

EFEKTIVITAS WEBSITE PAPUA.GO.ID BAGI  
PELAYANAN MASYARAKAT PROVINSI PAPUA

Reinhard Jonas Wowor Woff

NPP. 32.1074

Asdaf Kabupaten Supiori, Provinsi Papua

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [jonaswoff2024@gmail.com](mailto:jonaswoff2024@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno S.Kom., M.Si

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The suboptimal digital information services through the official Papua.go.id website are caused by limited infrastructure and low digital literacy among people in the Papua region which has complex geographical conditions. **Purpose:** This research aims to analyze the supporting and inhibiting factors in managing the Papua.go.id website as well as the efforts undertaken to improve the quality of public information services. **Methods:** The study employs a qualitative case study approach, combining document analysis, in-depth interviews with key informants from the Papua Provincial Communication and Informatics Office, and user satisfaction surveys. Data were analyzed using descriptive qualitative techniques and thematic mapping assisted by Nvivo software. **Results/Findings:** The findings reveal that the success of the Papua.go.id website is strongly influenced by regulatory support, particularly Papua Governor Regulation Number 51 of 2016, which provides a clear framework for managing digital services. The website offers a satisfying user experience through intuitive design and relevant content, enhancing transparency and public participation. However, limitations in network infrastructure and lack of public knowledge remain major obstacles in accessing and utilizing the services. Active efforts in infrastructure development and socialization are being carried out to address these challenges. **Conclusion:** Regulation, technology, and social approaches are key to the success of digital government services in Papua. Infrastructure development and increasing digital literacy among the public should be prioritized to support inclusive and sustainable digital governance.

**Keywords:** effectiveness, website, Papua.go.id, transparency, public participation.

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** belum optimalnya layanan informasi digital melalui website resmi Papua.go.id akibat keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat di wilayah Papua yang memiliki kondisi geografis kompleks.. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan website Papua.go.id serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, menggabungkan analisis dokumen, wawancara mendalam dengan narasumber kunci dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, serta survei

kepuasan pengguna. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif dan pemetaan tematik dengan bantuan perangkat lunak Nvivo. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan website Papua.go.id sangat dipengaruhi oleh dukungan regulasi, khususnya Peraturan Gubernur Papua Nomor 51 Tahun 2016, yang memberikan kerangka kerja jelas bagi pengelolaan layanan digital. Website ini mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan melalui desain yang intuitif dan konten yang relevan, meningkatkan transparansi dan partisipasi publik. Namun, keterbatasan infrastruktur jaringan dan kurangnya pengetahuan masyarakat menjadi hambatan utama dalam akses dan pemanfaatan layanan. Upaya pembangunan infrastruktur dan sosialisasi secara aktif dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. **Kesimpulan:** Regulasi, teknologi, dan pendekatan sosial menjadi kunci keberhasilan layanan digital pemerintah di Papua. Pengembangan infrastruktur dan peningkatan literasi digital masyarakat harus menjadi prioritas untuk mendukung pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** efektivitas, website, Papua.go.id, transparansi, partisipasi masyarakat.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah memberikan peluang besar bagi pemerintah dalam mentransformasi tata kelola pelayanan publik ke arah yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif. Implementasi website resmi pemerintah, seperti *Papua.go.id* milik Pemerintah Provinsi Papua, menjadi bagian penting dari strategi e-government dalam menjawab tantangan pelayanan di wilayah geografis yang luas dan sulit dijangkau. Meski perkembangan penggunaannya mulai menunjukkan tren positif, efektivitas fungsional dari website ini masih menyisakan berbagai persoalan, baik dari sisi teknis, kelembagaan, hingga tingkat partisipasi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan e-government tidak hanya berkaitan dengan penyediaan infrastruktur digital, tetapi juga memerlukan pendekatan yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kalampokis et al. (2011) menekankan pentingnya model pengembangan *Open Government Data (OGD)* yang dapat mengarahkan tahapan transformasi digital secara bertahap dan strategis. Dalam konteks *Papua.go.id*, hal ini mencerminkan perlunya desain sistematis dalam menyediakan informasi yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat luas. Lebih lanjut, pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan layanan publik juga harus mempertimbangkan aspek *smart governance*, di mana warga tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga bagian dari proses tata kelola. Webster dan Leleux (2018) menggarisbawahi pentingnya keterlibatan warga secara digital melalui platform yang mendorong ko-produksi layanan publik. Website *Papua.go.id* idealnya dikembangkan menjadi kanal interaktif yang memungkinkan dialog, pengawasan publik, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan, terutama di wilayah-wilayah yang selama ini terpinggirkan dari proses kebijakan. Namun, dalam pelaksanaannya, adopsi teknologi juga membawa tantangan baru, seperti pengelolaan *big data* yang belum optimal. Löfgren dan Webster (2020) mengingatkan bahwa pengambilan keputusan berbasis data menuntut pengelolaan informasi yang akurat, etis, dan aman. Hal ini berkaitan erat dengan kebutuhan penguatan kapasitas kelembagaan dan SDM pengelola website *Papua.go.id* agar

mampu menghadirkan informasi publik yang berkualitas, sekaligus menjamin perlindungan data masyarakat.

