

ANALISIS KEMATANGAN WEBSITE DPMPTSP DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NIAS

Tulus Enoni Kristian Gulo

NPP. 32.0108

Asdaf Kabupaten Nias, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0108@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Muhammad Tosan Bingamawa, M.Kom

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Digital transformation in the government sector, particularly through the Electronic-Based Government System (SPBE) policy, encourages the digitalization of public services, including licensing services that now widely use online platforms such as the DPMPTSP Nias Regency website. Although this website contains various service features and is integrated with national systems like OSS, SICANTIK CLOUD, and SIMBG, the effectiveness of these digital services still faces various challenges, such as limited internet infrastructure, low digital literacy among the public, and technical constraints in managing website content and features. **Purpose:** This study aims to analyze the digital maturity level of the DPMPTSP website in improving public services in Nias Regency. **Method:** This research uses a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and documentation. **Results:** The study found that the digital maturity level of the DPMPTSP Nias Regency website is generally in a good category. The Culture dimension reflects the readiness and openness of employees to digital transformation, although formal training is still limited. In the Organization dimension, there is structural synergy and internal and external collaboration supporting website operations. Meanwhile, in the Technology dimension, the website has utilized modern technology such as APIs and performance monitoring systems, but is still constrained by network and electricity issues. On the Insight side, digital data has been actively used for service evaluation and feature development, and there is educational content and additional services like Tasya OL via WhatsApp to improve public understanding and accessibility. **Conclusion:** The digital maturity level of the DPMPTSP Nias Regency website is very good, with an attractive appearance, complete features, and supported by adequate infrastructure and modern technology. The human resources of DPMPTSP employees are also aligned with their respective competencies, especially in using the DPMPTSP website. Although the website's maturity is already good, continuous improvements and development are carried out by the employees. The goal is to provide maximum service to the community.

Keywords: Website Maturity, Public Service, Digital Maturity Model 5.0, Effectiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Transformasi digital di sektor pemerintahan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong digitalisasi pelayanan publik, termasuk layanan perizinan yang kini banyak menggunakan platform daring seperti website DPMPTSP Kabupaten Nias. Meskipun website ini memuat berbagai fitur layanan dan terintegrasi dengan sistem nasional seperti OSS, SICANTIK CLOUD, dan SIMBG, efektivitas

layanan digital tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kendala teknis dalam pengelolaan konten dan fitur situs. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan website DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan website DPMPTSP Kabupaten Nias secara umum berada dalam kategori baik. Dimensi Culture mencerminkan kesiapan dan keterbukaan pegawai terhadap transformasi digital, meskipun pelatihan formal belum tersedia. Dalam dimensi Organization, terlihat adanya sinergi struktural dan kolaborasi internal maupun eksternal yang mendukung operasional website. Sementara pada dimensi Technology, website telah menggunakan teknologi modern seperti API dan sistem pemantauan kinerja, namun masih terkendala jaringan dan listrik. Di sisi Insight, data digital telah digunakan secara aktif untuk pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan, serta adanya konten edukasi dan pelayanan tambahan seperti Tasya OL via WhatsApp untuk meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas masyarakat. **Kesimpulan:** Tingkat kematangan website DPMPTSP Kabupaten Nias sudah sangat baik dengan tampilan menarik, fitur lengkap, serta didukung oleh sarana prasarana dan teknologi modern yang memadai. SDM pegawai juga telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing terutama dalam penggunaan website DPMPTSP. Meskipun kematangan website DPMPTSP ini sudah baik namun perbaikan dan pengembangan tetap terus dilakukan oleh pihak pegawai. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kematangan Website, Pelayanan Publik, Digital Maturity Model 5.0 Efektivitas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). Transformasi digital di sektor pemerintahan telah menjadi suatu keniscayaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong digitalisasi pelayanan, termasuk layanan perizinan yang kini banyak menggunakan platform daring. Salah satu contoh implementasi ini adalah penggunaan website pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), termasuk di Kabupaten Nias yang telah membangun situs resmi dpmpptsp.niaskab.go.id sebagai sarana layanan perizinan dan non-perizinan. Dalam penelitian Sulaksono et al (2025) menemukan bahwa kegunaan situs web merupakan anteseden terhadap kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Ini berarti bahwa kegunaan situs web diperlukan untuk membangun kualitas layanan yang baik, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan untuk membangun loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Website ini memuat berbagai fitur layanan dan terintegrasi dengan sistem nasional seperti OSS, SICANTIK CLOUD, dan SIMBG. Meski demikian, efektivitas layanan digital tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kendala teknis dalam pengelolaan konten dan fitur situs. Kabupaten Nias juga tergolong sebagai wilayah dengan kemiskinan digital tinggi, yang menghambat pemanfaatan layanan daring secara optimal.

