pemerintah daerah dengan menggabungkan pendekatan deskriptif kualitatif berbasis empat dimensi kualitas website (*usability*, *informativeness*, *interactivity*, dan *security*) dalam konteks daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital, yaitu Kabupaten Aceh Tenggara. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang dominan menggunakan pendekatan kuantitatif atau terbatas pada kota/kabupaten dengan kondisi teknologi memadai (Saputra, 2023; Rahmadhani, 2018), penelitian ini menyajikan pemetaan kendala dan potensi berbasis data lapangan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi langsung dari pengelola, pengguna, dan pemangku kebijakan lokal. Kebaruan lain dari penelitian ini adalah penggunaan kerangka teori SPBE dari Indrajit (2016) secara integratif dengan dimensi kualitas layanan digital untuk menggali lebih dalam hubungan antara dukungan kebijakan, kapasitas SDM, dan nilai layanan publik terhadap kualitas aktual website pemerintah daerah. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas tampilan atau fitur teknis website, tetapi juga mengungkap tantangan literasi digital, kepemimpinan birokrasi, dan pola manajemen informasi daerah yang sebelumnya belum banyak dijadikan fokus utama dalam kajian sejenis, khususnya pada konteks daerah tertinggal.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara dalam aspek *usability*, kualitas informasi, interaktivitas, dan keamanan. Penelitian ini juga bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja faktor-faktor yang menjadi kendala dan bagaimana solusinya.

II. METODE

Penelitian (*research*) pada hakikatnya merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan suatu masalah atau mencari jawaban dari persoalan yang dihadapi secara ilmiah (Nurdin & Hartati, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena kualitas website Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara melalui proses eksplorasi data non-numerik. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali realitas sosial dan konteks lokal secara lebih komprehensif, terutama ketika fenomena yang dikaji berkaitan erat dengan persepsi, pengalaman pengguna, serta faktor-faktor manajerial dan kebijakan yang tidak selalu dapat diukur secara kuantitatif (Creswell, 2016; Moleong, 2017). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan kunci yang terdiri dari pengelola website, pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika, serta masyarakat pengguna website. Observasi diarahkan untuk melihat secara langsung tampilan, struktur, dan fitur interaktif pada website <https://acehtenggarakab.go.id>, sedangkan dokumentasi digunakan untuk

merekam dan mengkaji dokumen resmi terkait penerapan SPBE, regulasi lokal, serta laporan evaluasi SPBE dari Kementerian PAN-RB.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menerapkan teknik analisis tematik, yaitu mengelompokkan data berdasarkan tema yang sesuai dengan empat indikator utama kualitas website menurut Barnes & Vidgen (2002), yakni *usability*, *informativeness*, *interactivity*, dan *security*. Penelitian juga mengadopsi model analisis SPBE dari Indrajit (2016) untuk memahami elemen-elemen pendukung dan penghambat dalam implementasi website pemerintah, seperti dukungan kebijakan (*support*), nilai layanan (*value*), dan kapasitas sumber daya (*capacity*). Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan metode untuk menjamin validitas dan reliabilitas informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber dan pendekatan. Strategi ini penting untuk mengurangi bias peneliti serta memperkuat interpretasi temuan (Patton, 2002). Metode ini dianggap relevan dan fleksibel dalam menjawab kebutuhan penelitian sosial pemerintahan berbasis teknologi informasi di lingkungan daerah yang memiliki tantangan geografis dan digitalisasi seperti Kabupaten Aceh Tenggara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah di Kabupaten Aceh Tenggara Provinsi Aceh

Penelitian ini mengkaji kualitas website Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara berdasarkan tiga dimensi utama dalam kerangka SPBE menurut Indrajit (2016), yaitu dukungan (*support*), manfaat (*value*), dan kapasitas (*capacity*). Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun keberadaan website <https://acehtenggarakab.go.id> telah menjadi bagian dari inisiatif e-government, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan non-teknis.