Efektivitas suatu website pemerintah juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Penelitian Connolly et al. (2010) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan daring sangat ditentukan oleh kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kejelasan informasi. Dalam konteks Papua.go.id, ini berarti bahwa desain antarmuka, struktur navigasi, dan penyajian konten harus dioptimalkan agar dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital. Di sisi lain, Zheng (2017) menekankan bahwa keberhasilan platform digital pemerintah juga bergantung pada tingginya tingkat fungsi partisipatif yang ditawarkan. Papua.go.id belum sepenuhnya menyediakan ruang bagi warga untuk menyampaikan aspirasi atau berinteraksi dengan pemerintah secara langsung, padahal fitur semacam ini sangat krusial untuk membangun hubungan yang saling mendukung antara pemerintah dan masyarakat, khususnya generasi muda Papua yang memiliki potensi digital yang besar. Belanger dan Carter (2006) juga mengingatkan bahwa faktor demografis seperti tingkat pendidikan, pendapatan, dan akses internet memengaruhi kesenjangan partisipasi dalam e-government. Papua sebagai wilayah dengan tingkat kesenjangan digital yang relatif tinggi, harus menerapkan strategi inklusif dalam mengembangkan Papua.go.id. Ini mencakup peningkatan literasi digital, perluasan akses internet, serta sosialisasi yang masif mengenai keberadaan dan manfaat situs tersebut.

Dalam kerangka yang lebih luas, Foley dan Alfonso (2009) menekankan perlunya pendekatan transformasional dalam implementasi e-government. Mereka menyatakan bahwa proyek digital seharusnya tidak hanya bersifat administratif, tetapi mampu mengubah paradigma layanan publik secara menyeluruh. Papua.go.id memiliki potensi sebagai instrumen transformasi, asalkan pengembangannya diarahkan untuk menjawab kebutuhan riil masyarakat serta membangun cara baru dalam penyampaian layanan yang lebih responsif dan adaptif. Namun, seperti dikritik oleh Grönlund (2010), banyak proyek e-government masih terlalu terfokus pada efisiensi teknis tanpa memperhatikan nilai-nilai publik yang lebih substansial, seperti keadilan, inklusivitas, dan keberlanjutan. Evaluasi terhadap Papua.go.id harus mempertimbangkan dimensi ini, agar website tersebut tidak hanya menjadi simbol modernitas, tetapi juga sarana yang mampu memperkuat prinsip-prinsip *good governance*. Kerangka analisis terhadap layanan digital juga dapat diperluas melalui pendekatan kategorisasi seperti yang diajukan oleh Jansen dan Ølnes (2016), yang membagi *e-services* ke dalam beberapa dimensi untuk menilai efektivitas interaksinya. Ini berguna dalam mengevaluasi berbagai layanan di dalam Papua.go.id—apakah sekadar bersifat informatif atau sudah mendukung interaksi dan transaksi yang bermakna antara masyarakat dan pemerintah. Akhirnya, pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat lokal menjadi sangat penting, sebagaimana disampaikan oleh Hamner dan Al-Qahtani (2009). Mereka menegaskan bahwa keberhasilan e-government di negara berkembang tidak semata pada kecanggihan teknologi, tetapi pada seberapa jauh teknologi tersebut selaras dengan kemampuan, budaya, dan harapan masyarakat. Dalam hal ini, pembangunan website Papua.go.id harus dipahami sebagai bagian dari proses adaptasi sosial yang berkelanjutan, dan bukan sekadar proyek digitalisasi birokrasi.

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

Secara normatif, pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diharapkan mampu memperkuat prinsip keterbukaan informasi, efisiensi pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat secara aktif dalam proses pembangunan. Website resmi pemerintah daerah, seperti *Papua.go.id*, seharusnya menjadi