Digitalisasi mengubah cara organisasi beroperasi dan cara karyawan memandang pekerjaan mereka. Negara dan staf administratifnya tidak terkecuali, karena kemampuan ini penting untuk melakukan tugas operasional yang mendukung proses dokumentasi lembaga publik (Inga-avila., et al:2025). Melihat pentingnya peran website sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik berbasis digital, diperlukan analisis terhadap tingkat kematangan digital dari website DPMPTSP Kabupaten Nias. Untuk itu, penelitian ini menggunakan Digital Maturity Model 5.0 (Forrester) yang mencakup empat dimensi: Culture, Technology, Organization, dan Insights, guna mengevaluasi kesiapan dan kualitas digitalisasi layanan tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Perkembangan era digital telah mengintegrasikan media digital dan interaksi daring secara mulus. Meningkatnya jumlah penduduk Indonesia diperkirakan akan mengakibatkan peningkatan jumlah pengguna internet. Akibatnya, informasi kini dapat diakses dengan mudah tanpa batasan apa pun (Claudia el al (2024). Penelitian mengenai e-government dan pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan, baik pada level nasional maupun daerah. Umumnya, fokus penelitian berada pada aspek kepuasan masyarakat, evaluasi SPBE, atau analisis kualitas layanan berbasis website secara umum. Namun, belum banyak studi yang secara khusus menyoroti tingkat kematangan digital dari website milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dengan menggunakan pendekatan model yang terukur dan komprehensif seperti Digital Maturity Model 5.0 dari Forrester.

Lebih lanjut, penelitian yang ada cenderung mengesampingkan aspek internal organisasi seperti budaya digital (culture), kapabilitas teknologi (technology), struktur dan tata kelola organisasi (organization), serta kemampuan analisis data dan pengambilan keputusan berbasis insight (insights). Keempat aspek tersebut merupakan dimensi penting dalam mengukur kesiapan suatu instansi dalam mengadopsi teknologi digital secara berkelanjutan. Padahal, tanpa adanya pemetaan yang jelas mengenai tingkat kematangan digital dari aspek-aspek tersebut, strategi peningkatan pelayanan berbasis digital akan sulit dioptimalkan.

Selain itu, konteks wilayah juga memengaruhi urgensi penelitian ini. Kabupaten Nias merupakan salah satu wilayah di Sumatera Utara yang masih menghadapi tingkat kemiskinan digital yang tinggi, ditandai dengan rendahnya penggunaan teknologi informasi, keterbatasan infrastruktur internet, serta keterampilan digital masyarakat yang belum merata. Faktor-faktor ini menjadi hambatan serius dalam pemanfaatan layanan publik berbasis website secara optimal.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang dicanangkan pemerintah dengan realitas kesiapan digital di daerah, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Nias. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian yang belum banyak mengulas tingkat kematangan website dinas pelayanan di daerah tertinggal dengan menggunakan model pengukuran yang sistematis dan modern. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar rekomendasi strategis dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks *website* dalam pelayanan pemerintahan.

Penelitian Pertama oleh Hendrawan Bintang Surya (2020) berjudul "Analisis Tingkat

Kematangan E-Government (Studi Pada 35 Website Pemerintah Kota atau Kabupaten di Jawa Tengah)". Penelitian ini mengukur tingkat kematangan e-government pada 35 website pemerintah daerah di Provinsi Jawa Tengah menggunakan model dari Moon (2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Two-way Communication memiliki tingkat kematangan tinggi dengan nilai rata-rata 79,05%, diikuti oleh variabel Integration dengan 77,14%. Namun, variabel Political Participation dan Service and Financial Transaction memiliki tingkat kematangan rendah, masing-masing sebesar 38,10% dan 20%. Penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan pada aspek partisipasi politik dan transaksi layanan untuk mencapai kematangan e-government yang optimal.

