

# OPTIMALISASI PENGGUNAAN WEBSITE DISKOMINFO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA JAYAPURA

Karin Adinda Cantika Somalinggi

NPP. 32.1058

Asdaf Kota Jayapura, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [32.1058@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.1058@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto, M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *The Diskominfo website, as a digital media platform of the regional government, functions as a means of disseminating information and providing electronic public services. However, in its implementation, there are still several challenges that affect the optimization of its use. Purpose:* This study aims to know the optimization of the use of the website [kominfo.jayapurakota.go.id](http://kominfo.jayapurakota.go.id) in enhancing public information services in Jayapura City and to identify the influencing factors. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method through an inductive approach and analysis of the optimization stage according to the theory of Hotniar Siringoringo and the e-government stage according to the theory of Richardus Eko Indrajit. Data collection techniques are conducted through interviews (10 informants), observations, and documentation. **Result:** The findings obtained by the author in this study indicate that the use of the Diskominfo website to improve public information services in Jayapura City has not been optimal. This has been analyzed based on the six dimensions of the applied theory. The study found that there are still obstacles in terms of human resources, technological infrastructure, budget limitations, and the lack of specific policies regarding website management. **Conclusion:** The use of the Diskominfo website in Jayapura City to enhance public information services has not been optimal. This is due to the absence of specific policies, limited human resources, inadequate infrastructure, and insufficient budget. Therefore, it is necessary to develop specific policies, improve human resource capacity, evaluate the condition of existing infrastructure, and create a more structured budget plan.

**Keywords:** *Optimization; Diskominfo Website; Public Information Service, E-Government*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Website Diskominfo sebagai media digital pemerintah daerah berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan pelayanan publik berbasis elektronik. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan sejumlah kendala yang berdampak pada optimalisasi penggunaan website tersebut. Tujuan:* Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui bagaimana optimalisasi penggunaan *website* [kominfo.jayapurakota.go.id](http://kominfo.jayapurakota.go.id) dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui pendekatan induktif dan analisis terhadap tahap optimalisasi menurut Teori Hotniar Siringoringo dan terhadap tahap *e-government* menurut Teroi Richardus Eko Indrajit. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara (10 informan), observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu penggunaan *website* Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura belum optimal. Hal ini telah dianalisis berdasarkan 6 dimensi dari teori yang digunakan. Ditemukan masih terdapat kendala dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, keterbatasan anggaran, serta minimnya kebijakan khusus terkait pengelolaan *website*. **Kesimpulan:** Penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura dalam meningkatkan pelayanan informasi publik belum optimal. Hal ini disebabkan oleh belum adanya kebijakan khusus, keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai, dan minimnya anggaran. Sehingga diperlukan penyusunan kebijakan khusus, meningkatkan kapasitas SDM, evaluasi terhadap kondisi infrastruktur dan perencanaan anggaran yang lebih terstruktur.

**Kata kunci:** Optimalisasi; *Website* Diskominfo; Pelayanan Informasi Publik; *E-Government*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang berlangsung pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal akses dan penyebaran informasi. Pekerjaan yang awalnya dilaksanakan dengan cara manual sudah kurang efektif dan kerap menimbulkan masalah (Rudianto, H., dkk, (2022)). Kemajuan ini beriringan dengan meningkatnya penggunaan internet yang berdampak langsung pada pola hidup masyarakat, termasuk dalam cara mereka berinteraksi dengan layanan publik. Di Indonesia, penetrasi internet terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet meningkat dari 64,8% pada tahun 2018 menjadi 79,5% pada tahun 2024. Fenomena ini juga terlihat di wilayah timur Indonesia, khususnya di Kota Jayapura, Papua. Menurut laporan Statistik Kesejahteraan Provinsi Papua, pengguna internet di Kota Jayapura meningkat sebesar 34,6% dalam lima tahun, dari 125,3% pada 2019 menjadi 159,9% pada 2023. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan internet telah menyebar merata hingga ke daerah timur Indonesia, menciptakan peluang besar bagi penerapan layanan berbasis teknologi seperti *e-Government*.