sarana utama dalam mendukung implementasi e-government, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Idealnya, platform digital ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga sebagai media interaktif yang mampu merespons kebutuhan masyarakat secara real time, inklusif, dan adaptif terhadap perubahan sosial dan teknologi. Namun demikian, antara harapan normatif dan realitas implementatif masih terdapat kesenjangan yang cukup signifikan. Meskipun data menunjukkan bahwa jumlah akses terhadap Papua.go.id meningkat tajam pada tahun 2023, pertumbuhan kuantitatif ini belum mencerminkan kualitas pelayanan digital secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan temuan Grönlund (2010) dan Foley & Alfonso (2009) yang menyatakan bahwa banyak inisiatif e-government di negara berkembang gagal memenuhi prinsip-prinsip good governance karena terlalu fokus pada aspek teknis dan belum menyentuh dimensi sosial serta partisipatif secara optimal. Di Provinsi Papua, sejumlah persoalan struktural dan teknis masih menjadi hambatan utama dalam optimalisasi peran website Papua.go.id sebagai instrumen pelayanan publik. Keterbatasan akses masyarakat di wilayah pedalaman yang tidak terjangkau jaringan internet, rendahnya literasi digital, serta minimnya sosialisasi pemerintah merupakan tantangan nyata yang sejalan dengan temuan Belanger & Carter (2006) mengenai pentingnya kesetaraan akses dalam adopsi layanan digital. Kondisi ini diperburuk oleh keterbatasan kapasitas pengelola dari sisi sumber daya manusia dan teknologi, sebagaimana dikemukakan oleh Hamner & Al-Qahtani (2009), yang menekankan bahwa kesiapan institusional dan kompetensi SDM merupakan faktor krusial dalam keberhasilan e-government di negara berkembang. Selain itu, meskipun anggaran untuk pengelolaan media informasi dan layanan digital telah dialokasikan dalam dokumen perencanaan pemerintah (DPA/DPPA), efektivitas penggunaan anggaran tersebut terhadap peningkatan kualitas layanan website belum terukur secara sistematis. Löfgren dan Webster (2020) menyoroti pentingnya pengelolaan informasi yang efektif dan berbasis data dalam proyek digital pemerintah, termasuk dalam aspek monitoring dan evaluasi terhadap dampak riil layanan digital bagi masyarakat. Dalam konteks Papua.go.id, belum tersedia kajian mendalam yang menilai seberapa jauh alokasi sumber daya dan teknologi telah diterjemahkan menjadi manfaat nyata dalam pelayanan publik.

Kesenjangan penelitian juga terlihat dari belum adanya kajian yang secara khusus menilai fungsi partisipatif dari Papua.go.id. Padahal, seperti dijelaskan oleh Zheng (2017) dan Webster & Leleux (2018), keberhasilan platform digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan dan pengambilan keputusan. Papua.go.id belum menunjukkan peran signifikan sebagai kanal interaktif yang mendorong partisipasi warga, terutama dari kelompok muda yang potensial secara digital. Hal ini menunjukkan adanya ruang kosong dalam literatur mengenai peran teknologi informasi dalam membangun relasi partisipatif antara pemerintah dan masyarakat Papua. Sementara beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kerangka e-government secara umum, seperti model Open Government Data (Kalampokis et al., 2011) atau pendekatan kategorisasi e-services (Jansen & Ølnes, 2016), belum ada studi yang secara spesifik mengevaluasi efektivitas website pemerintah daerah dalam konteks geografis dan sosiokultural yang kompleks seperti Papua. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian komprehensif yang tidak hanya menilai eksistensi fisik website, tetapi juga mengkaji bagaimana platform tersebut menjalankan prinsip transparansi, efisiensi, partisipasi, dan akuntabilitas secara praktis dalam pelayanan publik. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan menganalisis sejauh mana Papua.go.id telah berfungsi sebagai alat pelayanan digital yang efektif dan responsif. Evaluasi ini penting dalam

mendukung upaya Pemerintah Provinsi Papua untuk memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis teknologi, sekaligus memastikan bahwa transformasi digital benar-benar menyentuh kebutuhan masyarakat secara merata dan berkelanjutan.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap implementasi e-government dan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi fokus utama dalam berbagai penelitian global. Sejumlah studi menyoroti pentingnya kesiapan institusi pemerintahan, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun kapabilitas kelembagaan, dalam mengadopsi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Pertama, Arey et al. (2020) dalam artikelnya yang berjudul *"The Readiness of Disadvantaged Regions in Implementing E-Government: A Case Study of East Seram Regency"* mengungkapkan bahwa daerah tertinggal seperti Kabupaten Seram Bagian Timur menghadapi kendala serius dalam pengembangan e-government akibat keterbatasan infrastruktur dasar seperti listrik dan internet, serta alokasi anggaran yang lebih diprioritaskan untuk pembangunan fisik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif terdapat mandat regulasi untuk mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik, realisasi di tingkat daerah sering kali tertahan oleh persoalan struktural. Kesenjangan antara idealitas dan realitas implementasi e-government juga menjadi perhatian dalam studi-studi yang mengembangkan model evaluasi keberhasilan sistem informasi publik.

Kedua, Wang dan Liao (2008) dalam penelitiannya *"Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success"* memvalidasi model DeLone dan McLean dalam konteks sistem e-government dan menekankan bahwa keberhasilan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi, sistem, dan layanan yang diberikan, serta persepsi manfaat dari sisi pengguna.

Ketiga, Gupta et al. (2008) dalam jurnalnya yang berjudul *"Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study"* menekankan bahwa faktor ekspektasi kinerja dan usaha, pengaruh sosial, serta kondisi fasilitatif sangat berperan dalam adopsi teknologi oleh aparatur pemerintah, dengan catatan bahwa aspek demografis seperti jenis kelamin tidak secara signifikan memoderasi hubungan tersebut. Pendekatan ini menegaskan bahwa keberhasilan sistem e-government tidak hanya tergantung pada aspek teknis, tetapi juga psikososial yang melekat pada pengguna.

