

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE *SIMEULUEKAB.GO.ID* DI KABUPATEN SIMEULUE PROVINSI ACEH

Citra Desinta  
NPP. 32.0009

*Asdaf Kabupaten Simeulue, Provinsi Aceh*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: citradsnta@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP) :** *In Aceh Province, the implementation of Electronic-Based Government System (SPBE) continues to grow, along with the increasing use of the internet due to the development of digital infrastructure by the government. One form of SPBE implementation in Simeulue Regency is the provision of the official website *Simeuluekab.go.id* as a public information media. The quality of the website is important so that information can be delivered effectively and easily understood by the public. However, the quality of this website has never been studied specifically. **Purpose :** This study aims to determine and analyze the quality of the *Simeuluekab.go.id* website and provide suggestions for improvement to managers so that its quality increases. **Method :** This study uses a Mix Method Research approach by referring to three dimensions of website quality according to Rocha (2012): content quality, service quality, and technical quality. Data collection techniques are carried out through triangulation, including distributing questionnaires using the accidental sampling method. Data are analyzed through reduction, presentation, and drawing conclusions. **Result :** The results of the study indicate that the quality of the *Simeuluekab.go.id* website is generally quite good. However, there are several obstacles such as low interest in public literacy, less than optimal services, and blank or error-prone website pages. **Conclusion :** The quality of the *Simeuluekab.go.id* website has met the standards in terms of content, service, and technical aspects, although there are still shortcomings. Improving the quality of the website contributes to increasing the accountability and credibility of the performance of the Simeulue Regency Government in carrying out its duties and policies.*

**Keywords:** *Website; Quality; Information; Transparency.*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Di Provinsi Aceh, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terus berkembang, seiring dengan meningkatnya penggunaan internet akibat

pengembangan infrastruktur digital oleh pemerintah. Salah satu bentuk implementasi SPBE di Kabupaten Simeulue adalah penyediaan website resmi Simeuluekab.go.id sebagai media informasi publik. Kualitas website menjadi penting agar informasi dapat disampaikan secara efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, kualitas website ini belum pernah diteliti secara khusus. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas website Simeuluekab.go.id serta memberikan saran perbaikan kepada pengelola agar kualitasnya meningkat. **Metode** : Penelitian ini menggunakan pendekatan **Mix Method Research** dengan mengacu pada tiga dimensi kualitas website menurut Rocha (2012): kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, termasuk penyebaran kuesioner dengan metode accidental sampling. Data dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Simeuluekab.go.id secara umum cukup baik. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti rendahnya minat literasi masyarakat, layanan yang belum maksimal, serta halaman website yang kosong atau mengalami error. **Kesimpulan** : Kualitas website Simeuluekab.go.id sudah memenuhi standar pada aspek konten, layanan, dan teknis, meskipun masih terdapat kekurangan. Peningkatan kualitas website berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas dan kredibilitas kinerja Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam menjalankan tugas dan kebijakannya.

**Kata kunci:** Website, Kualitas, Informasi, Transparansi.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Rendahnya Penyaluran informasi secara digital khususnya dalam ranah pemerintahan semakin ditingkatkan dari hari ke hari. Hal ini disebut sebagai transformasi digital yang tujuannya untuk mengganti sistem manual menjadi sistem berbasis digital, serta melakukan perubahan terhadap budaya organisasi, pengembangan infrastruktur yang diperlukan, dan perubahan terhadap cara berkomunikasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat agar seluruh masyarakat tanpa terkecuali dapat menikmati manfaat teknologi digital. Dalam mendukung perkembangan transformasi digital, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memberikan kerangka kerja untuk mengintegrasikan sistem pemerintahan yang berbeda, menghilangkan hambatan dalam pertukaran informasi, dan menciptakan sistem yang saling berhubungan dan konsisten serta memberikan pedoman atas penyelenggaraan SPBE yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Secara simultan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah, yang menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut secara bersama-sama memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja (Ait dkk, 2019).

Penerapan SPBE di Kabupaten Simeulue dalam mendukung transformasi digital salah satunya dengan disediakannya sistem informasi publik berbasis website milik Pemerintah Kabupaten Simeulue yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominsa) dengan tujuan sebagai media komunikasi dan saluran informasi yang cepat dan akurat serta dapat diakses masyarakat dimanapun dan kapanpun. Website resmi milik Pemerintah Kabupaten Simeulue ini diberi nama Simeuluekab.go.id. Namun, pada penyelenggaraannya ditemukan beberapa kendala yang terdapat pada website seperti halaman yang tidak ditemukan, halaman belum berisikan konten, hingga tata letak tampilan yang belum rapi. Selain itu, rendahnya literasi digital juga memberikan dampak signifikan terhadap pemanfaatan website sehingga tujuan Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam menyediakan layanan informasi publik tidak dipergunakan dengan maksimal.