1. Dukungan (Support)

Hal pertama yang sangat penting dalam penerapan *e-government* adalah adanya dukungan dari tokoh publik dan politik, serta komitmen pemerintah untuk memiliki program yang berfokus pada prinsip-prinsip good governance, bukan sekadar terlibat dalam proyek jangka pendek (Indrajit, 2016). Di Kabupaten Aceh Tenggara, kebijakan dan visi pimpinan daerah menunjukkan arah yang jelas dalam mendukung pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik, termasuk melalui optimalisasi website resmi pemerintah daerah. Para pejabat setempat menyatakan bahwa pemerintah kini semakin fokus membangun infrastruktur digital sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam mendukung hal ini, telah diterbitkan sejumlah regulasi penting, seperti Peraturan Gubernur Aceh Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Pemerintah Aceh serta Peraturan Bupati Aceh Tenggara Nomor 10 Tahun 2023 tentang Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistle Blower System*). Kedua regulasi tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperkuat layanan digital dan keterbukaan informasi publik. Dengan

infrastruktur TIK yang semakin terintegrasi dan sistem pengaduan yang transparan, website pemerintah daerah diharapkan dapat berfungsi lebih optimal sebagai media pelayanan dan informasi bagi masyarakat.

2. Manfaat (Value)

Website resmi Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara memainkan peran penting dalam menyediakan akses informasi publik secara transparan kepada masyarakat. Melalui portal ini, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait kebijakan, program, peraturan daerah, agenda kegiatan, hingga berita terkini. Upaya keterbukaan informasi ini diwujudkan melalui pembaruan konten secara berkala dan peningkatan fitur pencarian agar lebih mudah digunakan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh El-Gamal et al (2022), kurangnya konsistensi informasi antar waktu dan antar instansi pemerintah berpotensi menurunkan kepercayaan serta tingkat penggunaan layanan digital oleh masyarakat.

Gambar 3.1

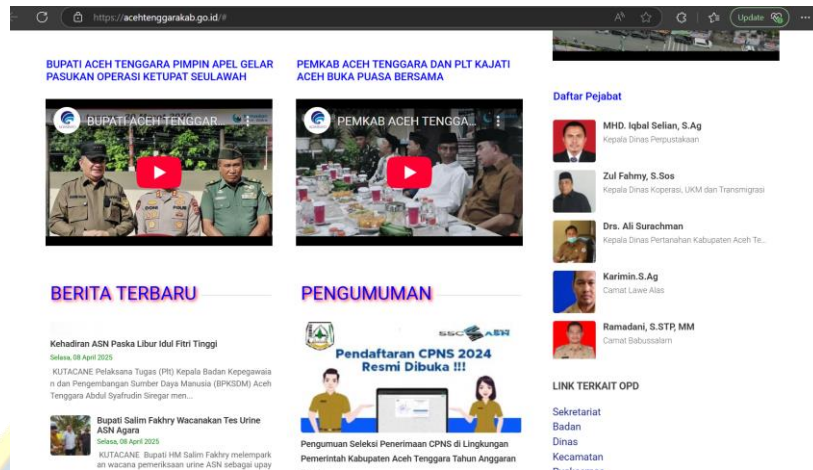
Tampilan Website acehtenggarakab.go.id



Sumber : Website acehtenggarakab.go.id

Dinas Komunikasi dan Informatika juga telah mengaktifkan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, untuk memastikan penyampaian dokumen-dokumen resmi pemerintah dapat diakses publik. Meskipun beberapa fitur layanan masih perlu ditingkatkan, secara umum website Pemkab Aceh Tenggara telah berkontribusi dalam mendukung transparansi dan diseminasi informasi kepada masyarakat.

Gambar 3.1
Tampilan Halaman Berita Website *acehtenggarakab.go.id*



Sumber : Website *acehtenggarakab.go.id*

3. Kapasitas (Capacity)

Salah satu tantangan utama dalam penerapan website dan SPBE di Kabupaten Aceh Tenggara adalah keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia yang kompeten. Hingga saat ini, Dinas Komunikasi dan Informatika belum memiliki pangkalan data (*server*) mandiri, sehingga pengelolaan data masih bergantung pada pihak ketiga atau sistem eksternal. Ketiadaan server ini berdampak langsung pada keamanan, efisiensi, dan kemandirian digital pemerintah daerah. Selain itu, kompetensi SDM juga menjadi kendala serius, di mana hanya satu orang pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi, sedangkan mayoritas lainnya berasal dari disiplin ilmu non-TI seperti hukum, ekonomi, dan administrasi. Rendahnya ketersediaan tenaga ahli ini menunjukkan bahwa proses rekrutmen PNS di daerah belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan spesifik terhadap keahlian digital.