Keempat, Bannister dan Connolly (2014) dalam artikelnya *"public values and transformative government: A framework and programme for research"* memperkenalkan kerangka nilai publik sebagai lensa konseptual untuk memahami bagaimana teknologi informasi dapat mengubah prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Kajian ini menggarisbawahi bahwa tidak semua transformasi digital otomatis bernilai positif, sehingga dibutuhkan pendekatan yang mampu mengukur sejauh mana nilai publik tersebut benar-benar dihasilkan oleh sistem e-government.

Kelima, Penekanan serupa juga diangkat oleh Esteves dan Joseph (2008) yang menyoroti pentingnya evaluasi pasca-implementasi terhadap proyek e-government guna mengukur manfaat aktual, dengan memperhatikan tingkat kematangan inisiatif digital serta keterlibatan para pemangku kepentingan.

Kelima, dalam upaya menilai keberhasilan implementasi e-government dari sudut pandang warga negara, Scott et al. (2016) mengintegrasikan pendekatan nilai publik ke dalam model DeLone dan McLean dengan merinci sembilan indikator persepsi masyarakat terhadap kesuksesan sistem digital pemerintah, seperti efisiensi waktu, personalisasi, kepercayaan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Kajian ini memberikan gambaran bahwa kesuksesan e-government tidak hanya bersifat teknokratis, tetapi sangat terkait dengan bagaimana warga negara memaknai nilai dari layanan digital yang mereka akses.

Keenam, Irani et al. (2008) dalam kajian reflektif terhadap evaluasi e- government di Inggris menemukan bahwa evaluasi terhadap inisiatif digital pemerintah masih sangat minim dan belum terlembaga dengan baik. Penilaian yang bersifat ad hoc serta keterbatasan perhatian terhadap faktor sosial dan politik menyebabkan proses evaluasi sering kali gagal mendukung transformasi pemerintahan secara menyeluruh.

Ketujuh, ketimpangan antara harapan dan kenyataan ini turut diperkuat oleh Dwivedi et al. (2012) yang menyatakan bahwa hambatan adopsi dan difusi e-government disebabkan oleh minimnya orientasi pada pengguna, kompleksitas institusional, serta kurangnya teori yang mampu menangkap karakteristik spesifik pemerintahan digital yang berbeda dari sektor swasta.

Kedelapan, untuk menjawab tantangan kesiapan institusi publik dalam menerapkan e- government, Valdés et al. (2011) mengembangkan model kematangan e-government (eGov- MM) yang menilai kesiapan lembaga dari dimensi teknologi, organisasi, operasional, dan sumber daya manusia. Model ini digunakan untuk mengevaluasi kesiapan institusi publik dalam menjalankan program digitalisasi secara sistematis dan selaras dengan kebijakan nasional. Pendekatan ini sangat relevan untuk konteks Indonesia, khususnya di daerah yang sedang dalam proses adaptasi terhadap sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kesembilan, dalam kerangka digitalisasi yang lebih luas, Ha et al. (2022) menelaah hubungan antara transformasi digital dengan kinerja lingkungan di negara-negara Eropa. Temuan mereka menegaskan bahwa digitalisasi publik, khususnya dalam bentuk layanan digital pemerintah dan peningkatan keterampilan digital masyarakat, berdampak positif terhadap perlindungan lingkungan dalam jangka panjang. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan layanan publik digital dapat berkontribusi pada tujuan pembangunan berkelanjutan, asalkan proses transformasi dilakukan secara inklusif dan terintegrasi.

Kesepuluh, aspek inklusivitas digital juga menjadi fokus dalam studi Ebbers et al. (2016) yang menyoroti pentingnya keterampilan digital sebagai variabel kunci dalam menjembatani kesenjangan digital dalam pemanfaatan e-government. Studi ini menegaskan bahwa akses terhadap teknologi tidak cukup untuk memastikan keberhasilan penggunaan layanan digital pemerintah. Sebaliknya, kemampuan masyarakat untuk mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi secara efektif merupakan faktor penentu partisipasi digital yang sesungguhnya.

Kesebelas, Guijarro (2009) dalam penelitiannya "Semantic interoperability in eGovernment initiatives. *Computer Standards & Interfaces*" menyoroti pentingnya interoperabilitas semantik dalam inisiatif e-government untuk memastikan pertukaran informasi yang efisien antar lembaga. Kajian ini memperlihatkan bahwa kematangan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga kemampuan untuk membangun struktur informasi yang konsisten dan mudah dipahami dalam ekosistem pemerintahan yang kompleks. Secara keseluruhan, berbagai studi di atas menegaskan bahwa keberhasilan e-government sangat tergantung pada kesiapan institusional, kualitas infrastruktur, partisipasi masyarakat, serta kerangka evaluasi yang komprehensif. Penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan penting bagi pengkajian efektivitas website Papua.go.id dalam mendukung pelayanan publik dan keterbukaan informasi di Provinsi Papua. Namun demikian, belum banyak studi yang secara spesifik mengkaji sejauh mana peran website pemerintah daerah mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara responsif, interaktif, dan inklusif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu diisi melalui penelitian ini, terutama dalam menilai efektivitas implementasi e-government di tingkat lokal secara empiris dan kontekstual.