Pada beberapa wilayah di Kabupaten Simeulue, tata kelola pemerintahan masih dilakukan secara manual dan birokrasi karena sistem digitalisasi belum tersedia secara optimal. Kemampuan aparatur negara dalam memanfaatkan teknologi digital juga sangat terbatas sehingga budaya kerja secara manual dan birokrasi tetap dipertahankan karena proses transformasi digital memerlukan berbagai prosedur serta waktu yang tidak sebentar. Selain itu, muncul ketakutan akan perubahan yang akan datang apabila terdapat perubahan yang menimbulkan resistensi sehingga mengakibatkan beberapa pihak merasa lebih nyaman dengan sistem manual yang telah dikuasai dibandingkan dengan mempelajari sistem baru yang dianggap kompleks.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas isi, layanan hingga teknis penggunaan website *Simeuluekab.go.id* yang dinilai dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna dan Diskominsa Kabupaten Simeulue selaku pengelola website. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan maupun bahan pertimbangan dalam mengelola dan mengembangkan website *Simeuluekab.go.id* agar dapat digunakan secara optimal.

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

Penulis berfokus pada permasalahan yang ada di website *Simeuluekab.go.id* yang mempengaruhi minat masyarakat Kabupaten Simeulue, khususnya dalam mengakses dan memperoleh informasi-informasi yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Simeulue. Website ini memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi publik, mendukung transparansi pemerintahan, serta sebagai sarana pelayanan digital kepada masyarakat. Seiring dengan berkembangnya era digital dan meningkatnya tuntutan pelayanan publik berbasis elektronik, kualitas website pemerintah menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja pelayanan informasi.

Rendahnya minat literasi masyarakat dalam mengakses website dibuktikan dengan jumlah penduduk Kabupaten Simeulue yang mencapai 97 ribu jiwa pada tahun 2023, namun berdasarkan data pengunjung website *Simeuluekab.go.id* per Januari s/d Oktober 2024 yang bersumber dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Simeulue, pengunjung website *Simeuluekab.go.id* dalam kurun waktu 10 bulan terakhir tidak mencapai 5% dari jumlah keseluruhan penduduk. Permasalahan lainnya yaitu terbatasnya tenaga ahli yang mumpuni dan menguasai secara optimal pada bidang teknologi informasi serta terbatasnya jumlah anggaran terhadap pengembangan SPBE yang membutuhkan investasi cukup besar untuk infrastruktur, perangkat keras, perangkat lunak, serta pelatihan pengelola.

Pada beberapa wilayah di Kabupaten Simeulue, tata kelola pemerintahan masih dilakukan secara manual karena sistem digitalisasi belum terlaksana secara optimal. Kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital juga sangat terbatas sehingga budaya kerja secara manual dan birokrasi tetap dipertahankan karena proses transformasi digital memerlukan berbagai prosedur serta waktu yang tidak sebentar. Selain itu, muncul ketakutan akan perubahan yang akan datang apabila terdapat perubahan yang menimbulkan resistensi sehingga mengakibatkan beberapa pihak merasa lebih nyaman dengan sistem manual yang telah dikuasai dibandingkan dengan mempelajari sistem baru yang dianggap sulit.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas website pemerintah dengan pendekatan teknis, seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, keamanan data, dan tampilan visual. Namun, belum penulis temukan adanya penelitian terdahulu yang secara spesifik mengkaji kualitas website *Simeuluekab.go.id*, baik dari sisi konten, layanan maupun teknis secara kompleks. Selain itu, belum ditemukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana website *Simeuluekab.go.id* dapat berkontribusi

terhadap efektivitas penyampaian informasi publik kepada masyarakat yang mendukung penyelenggaraan transparansi pemerintahan di Kabupaten Simeulue.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara pentingnya peran website dalam menyampaikan informasi publik dan minimnya evaluasi terhadap kualitas website. Penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan tersebut serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola website dengan menganalisis kualitas website *Simeuluekab.go.id* menggunakan pendekatan teoritis dan data empirik, agar dapat memberikan gambaran menyeluruh dan rekomendasi perbaikan yang berdasarkan dengan kebutuhan pengguna.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks analisis kualitas website hingga pemanfaatan website sebagai sistem informasi berbasis digital yang dapat diakses oleh publik. Penelitian yang dilakukan oleh Ngafifi dengan judul *Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya* sangat berkaitan dengan kesenjangan masalah yang diperoleh karena membahas tentang perubahan yang terjadi pada pola hidup manusia akibat kemajuan teknologi yang mendorong efektivitas dan efisiensi dalam perilaku dan tindakan manusia. Ngafifi dalam penelitiannya menekankan pentingnya pendekatan sosial budaya dalam memahami dampak kemajuan teknologi yang belum tentu diterima terhadap pola hidup manusia, sehingga dibutuhkan sinergi dari berbagai pihak untuk meminimalisir dampak negatif serta memaksimalkan dampak positif dari kemajuan teknologi (Ngafifi, 2014).