Penelitian Kedua oleh Meutia Savina Larasati dan Tia Subekti (2024) berjudul "Analisis E-Government Maturity Models Pada Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi Kasus Pada Website SIPEDULI di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)". Penelitian ini menggunakan model kematangan e-government dari Fietkiewicz yang mencakup lima pilar: Information Dissemination, Communication, Transaction, Interoperability/Integration, dan Participation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website SIPEDULI hanya memenuhi satu pilar, yaitu Interoperability, sementara empat pilar lainnya belum terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa website tersebut belum mencapai tingkat kematangan e-government yang optimal dan memerlukan perbaikan pada aspek komunikasi, transaksi, dan partisipasi masyarakat.

Penelitian Ketiga oleh Maria Heranita Wiratno dan Feni Rosalia (2023) berjudul "Analisis Tingkat Kematangan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Pelayanan Publik di Kota Metro". Penelitian ini menggunakan analisis tingkat kematangan pada evaluasi SPBE untuk menilai penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Metro. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE di Kota Metro masih menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur dan sumber daya manusia, yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Penelitian Keempat oleh Reifco Harry Farrizqy, Dyah Ayu Megawaty, dan Ryan Randy Suryono (2023) berjudul "Analisis Kinerja Website Pelayanan Publik Menggunakan WebQual 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Usability Quality, Information Quality, dan Service Interaction Quality terhadap kepuasan pengguna website DPMPTSP Provinsi Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas penggunaan, informasi, dan interaksi layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna website pelayanan publik.

Penelitian Kelima oleh Muhammad Miftahul Akbar, Wing Wahyu Winarno, dan Kholid Haryono (2021) berjudul "Evaluasi Tingkat Kematangan e-Government Pada Partisipasi Masyarakat dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner". Penelitian ini menggunakan model kematangan e-government dari Gartner yang mencakup empat fase: Web Presence, Interaction, Transactions, dan Transformation. Penelitian dilakukan di Kabupaten Sukoharjo dengan metode kuesioner dan analisis menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan e-government berada pada level 4,06 (proses yang dapat diprediksi), dengan dimensi transformasi dan kegunaan berpengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan e-government.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap tingkat kematangan website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan Digital Maturity Model 5.0 (Forrester). Model ini mencakup empat dimensi penting, yaitu budaya (culture), teknologi (technology), organisasi (organization), dan wawasan (insight), yang digunakan secara terpadu untuk mengevaluasi kesiapan dan efektivitas digitalisasi layanan publik. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya hanya menitikberatkan pada satu atau dua aspek teknis, penelitian ini mengupas keempat dimensi tersebut secara komprehensif, sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi aktual pelayanan berbasis website di lingkungan pemerintahan daerah.

Jika disandingkan dengan penelitian Surya (2020) yang hanya mengukur aspek komunikasi dua arah dan integrasi pada 35 website pemerintah daerah di Jawa Tengah, penelitian ini lebih mendalam karena tidak hanya menilai keterhubungan sistem, tetapi juga bagaimana organisasi dan pegawai membangun budaya digital yang mendukung pemanfaatan website dalam pelayanan publik. Sementara itu, Larasati dan Subekti (2024) dalam penelitiannya terhadap website SIPEDULI di Kabupaten Malang menyebutkan bahwa hanya satu dari lima pilar e-government maturity yang terpenuhi, yaitu interoperabilitas. Dalam konteks ini, penelitian ini tidak hanya menilai aspek interoperabilitas, tetapi juga menjelaskan bagaimana data digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan, pengembangan layanan, dan penyusunan strategi komunikasi publik.

Lebih lanjut, penelitian Wiratno dan Rosalia (2023) menyoroti tantangan penerapan SPBE di Kota Metro secara umum, terutama dari sisi infrastruktur dan sumber daya manusia. Namun, penelitian ini memberikan konteks yang lebih spesifik dan mendalam mengenai dampak langsung dari keterbatasan infrastruktur digital seperti listrik dan jaringan internet terhadap operasional website pelayanan publik. Di sisi lain, penelitian Farrizqy dan rekan-rekannya (2023) menilai kualitas website dari aspek kepuasan pengguna melalui pendekatan WebQual 4.0. Meskipun berguna, pendekatan tersebut belum menyentuh aspek internal organisasi dan budaya kerja digital yang dalam penelitian ini justru menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan sistem pelayanan berbasis website.