*E-Government* sendiri merupakan bentuk transformasi layanan publik berbasis elektronik yang bertujuan menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Pemerintah berusaha menciptakan efisiensi, meningkatkan transparansi, dan menetapkan tata kelola yang baik dengan menggunakan teknologi digital (Ameen, A. K., dkk, 2024). Hal ini diperkuat melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-Government* sebagai konsep penerapan teknologi informasi di sektor pemerintahan, akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintah (Younus M, dkk., 2025). *E-government* dapat meningkatkan interaksi warga dengan administrasi publik melalui penyampaian layanan publik online yang lebih efisien dan akuntabel (Nadal & Navarro, 2025). Pemerintah Kota Jayapura turut mendukung hal ini dengan menghadirkan portal layanan publik melalui *website* resmi Diskominfo

(kominfo.jayapurakota.go.id), sesuai Peraturan Walikota Jayapura No. 18 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

*Website* adalah salah satu penyedia informasi yang dapat dikunjungi atau diakses oleh masyarakat luas yang dihubungkan oleh internet (Andriyanti & Sabaruddin, 2023). *Website* ini ditujukan sebagai media penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat, menyediakan informasi seperti berita, dokumen publik, serta laporan kinerja. Namun, berdasarkan observasi peneliti, masih terdapat berbagai kekurangan dalam pengelolaan *website*. Beberapa menu layanan tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan, menu berita tidak diperbarui secara berkala, serta terdapat fitur yang tidak berfungsi, seperti layanan PPID. Masalah ini dapat dikaitkan dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di internal Diskominfo. Berdasarkan data Renstra Diskominfo 2023–2026, dari seluruh ASN yang bertugas, hanya lima orang yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi. Hal tersebut berdampak langsung pada kinerja layanan informasi publik secara digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura. Pertama, belum semua layanan informasi publik tersedia dalam menu *website*. Kedua, Beberapa jenis layanan informasi publik seperti halnya profil struktur organisasi, dokumen Rencana Strategis (Renstra), dan layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang tidak tersedia. Ketiga, Layanan informasi pada menu berita yang tidak *up to date*. Keempat, Belum optimalnya layanan *website* dapat dipengaruhi oleh kurang memadainya sumber daya manusia (SDM) operator layanan *website*. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian mengenai optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura dalam pelayanan informasi publik.

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

Penggunaan *website* Diskominfo dalam menunjang pelayanan informasi publik di Kota Jayapura hingga saat ini masih menghadapi berbagai permasalahan yang mengakibatkan belum optimalnya fungsi dari media digital tersebut. Meskipun *website* ini dimaksudkan sebagai sarana strategis untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi publik, kenyataannya masih terdapat sejumlah permasalahan teknis dan *non*-teknis yang menghambat pencapaian tujuan tersebut secara maksimal.

Salah satu permasalahan tersebut adalah belum tersedianya seluruh jenis layanan informasi publik dalam menu yang disajikan pada *website* Diskominfo Kota Jayapura. Fitur-fitur penting seperti informasi struktur organisasi, dokumen Rencana Strategis (Renstra), hingga layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) belum dapat diakses atau bahkan tidak ditampilkan sama sekali, yang seharusnya menjadi bagian dari keterbukaan informasi publik.

Selain itu, permasalahan lainnya tampak dari kurangnya pembaruan informasi pada menu berita yang tersedia di *website*. Informasi yang ditampilkan cenderung tidak *up to date*, sehingga tidak memberikan gambaran kondisi atau aktivitas terkini dari pemerintah daerah kepada masyarakat.