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

Penelitian dengan judul “ Efektivitas Website PAPUA.GO.ID Bag Pelayanan Masyarakat Provinsi Papua” memiliki kebaruan ilmiah dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini membahas efektivitas menggunakan Teori Efektifitas Menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005:107-108) sebagai alat ukur yang terdiri atas produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas implementasi e-government dari beragam sudut pandang, seperti kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di daerah tertinggal (Arey et al., 2020), pengukuran keberhasilan sistem e-government berdasarkan model DeLone dan McLean (Wang & Liao, 2008; Scott et al., 2016), hingga pendekatan nilai publik dalam mengevaluasi sistem informasi pemerintahan. Gupta et al. (2008) dan Bannister & Connolly (2014) mengeksplorasi adopsi teknologi informasi dalam organisasi pemerintah dan dampaknya terhadap nilai-nilai publik, sementara Esteves & Joseph (2008) serta Irani et al. (2008) menekankan pentingnya evaluasi proyek e-government secara menyeluruh agar transformasi digital yang dicanangkan benar-benar dapat tercapai. Di sisi lain, Dwivedi et al. (2012) dan Valdés et al. (2011) menggarisbawahi perlunya model khusus dalam konteks pemerintahan yang berbeda dengan dunia bisnis, khususnya dalam hal teori adopsi, kesiapan, dan tingkat kematangan e-government. Namun demikian, sebagian besar studi tersebut dilakukan di negara-negara maju atau di kawasan dengan dukungan infrastruktur yang relative memadai. Kajian seperti dari Ha et al. (2022) dan Ebbers et al. (2016) lebih banyak menyoroti aspek transformasi digital dan kesenjangan digital di negara-negara Eropa, sementara penelitian Arey et al. (2020) menjadi salah satu yang relatif langka karena fokusnya pada wilayah tertinggal di Indonesia.

Hal ini menunjukkan bahwa kajian kontekstual mengenai efektivitas dan kesiapan penerapan e-government di daerah dengan keterbatasan geografis, ekonomi, dan infrastruktur seperti Papua masih sangat terbatas. Pernyataan kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik pada analisis efektivitas website resmi pemerintah daerah (Papua.go.id) sebagai bagian dari penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di kawasan timur Indonesia, yang selama ini masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan digital divide.

Penelitian ini memberikan kontribusi orisinal dengan mengkaji bagaimana e-government diimplementasikan dalam konteks sosial, geografis, dan birokratis yang kompleks serta bagaimana persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan turut membentuk keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini menambahkan perspektif lokal dan empiris yang belum banyak dikaji dalam literatur global mengenai e- government, sehingga memperkaya pemahaman ilmiah tentang transformasi digital dalam pemerintahan di wilayah marginal

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan studi-studi sebelumnya yang lebih banyak menitikberatkan pada aspek kesiapan infrastruktur, model adopsi teknologi, serta evaluasi berbasis model DeLone dan McLean dalam konteks e-government, terutama di negara-negara maju atau wilayah dengan infrastruktur yang memadai. Berbeda dengan pendekatan tersebut, penelitian ini secara khusus mengevaluasi efektivitas website PAPUA.GO.ID sebagai media pelayanan masyarakat di Provinsi Papua, sebuah wilayah dengan karakteristik geografis dan sosial yang unik serta tantangan infrastruktur yang signifikan. Kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada penggunaan teori efektivitas organisasi menurut Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005), yang meliputi dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, sebagai kerangka evaluatif dalam konteks layanan digital pemerintahan daerah. Pendekatan ini belum banyak digunakan dalam studi e-government sebelumnya, khususnya untuk mengevaluasi performa website pelayanan

publik di daerah tertinggal seperti Papua. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam memperluas perspektif evaluasi e-government yang lebih kontekstual dan aplikatif pada wilayah-wilayah dengan keterbatasan infrastruktur.