Penelitian ini juga melampaui temuan Akbar et al. (2021) yang menggunakan framework Gartner dalam menilai kematangan e-government berdasarkan fase-fase perkembangan teknologi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kematangan digital tidak hanya ditentukan oleh tahapan implementasi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam memanfaatkan insight atau wawasan digital secara aktif untuk inovasi layanan, evaluasi kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menyeluruh dan kontekstual terhadap kematangan website pelayanan publik, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Nias. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara teoritis melalui penguatan kerangka evaluasi digital maturity, tetapi juga secara praktis sebagai rujukan strategis bagi instansi pemerintah daerah dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kematangan website

DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias. Serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam tingkat kematangan website DPMPTSP.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (2018:41), pendekatan kualitatif merupakan jenis pendekatan yang dilakukan dengan cara mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik.

Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan untuk memahami secara mendalam tentang tingkat kematangan website DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias. Masalah ini bersifat kontekstual dan kompleks sehingga tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui data kuantitatif. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif menjadi relevan karena dapat menangkap makna, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks nyata.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan berlandaskan filsafat postpositivisme, di mana penelitian dilakukan pada kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama. Dalam pelaksanaannya, peneliti menggabungkan beberapa sumber informasi melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42).

Pendekatan kualitatif juga memperhatikan aspek waktu dan berupaya mengumpulkan serta menginterpretasikan data melalui dokumentasi selama pelaksanaan penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dari jurnal, transkrip, catatan lapangan, dan buku kode (Neuman, 2017:66). Penelitian ini menekankan pada kedalaman informasi yang diperoleh dan tidak semata-mata berfokus pada jumlah data.

Menurut Fatimah (2019), pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif, makna dan pemahaman terhadap fenomena sosial lebih diutamakan. Dengan menerapkan metode ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui secara komprehensif bagaimana kematangan website DPMPTSP dapat mempengaruhi pelayanan publik, berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam, guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak dapat dijelaskan secara statistik. Dalam konteks penelitian pemerintahan, setiap studi kualitatif dapat memiliki desain yang bervariasi sesuai dengan dinamika dan sifat alami fenomena yang diteliti, yang dapat berubah seiring waktu (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dari sumber tertentu, antara lain melalui angket, wawancara, observasi, dokumentasi, dan lainnya.

Penelitian ini menggunakan informan sebagai sumber informasi utama. Menurut Moleong (2015:163), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan kunci (key informant), yaitu pejabat atau

staf yang bertanggung jawab langsung terhadap pengelolaan dan pengembangan website DPMPTSP Kabupaten Nias. Informan kunci dipilih karena memiliki pengetahuan yang mendalam dan pengalaman langsung terkait pengelolaan sistem pelayanan publik secara digital, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan komprehensif. Selain itu, peneliti juga melibatkan informan tambahan seperti pengguna layanan (masyarakat) untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.

Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025, dan bertempat di kantor DPMPTSP Kabupaten Nias, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat pelayanan publik berbasis digital yang sedang dikembangkan oleh pemerintah daerah, dan relevan dengan fokus penelitian terkait kematangan website dalam menunjang pelayanan tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

U untuk mengetahui tingkat kematangan website DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias. Peneliti menggunakan Teori Digital Maturity Model 5.0 (Forrester 2017), terdapat 4 dimensi dalam teori ini yaitu sebagai berikut:

1. Budaya (culture) dengan indikatornya Pendekatan organisasi terhadap inovasi yang digerakkan secara digital dan bagaimana organisasi memberdayakan pegawai dengan teknologi digital dalam pelayanan publik menggunakan website.
2. Organisasi (organization) dengan indikatornya Seberapa selaras organisasi pemerintah dalam mendukung strategi, tata kelola, dan pelaksanaan digital.
3. Teknologi (Technology) dengan indikatornya sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan organisasi.
4. Wawasan (Insight) dengan indikatornya Seberapa baik organisasi menggunakan data pengguna dan bisnis untuk mengukur kesuksesan dan menyebarkan pemahaman tentang strategi organisasi