Permasalahan juga muncul dari faktor internal, yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang mengelola *website* tersebut. Jumlah SDM yang terbatas, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, menyebabkan beban kerja yang tidak seimbang. Sering kali satu orang pegawai harus menangani beberapa tugas sekaligus dalam waktu yang bersamaan. Terlebih lagi, dari keseluruhan

pegawai yang ada di Diskominfo Kota Jayapura, hanya lima orang yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi. Ketimpangan ini berdampak langsung pada kurang optimalnya pengelolaan *website*.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas pelayanan *e-government* dan *website*. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Khoirunisa (2022) berjudul “Optimalisasi Penggunaan *Website* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” menunjukkan bahwa penggunaan *website* belum terlaksana secara optimal disebabkan oleh (1) kebijakan baru dengan sitem pelayanan yang berbeda membuat masyarakat tidak terbiasa, (2) kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sitem pelayanan menggunakan *website* sehingga membuat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan *website*, (3) kurangnya kemampuan sumberdaya manusia yang berkualitas membuat banyaknya masyarakat yang tidak merasa terbantu dan, (4) jaringan dan server *website* yang sering bermasalah membuat terhambatnya proses pelayanan. Penelitian oleh Anisa Farah Indriyani (2022) menemukan bahwa penggunaan rekomlit belum dilaksanakan secara optimal karena beberapa alasan sebagai berikut: (1) kurangnya fasilitas komunikasi yakni wifi/LAN yang dimiliki oleh kantor BP3D, (2) Rendahnya tingkat membaca oleh masyarakat, (3) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh kantor BP3D Boyolali, (4) Kurangnya sumber daya yang berkualitas dalam mengoperasikan *website*. Penelitian oleh Agung Nurrahman, Sabaruddin, Rofingatun Nur Laila Salma (2022) menemukan bahwa aplikasi PPID yaitu untuk mempermudah pelayanan informasi publik khususnya kepada masyarakat Kabupaten Kebumen sehingga akan tercipta transparansi/keterbukaan informasi pemerintahan. Temuan lainnya yaitu Diskominfo Kebumen belum memiliki programmer sendiri. Hal ini menjadi kendala karena apabila terus mengundang programmer dari luar lingkungan Diskominfo akan menjadi hal yang tidak efektif. Kesimpulan menunjukkan bahwa optimalisasi aplikasi PPID Kebumen dalam meningkatkan pelayanan informasi publik sudah berjalan baik namun belum maksimal. Masih perlu dilakukan perbaikan, karena kurangnya kesadaran masyarakat akan keterbukaan informasi publik, sosialisasi belum berjalan dengan baik, dan peran PPID Pembantu yang kurang aktif. Penelitian oleh Cantika Yulianing Tyas dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2024) menemukan bahwa Klampid New Generation di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya dilaksanakan dengan maksimal, ditandai dengan layanan administrasi kependudukan setiap hari di Balai RW, termasuk pelayanan hingga malam hari setiap Selasa. Efisiensi pelayanan juga ditingkatkan melalui pengiriman dokumen jadi via *WhatsApp* untuk dicetak mandiri oleh warga. Dari sisi alternatif keputusan, efektivitas dicapai melalui sosialisasi kepada RT dan RW, serta efisiensi melalui pelatihan rutin bagi pegawai. Meskipun belum memiliki anggaran khusus, program ini tetap berjalan dengan dukungan 24 pegawai dan fasilitas yang memadai untuk menunjang pelaksanaan layanan. Penelitian oleh Yan Zeth Briyan Boseran (2023) menemukan bahwa terdapat kesulitan dan kendala yang di hadapi oleh Diskominfo Kabupaten Asmat yang dipengaruhi oleh bebrapa faktor internal dan eksternal, seperti: a) Kurangnya pendekatan komunikasi terhadap kepala Daerah dan Dinas Kominfo terkait pengelolahan *website* asmatkab yang lebih optimal. b) Kurangnya mutu berita yang lebih menarik perhatian masyarakat Kabupaten Asmat. c) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan Diskominfo kepada masyarakat tentang *website* asmatkab. d).