Selain itu, penelitian yang berjudul *Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada* (Salvator & Heremba, 2023), menyebutkan bahwa website menjadi media yang digunakan Pemerintah Kabupaten Ngada melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menyebarluaskan informasi baik berupa profil daerah, pemerintah, infrastruktur, potensi daerah, hingga informasi atau berita-berita terbaru. Kajian ini juga meneliti website *portal.ngadakab.go.id* dengan menggunakan 3 (tiga) dimensi yaitu Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang hasilnya cukup efektif sebagai media layanan informasi publik. Andriyani dan Sabaruddin dalam penelitiannya yang berjudul *Implementasi Website Sebagai Media Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur* menyebutkan bahwa implementasi website sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara belum memenuhi ketiga elemen penerapan *E-Government* yaitu support, capacity, dan value. (Andriyani & Sabaruddin, 2023). Selain itu juga terdapat beberapa hambatan, yaitu kurangnya anggaran, kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, kurangnya sarana teknologi, jaringan internet tidak lancar, dan masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu tentang keberadaan website ini. Penelitian ini juga memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara untuk mengatasi kendala tersebut dengan menjalin kerjasama dengan beberapa pihak, mengoordinasikan serta memfokuskan penganggaran, mengadakan pelatihan bagi pegawai pengelola website dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian milik Azzahra yang menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) terhadap pelayanan website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno menghasilkan bahwa perlu mengembangkan pengetahuan baru yang berbentuk konten, tampilan dan inovasi terbaru terhadap website (Azzahra dkk, 2019). Penelitian dengan judul *Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Singkawang* (Arijaya & Melkior, 2021), menyebutkan bahwa situs website milik Pemerintah Kota Singkawang telah memenuhi 10 indikator standar minimum yang ditetapkan oleh Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) dalam penyediaan informasi

namun tetap diperlukan perbaikan teknis dan peningkatan kualitas konten untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik kepada masyarakat. Karena di dalamnya masih terdapat gangguan teknis berupa tautan yang error, halaman yang tidak ditemukan (*page not found*), serta halaman yang kosong atau tidak lengkap. Selanjutnya, penelitian berjudul *Analisis Dimensi Kualitas Teknis Website Sependuduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru* (Wannery & Nurrahman, 2023), yang menggunakan metode penelitian quasi kualitatif secara deskriptif dengan pendekatan induktif dan menggunakan teori Rocha (2012), menyimpulkan bahwa kualitas website yang diteliti yakni *sipenduduk.pekanbaru.go.id* secara keseluruhan dinilai cukup baik dari dimensi kualitas konten, kualitas layanan hingga kualitas teknis. Namun masih didapati belum adanya pembaharuan data, serta adanya beberapa faktor positif dan negatif yang mempengaruhi kualitas website. Penelitian berbeda juga ditunjukkan oleh kajian Aspandi dkk yang menyatakan bahwa parameter interaksi pengguna website berbeda secara signifikan antara dua situs web yang mereka uji sehingga terdapat perbedaan yang berkorelasi dengan emosi yang dirasakan pengguna selama interaksi, yang diukur melalui ekspresi wajah dan data pelacakan mata (Aspandi dkk, 2022).

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

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan pendekatan *Mix Method Research* yang mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, diawali dengan penyebaran kuesioner (*accidental sampling*), dilanjutkan dengan wawancara dan observasi terhadap pengelola website *Simeuluekab.go.id*.

Berbeda dengan penelitian Mulyani et al. (2020) yang menggunakan Webqual 4.0 dan fokus pada kepuasan pengguna dari dimensi kegunaan, informasi, dan interaksi, penelitian ini menggabungkan perspektif pengguna (masyarakat) dan pengelola website, serta menggunakan indikator evaluasi berdasarkan teori Rocha (2012) yaitu kualitas konten, layanan, dan teknis.

Selain itu, belum ada penelitian sebelumnya yang secara simultan menganalisis kualitas website pemerintah daerah menggunakan tiga dimensi tersebut dan melibatkan pengukuran dari dua sisi (pengguna dan pengelola), sehingga menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah penelitian terdahulu dan berkontribusi dalam pengembangan evaluasi sistem informasi publik berbasis website.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem informasi daerah berbasis website milik Pemerintah Kabupaten Simeulue sehingga didapati temuan terhadap kualitas website *Simeuluekab.go.id*.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan *Mix Method Research* dengan model *Sequential Explanatory Design* yang dilakukan dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif terlebih dahulu, lalu diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih rinci kompleks. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori analisis kualitas website milik Alvaro Rocha. Dalam publikasinya pada tahun 2012 yang berjudul *Framework for a Global Quality Evaluation of a Website*, terdapat kerangka kerja evaluasi untuk menilai kualitas website yang komprehensif dengan mempertimbangkan tiga dimensi utama (Rocha, 2012). Adapun tiga dimensi yang dimaksud yakni sebagai berikut.