3.1 Kematangan website DPMPTSP dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Nias

1. Budaya (Culture)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara budaya, DPMPTSP Kabupaten Nias telah menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dalam mengadopsi sistem digital melalui penggunaan website sebagai sarana pelayanan publik. Arahan dari kepala dinas kepada pegawai untuk mempersiapkan diri terhadap perkembangan teknologi menjadi indikator adanya dukungan struktural terhadap transformasi digital. Kemampuan mayoritas pegawai dalam mengelola website juga memperkuat bahwa budaya organisasi telah bergerak ke arah digitalisasi. Meski demikian, ketiadaan pelatihan formal menunjukkan bahwa strategi peningkatan kompetensi masih bersifat informal. Pendekatan personal dinilai efektif oleh pihak dinas, namun dalam jangka panjang, metode ini berpotensi menciptakan ketimpangan keterampilan di antara pegawai.

Selain itu, masih terdapat kendala dari sisi anggaran, terutama dalam hal pengembangan sistem keamanan data. Penggunaan SSL sudah menjadi langkah awal yang baik, namun belum cukup untuk menjamin perlindungan data secara maksimal karena belum sesuai standar internasional. Dari perspektif masyarakat, website telah memenuhi aspek fungsional dalam pelayanan, seperti penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan fitur layanan yang responsif. Namun demikian, tampilan visual website dinilai belum merepresentasikan budaya lokal, yang menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai budaya masih terbatas pada aspek penggunaan, bukan

pada aspek tampilan atau estetika.

Secara keseluruhan, dimensi budaya dalam penerapan website DPMPTSP Kabupaten Nias telah mencerminkan kesiapan dan keterbukaan terhadap teknologi, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam hal pelatihan formal, penguatan keamanan, dan penyesuaian tampilan dengan budaya lokal.

2. Organisasi (Organization)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi organisasi dalam penerapan website DPMPTSP Kabupaten Nias telah berjalan secara terstruktur dan menunjukkan efektivitas dalam manajemen internal. Penempatan pegawai sesuai dengan disiplin ilmu mereka mencerminkan pengelolaan SDM yang baik. Kesiapan dua pegawai yang ahli dalam bidang pemrograman juga menunjukkan keseriusan dalam mengembangkan sistem digital, sekaligus menjadi sumber daya internal yang strategis dalam mendukung transformasi pelayanan berbasis website. Meskipun pelatihan formal tidak disebutkan secara eksplisit, kemampuan pegawai dalam bekerja sama mengatasi kendala teknis menunjukkan adanya budaya kerja kolaboratif yang mendukung operasional website secara berkelanjutan.

Selain itu, kerja sama dengan pihak eksternal seperti Diskominfo dan penyedia layanan internet memperkuat struktur organisasi dalam menjamin keberlangsungan layanan digital. Integrasi dengan aplikasi pusat seperti SiCantik juga menunjukkan bahwa pengelolaan organisasi tidak bersifat tertutup, melainkan terbuka terhadap kolaborasi lintas instansi. Di sisi lain, fokus terhadap keamanan data menjadi indikator bahwa organisasi telah menyadari pentingnya pengelolaan risiko digital dalam pelayanan publik.

Respon masyarakat yang positif, terutama terhadap transparansi informasi dan integrasi layanan online dan offline, menjadi gambaran bahwa aspek organisasi tidak hanya berfungsi secara internal, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan. Koordinasi layanan antara kanal digital dan layanan langsung di kantor yang berjalan selaras membuktikan adanya manajemen organisasi yang responsif dan adaptif terhadap berbagai kondisi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Nias telah memiliki kapasitas organisasi yang cukup baik dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan berkelanjutan terutama dalam hal penguatan kapasitas teknis dan evaluasi sistem

3. Teknologi (Technology)

Dari hasil yang diperoleh, dapat dilihat bahwa website DPMPTSP telah memanfaatkan teknologi modern yang mendukung pelayanan publik secara efektif. Penggunaan API menunjukkan adanya integrasi sistem yang baik antara berbagai aplikasi pemerintahan, sehingga mempercepat proses pertukaran data dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, website juga selalu doerbaharui secara berkala berdasarkan data kunjungan pengguna sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Keterlibatan langsung kepala dinas dan pejabat struktural lainnya dalam pemantauan kinerja pegawai melalui sistem digital juga menandakan adanya pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat kontrol dan evaluasi internal. Hal ini berpotensi meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi kerja pegawai.