Kurangnya pemasangan tower jaringan BTS yang berbasis teknologi 4G di seluruh titik pedalaman Kabupaten Asmat.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu (Khoirunisa, 2021; Indriyani, 2022; Nurrahman, dkk, 2022; Tyas & Choiriyah, 2024; Boseran, 2023), penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan menggabungkan dua teori, yaitu teori Optimalisasi dari Hotniar Siringoringo (2005) dan teori *E-Government* dari Richardus Eko Indrajit (2016), untuk menganalisis penggunaan *website* pemerintah daerah dalam pelayanan informasi publik. Penelitian ini juga berfokus secara spesifik pada konteks lokal Kota Jayapura, yang sebelumnya belum banyak dijadikan objek kajian dalam penelitian serupa. Dengan pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan dari sisi teknis dan kebijakan, tetapi juga memberikan gambaran komprehensif mengenai keterkaitan antara dukungan, kapasitas, dan nilai layanan publik berbasis digital yang dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan *e-Government* di daerah terpencil atau berkembang di Indonesia.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisasi penggunaan *website* [kominfo.jayapurakota.go.id](http://kominfo.jayapurakota.go.id) dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kominfo Kota Jayapura, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala Bidang Informatika, Kepala Seksi Pengembangan Informasi & Komunikasi, Kepala Seksi Pengelolaan Telematika & *E-Government*, dan masyarakat. Dalam melakukan wawancara, penting untuk memperhatikan sasaran agar dapat memperoleh atau memastikan fakta, sehingga peneliti menggunakan metode purposive seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2013). Adapun analisisnya menggunakan teori Optimalisasi oleh Hotniar Siringoringo yaitu tujuan, alternatif keputusan, sumber daya yang dibatasi. Serta menggunakan teori *E-Government* oleh Richardus Eko Indrajit yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura menggunakan dua teori, yaitu teori Optimalisasi dan teori *E-Government*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1. Optimalisasi Penggunaan *Website* Diskominfo Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Kota Jayapura**

#### **3.1.1. Tujuan**

Diskominfo Kota Jayapura telah memanfaatkan *website* untuk menyampaikan informasi publik seperti berita, dokumentasi kegiatan, dan pengumuman penting. *Website* tersebut juga telah memberikan dampak positif berupa penghematan biaya operasional penyebaran informasi, percepatan proses pelayanan, serta kemudahan akses informasi tanpa batasan geografis. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pemerintahan atau mengandalkan media cetak, karena seluruh informasi kini dapat diakses secara daring kapan saja dan dari mana saja. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan *website* Diskominfo tidak hanya efektif dalam mendukung efisiensi internal pemerintah, tetapi juga memberikan kemudahan dan manfaat nyata bagi masyarakat luas dalam memperoleh informasi publik secara cepat, mudah, dan hemat.

#### **3.1.2. Alternatif Keputusan**

Dimensi alternatif keputusan dalam optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura menunjukkan bahwa meskipun *website* memiliki peran penting sebagai sumber informasi resmi, masyarakat lebih memilih mengakses informasi melalui media sosial. Hal ini mengindikasikan bahwa *website* bukan merupakan satu-satunya atau alternatif terbaik dalam menjangkau publik secara luas, sehingga keberadaannya masih memerlukan dukungan dari platform digital lain untuk memperkuat efektivitas penyampaian informasi.

Dari aspek pemanfaatan sumber daya, kendala terbesar terletak pada keterbatasan anggaran dan belum adanya kebijakan resmi yang mengatur secara khusus pengelolaan *website*. Meskipun SDM yang tersedia dinilai cukup memadai, ketiadaan tim khusus, minimnya dana operasional, serta belum adanya dasar hukum seperti SK pembentukan tim, menyebabkan pengelolaan *website* berjalan secara tidak konsisten dan bergantung pada inisiatif masing-masing bidang.

Namun demikian, aktivitas yang dijalankan oleh Diskominfo dalam menyampaikan informasi publik telah cukup terstruktur, terutama dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran informasi dari OPD. *Website* digunakan sebagai kanal resmi, sementara media sosial menjadi sarana pendukung untuk memperluas jangkauan informasi. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan *website* memerlukan integrasi kebijakan, pendanaan yang memadai, serta penguatan sinergi dengan media sosial agar mampu memenuhi peran strategisnya dalam pelayanan informasi publik.

#### **3.1.3. Sumber Daya Yang Dibatasi**

Sarana fasilitas pelayanan yang tersedia di Dinas Komunikasi dan Informatika berperan penting dalam mendukung proses penyampaian informasi kepada publik. Sarana tersebut tidak hanya dinilai dari segi tampilan fisiknya, tetapi juga dari sejauh mana fungsi dan daya gunanya dalam menunjang pemberian informasi kepada masyarakat di Kota Jayapura. Berikut ini sarana dan prasarana pendukung *website* Diskominfo Kota Jayapura.