Konsep	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan Website Menurut Rocha (2012)	Content Quality	1. Accuracy of Information 2. Relevance of Information 3. Completeness of Information 4. Update of Information
	Service Quality	1. Reliability 2. Responsiveness
	Technical Quality	1. Usability 2. Accessibility

Sumber: Rocha (2012)

Survei merupakan metode yang umum digunakan dalam evaluasi kegunaan situs web. Hal ini disebabkan oleh efisiensinya dalam mengumpulkan data dari populasi yang besar dengan biaya yang relatif rendah (Aziz dkk, 2021). Pengumpulan data secara kuantitatif penulis lakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Simeulue. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan mengambil sampel secara acak serta menggunakan teknik *accidental sampling* yang menentukan sampel dengan memilih individu atau objek yang paling mudah dijangkau atau ditemui sehingga tidak dibutuhkan ukuran dari sampel yang akan menjadi responden serta tidak ada batasan jumlah terhadap responden yang mengisi kuesioner. Melalui kuesioner yang disebar, penulis menyediakan beberapa pernyataan yang dapat diisi dengan jawaban berupa pilihan ganda yakni Setuju (S), Sangat Setuju (SS), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS). Penyebaran kuesioner ini dilakukan selama 28 hari yakni mulai dari 9 Desember 2024 sampai dengan 6 Januari 2025.

Pengumpulan data secara kualitatif dilakukan dengan mengacu pada hasil penelitian kuantitatif kemudian melakukan wawancara dengan pihak Diskominsa Kabupaten Simeulue mulai dari kepala dinas hingga operator website. Penulis juga melakukan observasi dan dokumentasi dengan mengakses website *Simeuluekab.go.id* secara langsung untuk menilai kualitas website baik dari segi konten, layanan serta teknis dari sudut pandang penulis sebagai pengguna dan peneliti. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan akan dikelompokkan berdasarkan dimensi dan indikator, kemudian disajikan dalam beberapa bentuk seperti uraian, tabel, dan diagram untuk menarik kesimpulan agar didapat jawaban dari penelitian terhadap kualitas website *Simeuluekab.go.id*.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil Penelitian Kuantitatif

#### 3.1.1 Data Responden

Rentang usia (tahun)	Jenis Kelamin	Status Pekerjaan	Jumlah (Persentase)
17-21	Laki-laki	Pelajar/Mahasiswa	75 (56%)
22-26	Perempuan	Bekerja	19 (28,4%)
27-31	<b>Jumlah</b>	Belum bekerja	38 (14,2%)
32-36		Tidak bekerja	2 (1,49%)
37-41		<b>Jumlah</b>	<b>134 (100%)</b>
42-46			
47-51			
52-56			
<b>Jumlah</b>			

Sumber: Kuesioner Penulis (2025)

#### 3.1.2 Jawaban Responden

Berikut merupakan jawaban responden terhadap kualitas website *Simeuluekab.go.id*.

##### A. Kualitas Konten

**Tabel 1.**  
Persentase Kualitas Konten pada Website *Simeuluekab.go.id*

No.	Pernyataan	S		SS		KS		TS	
		J	%	J	%	J	%	J	%
1.	Konten website <i>Simeuluekab.go.id</i> akurat, relevan dan up-to-date	62	46,3	66	49,3	4	3	2	1,5
2.	Kualitas penulisan dan penyusunan informasi pada website <i>Simeuluekab.go.id</i> sudah tertata dengan baik	59	44	53	39,6	21	15,7	1	0,7
3.	Kontenwebsite <i>Simeuluekab.go.id</i> mencakup informasi yang dibutuhkan oleh pengguna	56	42,1	60	45,1	16	12	1	0,8

Sumber: Kuesioner Penulis (2025)

##### B. Kualitas Layanan

**Tabel 2.**  
Persentase Kualitas Layanan pada Website *Simeuluekab.go.id*

No.	Pernyataan	S	SS	KS	TS
-----	------------	---	----	----	----

		J	%	J	%	J	%	J	%
1.	Website <i>Simeuluekab.go.id</i> memberikan respon yang cepat dan tanggap	49	36,8	42	31,6	30	22,6	12	9
2.	Website <i>Simeuluekab.go.id</i> memberikan dukungan teknis berupa <i>live chat</i> atau <i>contact person</i> kepada pengguna	45	34,1	40	30,3	16	12,1	31	23,5

Sumber: Kuesioner Penulis (2025)

### C. Kualitas Teknis

**Tabel 3.**  
**Persentase Kualitas Teknis pada Website *Simeuluekab.go.id***

No.	Pernyataan	S		SS		KS		TS	
		J	%	J	%	J	%	J	%
1.	Website <i>Simeuluekab.go.id</i> dapat diakses dengan mudah.	49	37,1	78	59,1	2	1,5	3	2,3
2.	Terdapat hambatan teknis dalam mengakses website <i>Simeuluekab.go.id</i> .	36	27,1	26	19,5	50	37,6	21	15,8
3.	Website <i>Simeuluekab.go.id</i> dapat diakses dengan berbagai perangkat dan browser.	58	43,3	69	51,5	6	4,5	1	0,7