3.2. Kendala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Aceh Tenggara Dalam Rangka Menerapkan SPBE

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Aceh Tenggara masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan. Pertama, dari aspek kemauan politik (*political will*), pimpinan dan pejabat daerah dinilai belum memiliki visi dan misi yang jelas dalam mendukung transformasi digital pemerintahan. Kurangnya komitmen politik menjadi penghambat utama dalam merancang dan merealisasikan program SPBE yang efektif. Padahal, dukungan kuat dari pimpinan daerah merupakan elemen krusial dalam keberhasilan e-government, karena memengaruhi arah kebijakan dan alokasi sumber daya.

Kendala kedua adalah keterbatasan anggaran. Diskominfo Aceh Tenggara belum mendapatkan alokasi dana yang memadai, terutama untuk pelatihan ASN

dan pembangunan infrastruktur TIK. Minimnya dukungan anggaran disebabkan oleh status Diskominfo yang baru berdiri sejak 2017, sehingga belum menjadi prioritas utama dalam struktur anggaran daerah. Kendala ketiga menyangkut kualitas dan ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Sebagian besar pegawai di Diskominfo tidak memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi. Hanya satu dari puluhan staf yang memiliki kompetensi khusus di bidang TI, sementara sisanya berasal dari bidang hukum, ekonomi, dan administrasi.

Kendala keempat adalah infrastruktur yang belum memadai, khususnya absennya *server internal* atau pangkalan data. Saat ini, Diskominfo belum memiliki server sendiri untuk menyimpan dan mengelola data pemerintahan, yang sangat dibutuhkan untuk mendukung operasional *website* dan aplikasi layanan publik secara aman dan mandiri. Kurangnya infrastruktur teknis seperti ini juga disebut oleh Bwalya (2009) sebagai hambatan utama digitalisasi di wilayah non-perkotaan yang masih tertinggal dalam akses teknologi.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini mengungkap bahwa meskipun website Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara (<https://acehtenggarakab.go.id>) telah berfungsi sebagai sarana informasi dan layanan publik, kualitasnya masih belum optimal. Hal ini tercermin dalam rendahnya indeks SPBE Kabupaten Aceh Tenggara (1,74 - kategori Kurang) pada tahun 2023. Temuan ini kemudian didiskusikan dengan mengacu pada dimensi support, value, dan capacity menurut Indrajit (2016), serta dibandingkan dengan sejumlah penelitian sebelumnya.

Pertama, dari aspek dukungan (support), Kabupaten Aceh Tenggara telah memiliki sejumlah kebijakan seperti Peraturan Bupati Nomor 10 Tahun 2023 tentang Whistle Blower System dan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 29 Tahun 2017. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa political will dari pimpinan daerah belum kuat, dan alokasi anggaran untuk Dinas Kominfo masih sangat terbatas. Kondisi ini selaras dengan temuan Risnandar (2017) dalam penelitiannya di Provinsi Sulawesi Tengah, yang menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam penerapan e-Government adalah rendahnya dukungan pimpinan dan kurangnya infrastruktur serta SDM yang kompeten.

Kedua, dari aspek manfaat (value), website ini telah menyediakan sejumlah informasi pemerintahan, namun belum diperbarui secara berkala dan fitur layanan publik daring seperti form pengaduan atau forum interaktif belum tersedia secara maksimal. Hal ini diperkuat oleh penelitian Panjaitan et al. (2023) yang menekankan pentingnya fitur up-to-date information (IQ3) dan rasa aman pengguna (SIQ3) dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Ketidaktersediaan informasi yang konsisten juga berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap platform digital pemerintah, sebagaimana diperingatkan oleh El-Gamal et al. (2022) dalam konteks e-Government secara global.

Ketiga, pada dimensi kapasitas (capacity), kendala paling nyata di Kabupaten Aceh Tenggara adalah keterbatasan SDM dan infrastruktur. Dinas Kominfo hanya memiliki satu pegawai berlatar belakang teknologi informasi, dan belum memiliki server internal sehingga pengelolaan data masih bergantung pada sistem eksternal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mohi & Botutihe (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SPBE sangat ditentukan oleh dukungan SDM dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Bahkan di daerah yang lebih maju seperti Kabupaten Gorontalo, keberhasilan SPBE sangat ditopang oleh strategi penguatan kapasitas internal dan dukungan penuh dari pemerintah daerah.