**Tabel 3.1**  
**Sarana dan Prasarana Diskominfo Kota Jayapura**

No.	Jenis Aset	Jumlah	Keterangan
		Unit	
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Telkom (ASINet)		Baik
2.	Indihome		Baik
3.	Wifi.id		Baik
4.	Server	2	Baik
5.	Router	2	Baik
6.	PC	4	Baik

Sumber : Diskominfo Kota Jayapura, 2025

Sarana dan prasarana pengelolaan *website* Diskominfo Kota Jayapura tergolong cukup baik, namun belum optimal. Perangkat keras dan jaringan internet tersedia, tetapi keterbatasan anggaran menyebabkan penggunaan *software* gratis tanpa lisensi resmi, dan beberapa sarana masih bersifat pribadi. Pemeliharaan dilakukan secara mandiri oleh staf, namun untuk meningkatkan efektivitas layanan informasi publik, diperlukan dukungan kelembagaan dan anggaran yang lebih memadai.

Pengelolaan jam kerja operator *website* Diskominfo Kota Jayapura masih terbatas pada ketentuan standar ASN tanpa adanya kebijakan resmi terkait kompensasi untuk pekerjaan di luar jam kerja. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas pengelolaan *website* dan pelayanan informasi publik. Oleh karena itu, dibutuhkan kebijakan yang mendukung fleksibilitas jam kerja serta pemberian kompensasi agar kinerja dan motivasi operator meningkat, sehingga pelayanan informasi kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.

Secara umum tenaga kerja yang terlibat dalam pengelolaan *website* Diskominfo Kota Jayapura memiliki kemampuan dasar yang cukup baik, namun masih perlu pengembangan keahlian secara lebih profesional dan spesifik, terutama dalam hal teknis seperti pemrograman dan pengelolaan konten. Dari segi kuantitas, meskipun dinilai cukup untuk beberapa aspek pengelolaan, masih diperlukan penambahan SDM agar beban kerja dapat terbagi lebih merata dan seluruh aspek pengelolaan *website* dapat ditangani secara optimal. Berikut data kuantitas sumber daya manusia pengelola *website* Diskominfo Kota Jayapura.

**Tabel 3.2****Kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pengelola Website Diskominfo Kota Jayapura**

No.	Bidang	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1.	Bidang Informasi & Komunikasi Publik	3 Orang
2.	Bidang Informatika	3 Orang
Jumlah		6 Orang

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

Perlu adanya pengembangan kapasitas SDM melalui pelatihan, sertifikasi, serta perekrutan dengan latar belakang pendidikan yang sesuai, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel kualifikasi di bawah ini.

**Tabel 3.3****Kualifikasi Pegawai Pengelola Website**

No.	Jenjang Pendidikan	Program Studi yang Direkomendasikan	Penjelasan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	D3 / S1	Teknik Informatika	Fokus pada pemrograman, sistem informasi, pengembangan perangkat lunak, dan keamanan sistem.
2.	D3 / S1	Sistem Informasi	Menjembatani aspek teknis dan manajerial dari teknologi informasi.
3.	D3 / S1	Ilmu Komputer	Pengetahuan dasar dan lanjutan mengenai komputer, algoritma, dan jaringan.
4.	D3 / S1	Multimedia atau Desain Komunikasi Visual (DKV)	Berguna untuk bagian desain tampilan dan interaktif <i>website</i> .

No.	Jenjang Pendidikan	Program Studi yang Direkomendasikan	Penjelasan
(1)	(2)	(3)	(4)
5.	D3 / S1	Teknologi Informasi	Mencakup infrastruktur IT, manajemen data, dan layanan digital.
6.	S1	Komunikasi atau Jurnalistik	Mendukung dari sisi penyajian konten, penulisan informasi, dan penyebaran informasi publik.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

Dengan peningkatan kualitas dan penambahan jumlah SDM yang kompeten, pengelolaan *website* Diskominfo dapat lebih optimal dalam mendukung pelayanan informasi publik di Kota Jayapura.