Sumber: Kuesioner Penulis (2025)

### 3.2 Hasil Penelitian Kualitatif

Berdasarkan hasil dari penelitian kualitatif sebagaimana yang telah dilaksanakan selama kurang lebih 19 hari di Diskominsa Kabupaten Simeulue dengan beberapa narasumber, maka didapat jawaban yang memenuhi kebutuhan penulis. Secara keseluruhan jawaban yang diperoleh sangat menjawab pertanyaan terkait kualitas website *Simeuluekab.go.id* secara kompleks. Dengan garis besar bahwa website menyediakan informasi akurat, transparan, diperbaharui secara rutin dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu terdapat beberapa layanan yang diberikan meskipun belum maksimal serta memberikan akses yang cukup mudah.

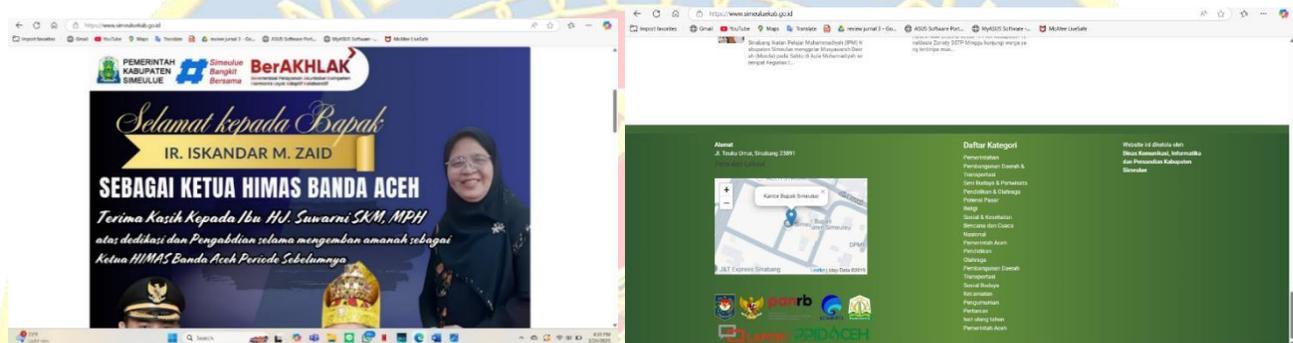
### 3.3 Pembahasan

#### A. Kualitas Konten

Berdasarkan data kuantitatif, dari 134 responden, kualitas konten dari empat indikator yakni akurasi, relevansi, kelengkapan dan pembaharuan sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 62 responden (46,3%) menjawab setuju dan 66 responden (49,3%) menjawab sangat setuju dengan pernyataan “Konten akurat, relevan dan up-to-date”. Apabila ditinjau dari hasil penelitian kualitatif, pihak terkait mengemukakan bahwa informasi yang disediakan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, dan dapat memenuhi kebutuhan pembaca dengan cakupan ruang lingkup yang berkaitan langsung dengan kehidupan sehari-hari. Pernyataan ini juga dikuatkan dengan pendapat pengelola website yang mengemukakan bahwa kelengkapan informasi didapat langsung melalui SKPK terkait sehingga pihak pengelola tidak menambah atau mengurangi informasi berita yang disediakan. Website juga membagikan laporan keuangan secara lengkap yang disertai qanun dan peraturan bupati yang

tertera di menu PPID Kabupaten Simeulue. Selain itu, pihak Diskominsa Simeulue mengaku rutin melakukan pembaharuan dan *maintenance* terhadap website sebanyak satu kali dalam dua bulan serta memperbaharui informasi maupun berita secara rutin.

Kemudian sejumlah 59 responden (44%) mengaku setuju dan 53 responden (39,6%) mengaku sangat setuju bahwa kualitas penulisan dan penyusunan informasi pada website sudah cukup baik. Namun, dari pihak diskominsa mengakui masih terdapat kekurangan dalam tata letak pada website. Kekurangan ini dibuktikan dengan hasil kuesioner oleh 33 responden (24,8%) responden yang kurang setuju serta 5 responden (3,8%) responden tidak setuju terhadap pernyataan yang “Kualitas penulisan dan penyusunan informasi sudah cukup baik”. Berdasarkan hasil observasi penulis dengan mengakses langsung website *Simeuluekab.go.id*, sangat terlihat bahwa *layout* pada website masih belum tertata rapi, penggunaan font yang kurang cocok, ukuran poster tidak sesuai serta desain yang kurang menarik. Berikut beberapa tangkapan layar dari website *Simeuluekab.go.id*.