Namun demikian, kendala pada kecepatan akses website masih menjadi tantangan utama. Terbatasnya kapasitas jaringan akibat keterbatasan anggaran menyebabkan akses website tidak selalu optimal, terutama pada saat jam sibuk. Hal ini berpengaruh terhadap pengalaman pengguna, meskipun dari segi tampilan dan fitur, website telah memenuhi ekspektasi sebagian besar pengguna.

Secara umum, keberadaan website DPMPTSP dengan dukungan teknologi modern telah membantu menyampaikan informasi dan layanan secara cepat kepada masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap kemudahan akses, fitur yang lengkap, dan responsivitas sistem menjadi indikator keberhasilan implementasi website ini. Namun, peningkatan kualitas jaringan internet tetap menjadi poin penting yang harus diperhatikan untuk pengembangan lebih lanjut.

4. Wawasan (Insight)

Dari hasil pada dimensi wawasan (Insight) tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi Insight dalam Digital Maturity Model 5.0 sudah diterapkan dengan baik oleh DPMPTSP Kabupaten Nias melalui website resminya. Pengumpulan dan pengelolaan data pengguna secara sistematis melalui login dan formulir digital memungkinkan dinas untuk melakukan evaluasi layanan berbasis data yang akurat. Keamanan data yang terjamin serta koordinasi dengan pihak terkait menunjukkan komitmen dinas dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Fitur monitoring bagi admin dan laporan kepada kepala dinas memperkuat kemampuan pengambilan keputusan yang berbasis data.

Penambahan jenis layanan perizinan dan non perizinan sepanjang tahun 2021 hingga 2024 merupakan bentuk inovasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang merupakan wujud nyata penggunaan insight digital untuk pengembangan layanan. Selain aspek teknis, konten edukasi yang disediakan melalui website dan media sosial sangat efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat. Hal ini mendukung inovasi komunikasi publik yang lebih terbuka dan interaktif. Pelayanan tambahan seperti Tasya OL via WhatsApp juga memperlihatkan upaya dinas dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan bagi masyarakat, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang inklusif.

Secara keseluruhan, penerapan dimensi Insight ini tidak hanya membantu dinas dalam evaluasi dan pengembangan layanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan perizinan dan non perizinan secara digital.

3.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam tingkat kematangan website DPMPTSP

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, terdapat beberapa faktor-faktor pendukung kematangan website DPMPTSP kabupaten Nias. Faktor-faktor ini meliputi sarana yang memadai, jaringan yang mendukung, SDM pegawai, dukungan untuk melakukan sosialisasi serta media sosial sebagai penghubung kantor dengan masyarakat via online.

Sarana dan prasarana dikantor DPMPTSP yang berhubungan dengan website menjadi faktor pendukung utama dalam kematangan website. Sarana yang dimaksud adalah hardware seperti komputer, laptop, Uninterruptible Power Supply (UPS) yang memadai dan software seperti sistem keamanan, server, sistem aplikasi, dan lain-lain. Dikantor DPMPTSP sarana dan prasarana ini tetap dilakukan pemeliharaan dan pembaharuan karena sarana dan prasarana pasti memiliki batas waktu tertentu untuk berfungsi.

Faktor berikutnya adalah kecepatan jaringan yang dimiliki oleh kantor. Jaringan di wilayah kabupaten Nias sebenarnya tidak terlalu bagus dan cepat. Namun, kantor DPMPTSP diberikan tambahan jaringan oleh pemerintah sebagai pendukung dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat termasuk dalam penerapan dan pengembangan website DPMPTSP. Jaringan tambahan ini juga di dukung oleh pihak Telkom yang mana kantor diberikan 5 mbps jaringan tambahan.

Sumber daya manusia juga menjadi pendorong dalam meningkatkan kematangan website. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tentu mereka juga akan memberikan penilaian yang baik untuk pelayanan pegawai maupun pelayanan online melalui website.

Faktor terakhir adalah media sosial. Selain sosialisasi media sosial juga membantu untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Selain untuk memperkenalkan website DPMPTSP, masyarakat juga dapat meminta bantuan dalam hal pengurusan surat perizinan atau non perizinan.