Anggaran untuk pengelolaan dan pengembangan *website* Diskominfo Kota Jayapura sangat terbatas, bahkan nyaris tidak tersedia, sehingga menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan informasi publik. Pengalokasian dana yang memadai sangat penting agar kualitas layanan informasi publik dapat ditingkatkan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih baik.

Dari aspek regulasi, meskipun sudah ada dasar hukum baik dari pusat maupun daerah, aturan yang berlaku masih bersifat umum dan belum mengatur secara spesifik mengenai struktur tim pengelola, dukungan anggaran, maupun indikator kinerja. Kondisi ini mengindikasikan perlunya kebijakan yang lebih teknis, terperinci, dan mendukung.

#### 3.1.4. Support

Penerapan kerangka *e-Government* di Kota Jayapura telah menunjukkan komitmen yang kuat, tercermin melalui pelaksanaan SPBE yang menjangkau hampir seluruh OPD dan didukung oleh evaluasi rutin dari Diskominfo. *Website* Diskominfo menjadi bagian penting dari strategi digitalisasi pemerintahan dalam mewujudkan visi pembangunan daerah. Namun, optimalisasi *website* sebagai media pelayanan informasi publik masih menghadapi sejumlah tantangan.

Meskipun alokasi sumber daya sudah diupayakan, pengelolaan *website* masih membutuhkan peningkatan dalam hal jumlah dan kapasitas SDM, koordinasi informasi, serta penguatan anggaran agar keberlanjutan dan kualitas layanan publik dapat terjaga. Infrastruktur fisik dan teknologi dasar sudah tersedia, tetapi kelemahan pada aspek superstruktur seperti ketiadaan kebijakan formal, tim teknis khusus, dan koordinasi lintas instansi menghambat efektivitas implementasi *e-Government* secara sistematis.

Selain itu, sosialisasi penggunaan *website* belum berjalan optimal. Minimnya pendekatan langsung kepada masyarakat menyebabkan rendahnya pemahaman publik terhadap fungsi dan

manfaat *website*, yang berpotensi menghambat pemanfaatannya secara luas. Oleh karena itu, agar *website* Diskominfo dapat berperan maksimal dalam pelayanan informasi publik, diperlukan upaya terpadu yang mencakup penguatan kebijakan, pengembangan SDM, dukungan anggaran, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

### **3.1.5. Capacity**

Pengelolaan dan pengembangan *website* Diskominfo Kota Jayapura masih menghadapi keterbatasan signifikan dari sisi sumber daya, baik finansial, infrastruktur, maupun sumber daya manusia. Anggaran yang tersedia belum memadai untuk mendukung pengembangan *website* secara ideal, sehingga dibutuhkan dukungan strategis dalam perencanaan dan kebijakan anggaran agar fungsi *website* dapat dimaksimalkan dalam mendukung implementasi *e-Government* secara profesional dan berkelanjutan.

Dari aspek infrastruktur teknologi informasi, meskipun fasilitas dasar seperti server, jaringan internet, dan perangkat komputer telah ada, kualitas dan kapasitasnya belum optimal. Kondisi perangkat yang kurang memadai turut menghambat efektivitas layanan informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur secara menyeluruh dan terstruktur untuk memastikan kinerja *website* yang cepat, andal, dan berkesinambungan.

Sementara itu, ketersediaan SDM dalam pengelolaan *website* juga masih belum mencukupi baik dari sisi jumlah maupun kompetensi. Mayoritas staf belum memiliki latar belakang teknis di bidang teknologi informasi dan menjalankan tugas secara rangkap, hanya dengan kemampuan dasar. Untuk itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, sertifikasi, serta perekrutan tenaga profesional menjadi langkah penting agar pengelolaan *website* Diskominfo dapat mendukung pelayanan informasi publik secara optimal dalam kerangka *e-Government*.