Gambar 1.  
Halaman website *Simeuluekab.go.id*  
Sumber: <https://Simeuluekab.go.id>

Gambar di atas yang berisikan poster ucapan selamat memiliki ukuran yang terlalu besar sehingga tidak terlihat secara keseluruhan apabila pembaca tidak menggeser layar ke bawah. Pada gambar berikutnya terlihat beberapa logo yang ditampilkan tidak tersusun dengan rapi serta salah satu logo berwarna hijau dengan latar belakang hijau yang mengakibatkan tulisan dari logo tidak terlihat jelas. Selain itu, isi dari daftar kategori tertulis dengan ukuran sangat kecil, padahal di bagian sebelah kanan masih terdapat bagian kosong yang cukup luas.

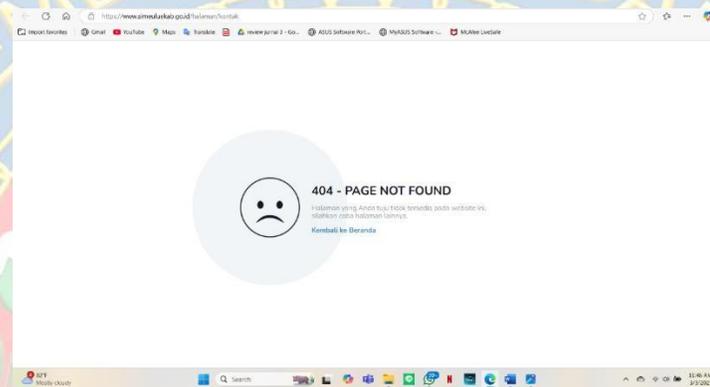
## B. Kualitas Layanan

Kualitas suatu website dilihat juga dengan kualitas layanannya bagaimana pelayanan yang diberikan oleh aparatur pengelola (Syafi'i, 2022). Berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari 134 responden, sebanyak 49 responden (36,8%) mengaku setuju dan 42 responden (31,6%) sangat setuju bahwa “Website *Simeuluekab.go.id* memberikan respon yang cepat dan tanggap”. Pihak Diskominsa Kabupaten Simeulue juga menyebutkan bahwa terdapat empat pengelola website yang siap memberikan layanan secara penuh kepada masyarakat yang membutuhkan informasi namun tetap memperhatikan aturan terkait keterbukaan informasi. Adapun kendala yang didapat yakni berasal dari pihak pengelola website yang tidak diberikan pelatihan dan pembekalan berupa pengembangan keahlian dalam mengelola website.

Hasil kuesioner lainnya menunjukkan 16 responden (12,1%) dan 31 responden (23,5%) memilih kurang setuju dan tidak setuju terhadap pernyataan “Website memberi dukungan teknis berupa *live chat* atau *contact person* kepada pengguna”. Kepala Bidang Pengelolaan Layanan, Informasi Publik dan Hubungan Media yakni Bapak Zahrul Arif Rachman, S.STP mengemukakan “Layanan

yang pihak kami berikan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat meskipun ada begitu banyak kekurangan di dalamnya, dan terus kami upayakan perbaikan dari hari ke hari”. Berdasarkan hasil observasi penulis dengan mengunjungi website *Simeuluekab.go.id* ditemukan bahwa belum disediakan layanan untuk masyarakat berkomunikasi langsung dengan Pemerintah Kabupaten Simeulue baik berupa forum diskusi maupun kolom komentar.

Apabila mengacu pada hasil wawancara dengan pihak terkait, pengelola belum menyediakan fitur *live chat* yang dapat menghubungkan pengguna dengan pengelola website secara langsung sehingga apabila masyarakat ingin mengajukan permohonan informasi atau keperluan lainnya maka dapat menghubungi *contact person* yang disediakan atau mendatangi kantor Diskominsa secara langsung. Sedangkan menurut hasil observasi yang penulis lakukan, website *Simeuluekab.go.id* belum menyediakan informasi terkait *contact person* atau layanan panggilan yang dapat dihubungi masyarakat. Berikut hasil tangkapan layar website yang penulis akses pada 3 Maret 2025.