Selain itu, perbandingan dengan penelitian Rahmadhani (2018) yang menilai kualitas website di kabupaten se-Sumatera Barat menunjukkan bahwa kelemahan dalam pemenuhan empat dimensi kualitas website juga terjadi di banyak daerah lain. Tidak ada satu pun website pemerintah kabupaten dalam penelitiannya yang masuk dalam kategori “lengkap”. Ini menunjukkan bahwa tantangan dalam pengembangan website pemerintahan bersifat sistemik, namun lebih parah terjadi di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital seperti Aceh Tenggara.

Sebagai pembeda, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan langsung melibatkan pengelola website, pengguna layanan, serta pemangku kebijakan, tidak seperti penelitian Saputra (2023) dan Pratama et al. (2021) yang dominan menggunakan metode kuantitatif melalui survei. Dengan demikian, penelitian ini berhasil mengungkap tantangan struktural dan sosial secara lebih dalam dalam pengelolaan website pemerintahan di daerah tertinggal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas website Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara masih jauh dari harapan. Untuk mewujudkan sistem informasi publik yang efektif, diperlukan strategi penguatan kelembagaan, pengembangan SDM digital, peningkatan infrastruktur, dan dukungan anggaran yang memadai serta konsistensi dalam pembaruan konten. Upaya tersebut harus dilakukan secara terintegrasi agar website pemerintah tidak hanya menjadi simbol formalitas SPBE, tetapi benar-benar menjadi alat pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas website Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah tersebut masih menghadapi sejumlah kendala strategis, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Meskipun secara formal telah memiliki website resmi dan mendirikan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai amanat UU No. 14 Tahun 2008, kualitas layanan informasi yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari keterbatasan fitur interaktif, kurangnya pembaruan konten, serta minimnya dukungan infrastruktur seperti server mandiri dan tenaga ahli di bidang teknologi informasi. Selain itu, kendala berupa rendahnya *political will*, alokasi anggaran yang terbatas, dan ketidaksesuaian kompetensi SDM dengan tuntutan digitalisasi menjadi penghambat utama dalam implementasi SPBE secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan komitmen lintas sektor dan investasi strategis dalam hal kebijakan, SDM, serta infrastruktur digital untuk mendorong transformasi pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan di Kabupaten Aceh Tenggara.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, lokasi, dan biaya penelitian sehingga belum mampu menjangkau seluruh informan yang dibutuhkan. Penelitian hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar penelitian mendatang dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan analisis kualitas website pemerintah daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Bupati Aceh Tenggara, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Tenggara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu menyukseskan selama pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J. and Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commerce Res.*, 3(3):114–127.
<https://www.researchgate.net/publication/220437591>
- Creswell, John W. (2016). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- El-Gamal, S., El Aziz, R. A., & Abouelseoud, M. F. (2022). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International Journal of Electronic Government Research*, 18(1), 1–20.
<https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.

- Mohi, W. K., & Botutihe, N. (2020). Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi). Vol. 9(2), 115-124.
<https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>
- Moleong, J.L. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nielsen, J. (2000). Designing web usability: The practice of simplicity. Indianapolis, IN: New Riders Publishing.
- Nurdin, I. & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Panjaitan, F., Saputra, R., Dian Purnamasari, S., Desi Kusmindari, C., & Puji Agustini, E. P. A. (2023). ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN METODE WEB QUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. JURNAL PERANGKAT LUNAK, 5(2), 74-85.
<https://doi.org/10.32520/jupel.v5i2.2539>
- Patton, M. Q. 2002. Qualitative Research & Evaluation Methods. Third Edition. California: Sage Publications.
- Peraturan Bupati Aceh Tenggara Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pedoman dan Sistem Penanganan Pengaduan (*Whistle Blower System*).
- Peraturan Gubernur Aceh Nomor 29 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan Pemerintah Aceh.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Pratama, A., Faruqi, A., & Mandyartha, A. P. (2021). Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Edutic*. Vol. 8(1).
<https://doi.org/10.21107/edutic.v8i1.12195>
- Rahmadhani, A. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Pada Kabupaten Sumatera Barat. Artikel, Universitas Negeri Padang.
- Risnandar, Risnandar. (2014). Analisis E-government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, vol. 2, no. 7.
<https://www.neliti.com/id/publications/148798/analisis-e-government-dalam-peningkatan-pelayanan-publik-pada-dinas-komunikasi-d#cite>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Wijatmoko, T. E. . (2020). E-Government Service Quality Using E-GovQual Dimensions Case Study Ministry of Law and Human Rights DIY. *Proceeding International Conference on Science and Engineering*, 3, 213–219.
<https://doi.org/10.14421/icse.v3.500>