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor-faktor yang menghambat kematangan website, diantaranya adalah intensitas padamnya listrik yang tinggi di wilayah kabupaten Nias, kendala-kendala kecil pada jaringan internet serta pengetahuan beberapa masyarakat tentang penggunaan website. Faktor-faktor ini sudah di konfirmasi oleh kepala dinas dan pegawai bahwa sangat berpengaruh dalam penerapan pengembangan serta kematangan website. Intensitas listrik padam yang sering terjadi di wilayah kabupaten Nias menjadi kendala dalam mendapatkan nilai kematangan website DPMPTSP. Apabila listrik padam tentu semua aktifitas kantor terganggu termasuk jaringan yang otomatis mati dan sarana dan prasarana yang rentan mengalami kerusakan. Disamping itu hal ini berpengaruh pada jaringan dari Astinet yang kadang-kadang mengalami gangguan sehingga pengoperasian website pasti akan terganggu.

Pengguna website mayoritas masyarakat yang mengajukan surat perizinan dan non perizinan. dari hasil wawancara kepala dinas dan pegawai ternyata masih ada beberapa masyarakat yang minim pengetahuannya dalam pengoperasian website DPMPTSP. Masyarakat Sudah di fasilitasi website namun beberapa kurang paham tetap datang ke kantor untuk mengurus surat izin. Mereka yang tergolong dalam masyarakat ini kebanyakan menilai website kurang efektif. Tentu hal-hal ini yang menghambat kematangan website DPMPTSP. Faktor-faktor diatas pastinya sudah di evaluasi oleh seluruh perangkat kantor dan pelayanan yang diberikan tetap harus maksimal.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan website DPMPTSP Kabupaten Nias secara umum berada dalam kategori baik berdasarkan empat dimensi dalam Digital Maturity Model 5.0, yaitu Culture, Organization, Technology, dan Insight. Dimensi culture mencerminkan kesiapan dan keterbukaan pegawai terhadap transformasi digital, meskipun pelatihan formal belum tersedia. Dalam dimensi organization, terlihat adanya sinergi struktural dan kolaborasi internal maupun eksternal yang mendukung operasional website. Sementara pada dimensi technology, website telah menggunakan teknologi modern seperti API dan sistem pemantauan kinerja, namun masih terkendala jaringan dan listrik. Di sisi insight, data digital telah digunakan secara aktif untuk pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Surya (2020) yang meneliti 35 website pemerintah daerah di Jawa Tengah. Dalam penelitiannya, variabel komunikasi dua arah (two-way communication) dan integrasi mendapat nilai tinggi, sedangkan partisipasi politik dan transaksi layanan digital masih rendah. Temuan ini menguatkan kondisi di DPMPTSP Kabupaten Nias, di mana integrasi dan komunikasi digital sudah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat kendala dari sisi partisipasi digital masyarakat akibat keterbatasan literasi dan infrastruktur.

Penelitian ini juga sejalan dengan Larasati dan Subekti (2024) yang menyatakan bahwa dari lima pilar e-government, hanya interoperability yang terpenuhi pada website SIPEDULI Kabupaten Malang. Kondisi serupa terlihat di Kabupaten Nias, di mana interoperabilitas melalui

OSS dan SiCantik telah terlaksana, tetapi masih ada kekurangan pada aspek komunikasi publik dan partisipasi digital karena masyarakat belum sepenuhnya memahami penggunaan fitur daring.

Selanjutnya, Wiratno dan Rosalia (2023) menyoroti tantangan SPBE di Kota Metro terutama pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana gangguan listrik dan jaringan, serta rendahnya literasi digital masyarakat, menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kematangan website DPMPTSP Kabupaten Nias.

Dari sisi kualitas website, Farrizqy et al. (2023) menggunakan model WebQual 4.0 dan menemukan bahwa usability, information quality, dan service interaction quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memperkuat temuan bahwa meskipun fitur-fitur di website DPMPTSP Kabupaten Nias sudah sesuai kebutuhan masyarakat, kecepatan akses dan keterbatasan infrastruktur tetap memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan secara keseluruhan.

Terakhir, penelitian oleh Akbar et al. (2021) yang menggunakan Framework Gartner menyimpulkan bahwa dimensi transformation dan usability memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Nias, penerapan inovasi seperti layanan Tasya OL via WhatsApp dan penyediaan edukasi digital menjadi bentuk nyata transformasi layanan. Namun, partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan website masih belum optimal, menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran dan pelatihan digital di tingkat masyarakat.