### **3.1.6. Value**

Implementasi *e-Government* melalui *website* Diskominfo Kota Jayapura telah memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam aspek akses terhadap informasi publik. *Website* ini berperan penting dalam menyediakan informasi layanan pemerintah, dokumen resmi, berita daerah. Namun, pemanfaatannya belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Meskipun sebagian masyarakat merasa terbantu, masih banyak yang belum mengetahui atau belum terbiasa menggunakan *website* tersebut, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Dengan demikian, manfaat implementasi *e-Government* memang sudah mulai dirasakan, namun perlu diimbangi dengan upaya sosialisasi yang lebih masif, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan fitur *website* yang lebih ramah pengguna agar manfaatnya bisa dirasakan secara menyeluruh dan optimal.

## **3.2. Faktor Penghambat**

Optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura masih terhambat oleh beberapa faktor. Pertama, belum adanya kebijakan resmi atau dasar hukum internal, seperti SK kepala dinas atau pembentukan tim khusus, menyebabkan pengelolaan *website* dilakukan secara tidak terstruktur dan hanya menjadi tugas tambahan bidang tertentu. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, menjadi kendala karena sebagian besar staf belum memiliki keahlian spesifik dalam pengelolaan

*website*, seperti pemrograman, rekayasa perangkat lunak, atau manajemen konten, serta belum didukung pelatihan atau sertifikasi profesional. Ketiga, sarana dan prasarana pendukung masih tergolong standar dan belum memadai, seperti keterbatasan jaringan, server, sistem keamanan data, serta *software* berlisensi, yang berdampak pada keterbatasan fungsi teknis dan pemantauan *website*. Keempat, minimnya anggaran operasional dan pengembangan *website* secara khusus juga menjadi hambatan serius, karena mengganggu pemeliharaan teknis, pengembangan fitur, serta pelatihan SDM, yang semuanya sangat dibutuhkan untuk mengelola *website* secara profesional dan berkelanjutan.

### **3.3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat**

Diskominfo Kota Jayapura telah melakukan sejumlah upaya strategis untuk mengatasi berbagai kendala dalam optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Pengelolaan *website* sementara ini dijalankan oleh staf dari bidang-bidang terkait, seperti informatika dan informasi komunikasi publik, meskipun belum ada kebijakan resmi atau tim teknis khusus yang dibentuk. Dalam hal peningkatan kompetensi SDM, upaya dilakukan melalui pelatihan online dari kementerian serta pembelajaran secara otodidak, dan penambahan personel pengelola juga telah beberapa kali diusulkan. Diskominfo juga secara aktif melakukan evaluasi dan perawatan rutin terhadap sarana dan prasarana, termasuk penanganan gangguan perangkat dan jaringan secara mandiri, dengan dukungan jaringan ASTINet dari Telkom. Sementara itu, terkait anggaran, kebutuhan pengelolaan *website* telah diusulkan dalam forum perencanaan, namun hingga kini belum mendapat persetujuan, sehingga pelaksanaan program kerja masih harus disesuaikan dengan dana yang tersedia.

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

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura dalam meningkatkan pelayanan informasi publik masih belum optimal. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Khoirunisa (2021) yang juga menemukan kendala dalam optimalisasi *website* pelayanan publik, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung dan memperkuat temuan Khoirunisa, terutama pada aspek keterbatasan SDM dan kurangnya kesiapan teknis dalam pengelolaan *website* pemerintah.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan temuan Nurrahman, dkk. (2022) di Diskominfo Kebumen yang menyatakan bahwa keterbatasan SDM dan kurangnya dukungan internal menjadi hambatan utama dalam optimalisasi aplikasi PPID. Hal ini mengonfirmasi bahwa faktor internal kelembagaan, seperti kualitas SDM dan infrastruktur, merupakan masalah umum yang dihadapi banyak daerah di Indonesia dalam mengimplementasikan layanan berbasis *e-Government*.

Namun, penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Yulianing Tyas & Choiriyah (2024) yang menunjukkan bahwa layanan berbasis digital seperti Klampid New Generation di Kota Surabaya berhasil dioptimalkan meskipun tidak memiliki anggaran khusus. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh dukungan kebijakan yang lebih kuat, kualitas SDM yang lebih baik, serta adanya komitmen yang tinggi dari pihak pemerintah daerah setempat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan optimalisasi *website* tidak hanya bergantung pada anggaran, tetapi juga pada manajemen strategis dan *political will* dari pemerintah.