**Gambar 2.**

**Halaman website ketika mengklik menu kontak**

**Sumber: <https://Simeuluekab.go.id>**

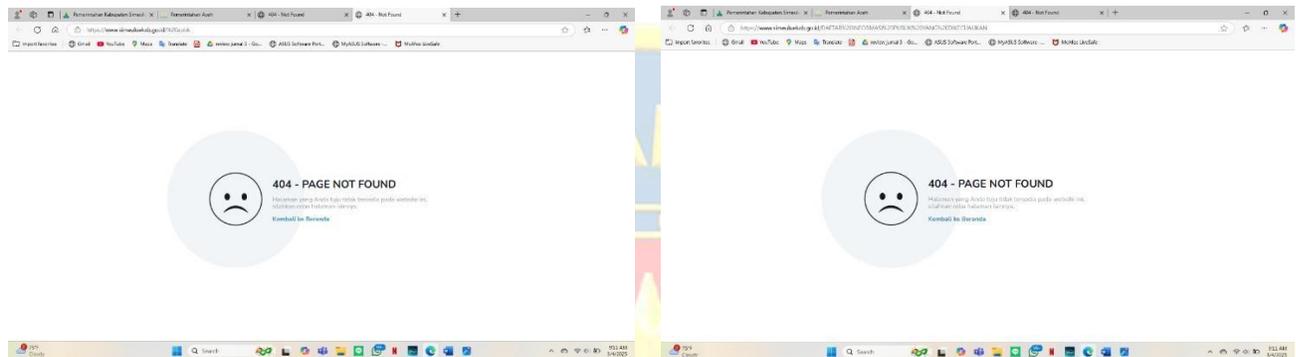
### C. Kualitas Teknis

Berdasarkan data kuantitatif yang telah diperoleh dari 134 responden, secara keseluruhan memilih setuju dan sangat setuju dengan pernyataan “Website dapat diakses dengan mudah”, hal ini dibuktikan dengan 49 responden (37,1%) memilih setuju dan 78 responden (59,1%) sangat setuju. Hal serupa juga dibuktikan dengan 58 responden (43,3%) memilih setuju dan 69 responden (51,5%) memilih sangat setuju bahwa website dapat diakses dengan berbagai perangkat dan browser.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan ketika mengakses website *Simeuluekab.go.id*, penulis mengakui bahwa website dapat diakses dengan sangat mudah baik melalui laptop dan smart phone, android dan ios, chrome dan safari, hingga dengan jaringan internet dari sumber apapun baik melalui data seluler maupun wifi. Penulis juga tidak menemukan adanya gangguan selama akses seperti munculnya iklan atau waktu muat yang lambat. Selain itu, *Simeuluekab.go.id* juga menggunakan protokol keamanan yang kuat berupa SSL/TLS (Secure Sockets Layer/Transport Layer Security) yang mengenkripsi data yang dikirimkan antara server dan browser pengguna.

Dalam wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Suryadi, S.Sos selaku pengelola website, *Simeuluekab.go.id* didesain sesederhana mungkin dengan menu dan bahasa yang mudah dipahami agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pihak pengelola sangat mengutamakan kemudahan bagi pengguna agar dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara serta observasi penulis secara langsung, website ini juga berkolaborasi dengan media sosial milik Pemerintah Kabupaten Simeulue, diantaranya seperti

facebook, instagram, youtube dan lain sebagainya. Pengelola website juga mengakui dengan dilakukannya kolaborasi tersebut pengunjung website semakin bertambah dan penyebaran website semakin luas. Namun, penulis tetap menemukan kekurangan dari website ini, salah satunya yaitu kesalahan server seperti halaman tidak ditemukan ketika mengklik salah satu menu, contohnya menu kontak, APBK dan informasi publik yang meliputi daftar informasi publik, informasi yang dikecualikan, permohonan informasi online dan pengajuan keberatan online.



**Gambar 3.**  
**Halaman APBK dan daftar informasi publik yang dikecualikan pada website *Simeuluekab.go.id***  
**Sumber: <https://Simeuluekab.go.id>**

Kesalahan teknis yang muncul seperti pada gambar di atas juga dibuktikan oleh 36 responden (27,1%) yang setuju serta 26 responden (19,5%) yang sangat setuju dengan pernyataan “Terdapat hambatan teknis dalam mengakses website *Simeuluekab.go.id*”. Kesalahan teknis berupa halaman tidak ditemukan ini sebelumnya telah penulis temukan ketika mengakses website pada September 2024 lalu dan terpantau belum ada perbaikan hingga maret 2025.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pemanfaatan website sebagai sistem informasi bagi Pemerintah Kabupaten Simeulue memberi banyak manfaat khususnya dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Penulis menemukan temuan penting bahwa peran website dalam memberikan berbagai informasi yang berkualitas sangat mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena masyarakat dapat mengetahui sejauh mana penyelenggaraan dan kebijakan serta program pemerintah dilaksanakan.

Dalam pengelolaan website ini, tentunya dibutuhkan banyak perbaikan agar website semakin selaras dengan kebutuhan masyarakat baik dari segi konten, layanan, hingga teknis. Sama halnya dengan temuan Harry, dkk (2019) perlu inovasi dalam mendesain tata letak informasi website agar lebih terlihat jelas dan mudah untuk digunakan. Tata letak pada website *Simeuluekab.go.id* masih sangat membutuhkan perbaikan serta perlunya peningkatan layanan yang dapat menghubungkan masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Simeulue untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berbeda dengan temuan La Tarifu dkk, dimana peran pemerintah sendiri terhadap website adalah sebagai pengelola, pengatur, pengontrol dan pengawas (Tarifu, et al., 2022), sedangkan dalam penelitian ini peran pemerintah sebagai penyedia informasi yang akurat dan terpercaya serta memberikan layanan bagi seluruh masyarakat. Hadirnya website ini juga diharapkan dapat mendorong masyarakat Kabupaten Simeulue untuk dapat memanfaatkan teknologi dengan baik, sehingga aktivitas

yang sebelumnya masih dilakukan secara manual atau tradisional dapat digantikan secara digital agar lebih efektif dan efisien.