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis efektivitas website Papua.go.id dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta keterbukaan informasi di Provinsi Papua. Dalam era digital saat ini, website pemerintah daerah seharusnya berfungsi sebagai media utama dalam memberikan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk memahami sejauh mana peran dan fungsi website Papua.go.id telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip e-government yang menekankan pada transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi kualitas konten, aksesibilitas layanan, serta responsivitas website terhadap kebutuhan masyarakat pengguna. Di samping itu, penelitian ini mencoba mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan dan pemanfaatan website, baik dari aspek infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, maupun faktor sosial seperti literasi digital masyarakat. Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai tingkat efektivitas website Papua.go.id sekaligus menyusun rekomendasi strategis untuk meningkatkan fungsionalitas dan dampaknya terhadap pelayanan publik serta penguatan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan modern di Provinsi Papua

## **II. METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan paradigma postpositivistik. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks aslinya, mengingat realitas sosial yang kompleks tidak selalu dapat diukur hanya dengan data kuantitatif (Nurdin & Hartati, 2019). Peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data secara mendalam di lapangan. Proses analisis data menggunakan perangkat lunak Nvivo yang mendukung pengorganisasian dan pengodean data kualitatif seperti dokumen, hasil wawancara, dan observasi secara efisien. Analisis dilakukan secara induktif dengan membuat standar pengodean untuk menafsirkan pola dan kategori data, sehingga menghasilkan temuan yang bermakna dan mendalam (Priyatni et al., 2020; Yuliansyah et al., 2015). Penelitian ini menggunakan metode triangulasi data untuk meningkatkan validitas dan keabsahan hasil. Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi (Sugiyono, 2014). Data yang digunakan terbagi menjadi data primer, yaitu wawancara dan observasi langsung, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen kebijakan, laporan resmi, dan sumber akademis yang relevan (Simangunsong, 2017). Kombinasi data primer dan sekunder ini memberikan gambaran komprehensif yang mendalam mengenai pengelolaan website Papua.go.id dan konteks pelayanan publik digital di Provinsi Papua. Penelitian ini dilaksanakan selama dua minggu pada awal Januari 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua. Sebanyak 13 informan dipilih, terdiri dari tiga pejabat kunci Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik, serta 10 masyarakat pengguna aktif website Papua.go.id. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua diposisikan sebagai informan utama karena memiliki peran strategis dalam pengambilan keputusan, kebijakan, dan pengelolaan operasional website (Nurdin & Hartati, 2019). Informasi dari Kepala Dinas sangat penting untuk memahami konteks kebijakan, regulasi, serta strategi pengembangan layanan digital pemerintah, sehingga menjadi dasar utama dalam menganalisis efektivitas dan kendala pengelolaan website Papua.go.id. Dengan pendekatan dan metode yang sistematis ini, penelitian mampu menghasilkan temuan yang valid, menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan, serta memberikan rekomendasi yang tepat untuk pengembangan layanan digital di Provinsi Papua.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Efektivitas Website Papua.go.id Bagi Pelayanan Masyarakat Provinsi Papua**

Website pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik modern, website pemerintahan dituntut mampu menyajikan informasi secara efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Efektivitas sebuah website pemerintahan, dalam hal ini Papua.go.id, dapat dilihat dari sejauh mana media digital tersebut mampu mencapai tujuan awalnya, yaitu menyediakan akses informasi, memperkuat transparansi, serta menjadi platform pelayanan dan partisipasi publik. Efektivitas sendiri menurut Mahmudi (2007) merupakan hubungan antara hasil yang dicapai (output) dengan tujuan yang ditetapkan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin tinggi pula efektivitas dari program atau media tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan perangkat lunak Nvivo 12 untuk mendukung analisis data kualitatif secara sistematis. Analisis diawali dengan menyusun mind map berbasis teori efektivitas organisasi dari Gibson dan Steers, yang mencakup lima dimensi utama: produktivitas, kualitas, kepuasan, efisiensi, dan fleksibilitas. Kelima dimensi ini dijadikan sebagai kerangka berpikir untuk

mengevaluasi efektivitas website Papua.go.id. Melalui proses analisis di Nvivo 12, peneliti mengimpor berbagai data hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi, yang kemudian diklasifikasikan ke dalam folder-folder tematik sesuai bentuk dan sumber datanya. Langkah berikutnya adalah proses coding, yaitu pemberian tanda dan pengelompokan informasi berdasarkan kategori atau tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Tema-tema tersebut diorganisir dalam bentuk nodes, yang terdiri dari parent nodes mewakili dimensi teori efektivitas, dan child nodes sebagai indikator yang lebih spesifik. Pengelompokan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis lebih dalam pola-pola yang muncul dalam data serta keterkaitannya dengan efektivitas penggunaan website. Salah satu fitur utama dalam Nvivo 12 yang digunakan adalah Word Frequency Query, yang memungkinkan identifikasi kata-kata yang paling sering muncul dalam seluruh kumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa kata “Informasi Website” mendominasi dengan persentase 5,54%, disusul oleh kata “Papua” (4,21%) dan “Jawaban” (2,73%). Hasil ini menggambarkan bahwa fokus diskusi dari informan dan dokumen tertuju pada eksistensi, kualitas, dan keterjangkauan informasi yang disediakan melalui website Papua.go.id. Untuk memperdalam pemahaman, peneliti juga menggunakan fitur Text Search Query dan menyajikan hasilnya dalam bentuk Word Tree. Pohon kata ini menunjukkan berbagai konteks penggunaan kata “website” yang muncul dalam narasi responden, seperti keterkaitannya dengan layanan kependudukan (dukcapil), akses masyarakat terhadap informasi, serta evaluasi jumlah pengunjung. Hasil-hasil visualisasi dalam Nvivo 12 ini memperkuat temuan bahwa keberadaan website Papua.go.id memang menjadi perhatian utama dalam pembahasan pelayanan informasi publik, namun juga memperlihatkan masih adanya tantangan dalam efektivitas penggunaannya. Temuan ini memberikan gambaran awal bahwa meskipun website telah menjadi instrumen penting dalam pelayanan publik digital, efektivitas implementasinya tetap perlu ditinjau secara mendalam berdasarkan berbagai aspek fungsionalitas, konten, serta keterjangkauan bagi seluruh segmen masyarakat.