Dengan menggabungkan teori optimalisasi dari Siringoringo dan teori *e-Government* dari Indrajit, penelitian ini juga menyajikan pendekatan analisis yang lebih komprehensif dibandingkan beberapa studi sebelumnya yang hanya menggunakan satu teori. Hal ini memberikan kontribusi baru terhadap kajian literatur mengenai optimalisasi layanan digital di sektor publik, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kota Jayapura.

#### IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo Kota Jayapura dalam meningkatkan pelayanan informasi publik dianalisis melalui teori Optimalisasi (tujuan, alternatif keputusan, sumber daya terbatas) dan teori *E-Government* (*support, capacity, value*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* tersebut belum optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Beberapa faktor penghambatnya meliputi belum adanya kebijakan resmi untuk pengelolaan, keterbatasan sumber daya manusia dari segi jumlah dan kompetensi, kurangnya sarana prasarana pendukung, serta keterbatasan anggaran operasional dan pengembangan. Meski demikian, Dinas Kominfo Kota Jayapura telah melakukan sejumlah upaya seperti membagi pengelolaan *website* kepada staf di bidang terkait, meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan dan inisiatif belajar mandiri, mengevaluasi serta melakukan pemeliharaan sarana prasarana, dan mengusulkan anggaran sesuai kebutuhan dalam perencanaan program kerja.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan lokasi penelitian secara spesifik dan menyeluruh.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan optimalisasi penggunaan *website* Diskominfo dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Kota Jayapura untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ameen, A. K., Kadir, D., Abdullah, D. A., Khidir, H. A., & Maolood, I. Y. (2024). Assessing e-government effectiveness: A structural equation modeling approach. *ARO-The Scientific Journal of Koya University*, 12(2), 52–60. <https://doi.org/10.14500/aro.11601>.
- Andriyani, R., & Sabaruddin, S. (2023). Implementasi website sebagai media informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 124–141. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3733>.

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). Hasil Survei Internet APJII 2024: Profil Pengguna Internet Indonesia. Diakses pada 20 September 2024, dari <https://survei.apjii.or.id/survei/group/9>.
- Badan Pusat Statistik Kota Jayapura. (2023). Persentase penduduk 5 tahun ke atas yang mengakses internet. Badan Pusat Statistik Kota Jayapura. Diakses pada 21 September 2024, dari <https://jayapurakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTYyIzI=/persentase-penduduk-5-tahun-keatas-yang-mengakses-internet.html>.
- Briyan Boseran, Y. Z. (2023). Optimalisasi Website Asmatkab Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asmat. (Skripsi Sarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Farah Indriyani, A. (2022). Optimalisasi Penggunaan Website REKOMLIT (Rekomendasi Penelitian) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. (Skripsi Sarjana, Universitas Tidar).
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government. Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Khoirunisa, Siti. (2021). Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. (Skripsi Sarjana, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau).
- Nadal, T. M., & Navarro, M. A. E. (2025). Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. *Jurnal Humanities & Social Sciences Communications*, 12(1), Article 45. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7>.
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Laila Salma, R. N. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP dan KP)*, 4(2), 112–130. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>.
- Rudianto, H., Hendritte, V. F., & Johanes, A. W. (2022). Penerapan aplikasi Lakone dalam meningkatkan disiplin pegawai (Studi pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Magelang). *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 1–10. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>.
- Siringoringo, H. (2005). *Seri Teknik Riset Operasional Pemrograman Linear*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tyas, C. Y., & Choiriyah, I. U. (2024). Optimizing Population Administration Services Through Klampid New Generation in Jemurwonosari Sub-district Surabaya City. *Preprint*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. <https://doi.org/10.21070/ups.4214>.
- Younus, M., Priyo Purnomo, E., Nurmandi, A., Mutiarin, D., Abdul Manaf, H., Mumtaz, F., & Khairunnisa, T. (2025). Analyzing the trend of government support for cloud computing usage in e-government architecture. *Journal of Cloud Computing: Advances, Systems and Applications*, 14(14). <https://doi.org/10.1186/s13677-025-00735-y>.