Secara spesifik, belum ada temuan sebelumnya terkait penelitian terhadap kualitas website *Simeuluekab.go.id* sehingga penulis tidak dapat membandingkan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat rendahnya literasi pada masyarakat Kabupaten Simeulue serta kurangnya kesadaran terhadap perkembangan teknologi yang terjadi saat ini yakni disebabkan oleh budaya lama yang dipertahankan terus menerus dan rendahnya minat masyarakat untuk mempelajari perkembangan teknologi itu sendiri, serta kurangnya dukungan dari pemerintah dalam mengadakan sosialisasi maupun workshop tentang perkembangan dan pemanfaatan teknologi.

## **IV. KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas website dari dimensi pertama (kualitas konten) baik dari sudut pandang pengguna maupun pengelola sudah sangat baik, yang ditandai dengan informasi yang bermanfaat dan terus diperbaharui. Namun masih ditemukan kekurangan yakni pada tata letak website yang masih belum rapi. Sedangkan dari dimensi kedua (kualitas layanan), disimpulkan bahwa keandalan dan daya tanggap dari sudut pandang pengguna maupun pengelola masih belum baik, yang ditandai dengan belum tersedianya layanan interaksi langsung antara masyarakat dengan Pemerintah Kabupaten Simeulue. Sedangkan dari dimensi ketiga (kualitas teknis), disimpulkan bahwa kegunaan dan aksesibilitas dari sudut pandang pengguna maupun pengelola sudah cukup baik dengan menyediakan akses yang begitu mudah dan sederhana meskipun masih terdapat menu yang menampilkan halaman error ketika diakses. Penulis juga menemukan bahwa kualitas website *Simeuluekab.go.id* sangat mempengaruhi akuntabilitas dan kredibilitas kinerja Pemerintah Kabupaten Simeulue dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan termasuk menjalankan program dan kebijakannya.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan dengan menggunakan satu teori saja yang dipilih berdasarkan dimensi yang paling sesuai dengan topik penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat sederhana, oleh karena itu penulis menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pengelolaan dan pengembangan website *Simeuluekab.go.id* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang terlibat di Diskominsa Kabupaten Simeulue yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdiyanto, M. A. (2023). Kualitas website Kendari Kota dalam penanganan Covid-19 di Kota Kendari. *eJournal IPDN*, 3(1). <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3080>
- Ait, M., et al. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 51–61. <https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983>
- Andriyani, R., & Sabaruddin. (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://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3733>
- Arijaya, Y. E., & Melkior, N. N. S. (2021). Evaluasi kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Singkawang. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(4), 2106–2118. <http://jurnal.mdp.ac.id/>
- Aspandi, A., et al. (2022). User interaction analysis through contrasting websites experience. *A Preprint*, 1. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2201.03638>
- Azzahra, H. M., Suprpto, & Kusuma, H. B. (2019). Analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 2344–2353. <http://j-ptiik.ub.ac.id/>
- Aziz, N. S., et al. (2021). A review of website measurement for website usability evaluation. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1874/1/012045>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Simeulue. (2024). *Simeulue dalam angka 2024*. BPS Kabupaten Simeulue.
- Hasnanursanti, A. R., Hanggara, B. T., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Analisis usability website resmi Pemerintah Kota Surakarta menggunakan metode heuristic evaluation. *Tecnoscienza*, 6(2), 430–443. <https://dx.doi.org/10.51158/tecnoscienza.v6i2.736>
- Morales-Vargas, A., Pedraza-Jimenez, R., & Codina, L. (2023). Website quality evaluation: A model for developing comprehensive assessment instruments based on key quality factors. *Journal of Documentation*, 79(7), 95–114. <https://doi.org/10.1108/JD-11-2022-0246>
- Mulyani, H., et al. (2020). Analisis kualitas pelayanan website pemerintahan provinsi (Studi kasus: Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Bangkit Indonesia (STT Indonesia Tanjungpinang)*. <https://journal.sttindonesia.ac.id/bangkitindonesia/article/download/28/7/>
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan teknologi dan pola hidup manusia dalam perspektif sosial budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Rocha, A. (2012). A framework for websites quality evaluation. *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <http://dx.doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Salvator, M., & Heremba, N. K. (2023). Efektivitas penyebaran informasi publik melalui website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1), 42–55. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3137>
- Syafi'i, K. A. (2022). Kualitas website Laporan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kaur Provinsi Bengkulu. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/10041>
- Tarifu, L., Taufik, & Pertiwi, N. K. (2022). Efektivitas pemanfaatan website Pemerintah Kota Kendari sebagai media informasi publik. *Jurnal Publicuho*, 5(3), 643–650. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.21>