## **1. Produktivitas**

Menurut Handoko (1996), produktivitas merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Dalam konteks administrasi pemerintahan, website berperan penting dalam mendongkrak produktivitas dengan cara mengotomatisasi proses kerja, mempercepat alur informasi, serta mempermudah komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Untuk menilai dimensi produktivitas dari website Papua.go.id, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif berbantuan perangkat lunak Nvivo 12 yang dianalisis dalam bentuk Hierarchy Chart, dengan dua indikator utama: ketersediaan informasi dan jumlah pengunjung.

### **A. Ketersediaan Informasi**

Ketersediaan informasi yang akurat, cepat, dan terintegrasi merupakan aspek krusial dalam mendukung produktivitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Jeri Agus Yudianto, S.Kom, website Papua.go.id telah dikembangkan sebagai media penyampaian informasi dan jembatan komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat. Website ini menyajikan berbagai informasi kebijakan, program pembangunan daerah, statistik, dan potensi unggulan Papua, seperti sektor pariwisata, perikanan, serta industri kreatif. Selain itu, website ini terintegrasi dengan media sosial untuk memperluas jangkauan informasi dan mendorong partisipasi publik secara daring.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beranda website Papua.go.id memiliki fitur-fitur utama yang mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan publik. Di antaranya adalah:

- a. Berita terkini yang memuat update tentang kegiatan pemerintahan,
  - b. Profil daerah yang menampilkan sejarah, budaya, dan potensi sumber daya alam Papua,
  - c. Layanan publik yang memungkinkan akses digital terhadap berbagai layanan administrasi,
  - d. Dokumen dan regulasi yang menyediakan peraturan serta kebijakan terbaru.
- Dari sisi antarmuka, website ini didesain dengan navigasi yang mudah, fitur pencarian konten, serta desain responsif yang dapat diakses baik melalui perangkat mobile maupun desktop. Keberadaan formulir kontak dan tautan media sosial juga menunjukkan bahwa website ini telah disiapkan sebagai platform interaktif yang mampu menampung umpan balik masyarakat.

## **B. Jumlah Pengunjung**

Indikator lain yang menggambarkan produktivitas website adalah jumlah pengunjung. Semakin tinggi jumlah pengunjung, maka semakin tinggi pula keterjangkauan dan dampak dari informasi yang disajikan. Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Kominfo Papua, diketahui bahwa sepanjang tahun 2024, website Papua.go.id telah dikunjungi oleh sekitar 415 ribu pengguna, baik dari dalam maupun luar negeri. Bahkan, masyarakat Indonesia yang berada di luar negeri juga tercatat aktif mengakses situs ini untuk memperoleh informasi tentang Papua. Hasil pengamatan lanjutan yang dilakukan peneliti pada bulan April 2025 menunjukkan bahwa dalam satu bulan, website ini mampu menarik 35.100 pengunjung, yang mengindikasikan adanya konsistensi dalam trafik dan minat publik terhadap konten yang disajikan. Data tersebut diperoleh melalui platform analitik digital Ahrefs dan ditampilkan dalam bentuk visualisasi grafik kunjungan.

## **2. Kualitas**

Dalam era digital saat ini, kualitas suatu website memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat kredibilitas institusi, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Website yang lambat atau sulit diakses berpotensi besar ditinggalkan oleh pengguna, yang kemudian dapat beralih ke sumber informasi atau layanan lain. Oleh karena itu, kualitas website menjadi salah satu aspek strategis dalam mendukung efektivitas komunikasi dan pelayanan, termasuk dalam konteks Pemerintah Provinsi Papua melalui situs Papua.go.id. Untuk memahami kualitas website ini secara komprehensif, peneliti menggunakan bantuan Nvivo 12 untuk memvisualisasikan dimensi kualitas dalam bentuk Hierarchy Charts, serta menganalisis dua sub-dimensi utama: Tingkat Keterbacaan dan Manfaat Informasi, dan Penilaian Kualitas Website oleh Pengguna.