Secara keseluruhan, dibandingkan lima penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki keunggulan pada penggunaan model Digital Maturity Model 5.0 yang lebih holistik dan kontekstual. Penelitian ini tidak hanya menilai kualitas website dari sisi teknis atau kepuasan pengguna, tetapi juga dari kesiapan organisasi, penggunaan data, serta budaya digital internal. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kesiapan instansi pemerintah daerah dalam mengadopsi pelayanan publik berbasis digital, khususnya di daerah yang menghadapi tantangan infrastruktur seperti Kabupaten Nias.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan website DPMPTSP kabupaten Nias sudah sangat baik. Dengan Digital Maturity Model 5.0 by Forrester 2017, penulis dapat menganalisis tingkat kematangan website berdasarkan dimensi- dimensinya. Dibantu dengan indikator-indikator yang menjadi panduan wawancara kepada informan, website DPMPTSP dapat di nilai bahwa sesuai dengan situasi dan kondisi kehidupan masyarakat kabupaten Nias. Tampilan websitenya menarik disertai fitur-fitur yang cukup lengkap dan diatur sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mengurus surat perizinan dan non perizinan. Sarana dan prasarana beserta teknologi modern yang digunakan sudah memadai sehingga dalam penerapannya kendala-kendala teknis dapat terminimalisir. Sumber daya manusia pegawai kantor DPMPTSP telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki masing-masing terutama dalam penggunaan website DPMPTSP. Hal yang menjadi faktor-faktor pendukung kematangan website selain SDM antara lain sarana yang memadai, jaringan yang mendukung, sosialisasi serta media sosial. Disamping itu yang menjadi faktor penghambatnya adalah intensitas padamnya listrik yang tinggi di wilayah kabupaten Nias, kendala-kendala kecil pada jaringan internet serta pengetahuan beberapa masyarakat tentang penggunaan website. Meskipun kematangan website DPMPTSP ini sudah baik namun perbaikan dan pengembangan tetap terus dilakukan oleh pihak pegawai. Tujuannya adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Selain itu, permintaan

kebutuhan masyarakat untuk website yang belum ada sebelumnya pasti akan terus di perbaharui untuk membantu memenuhi kebutuhan tersebut

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yakni di DPMPTSP Kabupaten Nias sebagai model studi kasus yang dipilih.

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 Analisis Kematangan Website DPMPTSP Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Nias untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada DPMPTSP Kabupaten Nias beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi tingkat kematangan e-government pada partisipasi masyarakat dan pelayanan publik menerapkan framework Gartner. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 1–10. <https://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/mib/article/view/2606>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Farrizqy, R. H., Megawaty, D. A., & Suryono, R. R. (2023). Analisis kinerja website pelayanan publik menggunakan WebQual 4.0 (Studi kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(1), 12–20. <https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/2985>
- Fatimah, Y. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Forrester. (2017). *The Digital Maturity Model 5.0*. <https://foloop.in/uploads/images/stock/The-Digital-Maturity-Model-5.0-1.pdf>
- Inga-avila, M., et al (2025) Digital talent and job satisfaction in the administrative staff of a public university with WarpPLS 8.0 <https://www.scopus.com/pages/publications/85212485227>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Larasati, M. S., & Subekti, T. (2024). Analisis e-government maturity models pada pelayanan publik berbasis digital (Studi kasus pada website SIPEDULI di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang). Skripsi. Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/230917>
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.

- Simangunsong, F. (2017). Metode penelitian sosial kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono., et al. (2025) Internet banking in Indonesia: website usability, service quality, customer satisfaction, trust, and loyalty. faculty of Administrative Science, University of Brawijaya, Indonesia. <https://www.scopus.com/pages/publications/85218865328>
- Surya, H. B. (2020). Analisis tingkat kematangan e-government (Studi pada 35 website pemerintah kota atau kabupaten di Jawa Tengah). Skripsi. Universitas Sebelas Maret. <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/83334>
- Wiratno, M. H., & Rosalia, F. (2023). Analisis tingkat kematangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap pelayanan publik di Kota Metro. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 10(2), 45–56. <https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/19073>