### **A. Tingkat Keterbacaan dan Manfaat Informasi**

Tingkat keterbacaan suatu website menentukan sejauh mana informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Website Papua.go.id telah berupaya menyajikan informasi secara jelas dan terstruktur untuk mendukung kemudahan akses publik terhadap data dan program pemerintah. Melalui wawancara dengan Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Gilbert Yakwart, S.STP, diketahui bahwa hasil survei menunjukkan adanya keragaman persepsi dari masyarakat. Sebagian pengguna menganggap informasi yang tersedia masih belum sepenuhnya mudah dipahami, serta terdapat kekhawatiran mengenai relevansi dan kualitas kontennya. Untuk menjawab tantangan ini, pemerintah daerah berkomitmen melakukan peningkatan mutu konten melalui edukasi dan sosialisasi pemanfaatan internet secara positif. Pandangan dari

masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Tomas, seorang warga Jayapura, menyatakan bahwa website ini cukup mudah digunakan, terutama karena informasi penting sudah tersaji langsung di halaman utama (beranda). Ia juga menambahkan bahwa banyak konten website disebarluaskan melalui media sosial seperti TikTok, yang turut membantu dalam penyebaran informasi.

### **B. Penilaian Kualitas Website oleh Pengguna**

Penilaian kualitas dari sudut pandang pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi sebuah website, khususnya yang berfungsi sebagai sumber informasi publik. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik Dinas Kominfo Papua, Bapak Muhamad A. I. Natsir, SE, diketahui bahwa Pemerintah Provinsi Papua secara aktif melakukan survei kepuasan pengguna, sekaligus membuka ruang bagi masukan terkait akurasi dan relevansi informasi. Evaluasi berkala juga dilakukan untuk memastikan bahwa konten selalu diperbarui dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu informan dari kalangan pelajar, Beto, siswa SMA di Kabupaten Supiori, mengungkapkan pengalamannya yang positif. Meski tidak terlalu paham teknologi, ia merasa website Papua.go.id cukup mudah diakses dan bermanfaat, terutama untuk mencari informasi terkait pertanian dan bantuan pemerintah. Hasil survei yang dirangkum menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek kualitas website. Dari data tersebut, aspek Kualitas Konten mendapatkan skor tertinggi dengan rata-rata 4,8, yang menandakan bahwa informasi yang disediakan sangat sesuai dengan harapan pengguna. Disusul oleh Desain dan Tampilan, serta Responsivitas di Perangkat Mobile dengan skor rata-rata masing-masing 4,6. Aspek lainnya seperti Kemudahan Navigasi dan Layanan Pelanggan memperoleh skor 4,4, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, Kecepatan Website mendapat skor 4,0, yang meskipun masih dalam kategori puas, menandakan adanya potensi perbaikan di area ini. Secara keseluruhan, skor rata-rata Kepuasan Pengguna berada di angka 4,6, yang menandakan bahwa mayoritas masyarakat merasa sangat puas terhadap pengalaman menggunakan website ini.

### **3. Efisiensi**

Efisiensi merupakan kunci dalam penyelenggaraan layanan publik digital, termasuk dalam pengelolaan website resmi pemerintah daerah. Website Papua.go.id sebagai salah satu kanal utama penyampaian informasi dan pelayanan publik Provinsi Papua dirancang untuk memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan dengan cepat, tepat, dan hemat sumber daya. Berdasarkan hasil analisis melalui wawancara dan pengujian teknis, dapat disimpulkan bahwa efisiensi website ini mencakup dua aspek utama, yaitu waktu muat halaman dan evaluasi biaya serta manfaat.

#### **A. Waktu Muat Halaman**

Waktu muat halaman (loading time) menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi teknis sebuah website. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Muhamad A. I. Natsir, dijelaskan bahwa sebagian besar informasi pada website dapat diakses dengan cepat. Namun, untuk konten tertentu yang bersifat kompleks atau memerlukan proses verifikasi, dibutuhkan waktu pemrosesan yang sedikit lebih lama. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Yosina, pegawai distrik Heram di Kota Jayapura, yang menyampaikan bahwa kecepatan akses website sangat membantunya dalam menyelesaikan tugas pekerjaan. Untuk memperkuat data kualitatif tersebut, dilakukan

pula uji kecepatan halaman menggunakan WebPageTest, yang menunjukkan bahwa secara umum website Papua.go.id memiliki performa waktu muat yang cukup baik. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan pada bagian pengelolaan data kompleks agar efisiensi teknis menjadi lebih optimal.

## **B. Biaya dan Manfaat**

Efisiensi dalam konteks website pemerintahan tidak hanya dilihat dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi pengelolaan sumber daya. Website Papua.go.id memerlukan pengelolaan biaya operasional yang sistematis dan efektif agar dapat memberikan layanan berkualitas secara berkelanjutan. Dalam wawancara bersama Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Gilbert Yakwart, dijelaskan bahwa pihaknya melakukan analisis biaya-manfaat sebagai bagian dari evaluasi efektivitas pengelolaan website. Analisis tersebut mencakup berbagai komponen biaya, seperti pengembangan, pemeliharaan, dan promosi website, yang dibandingkan dengan manfaat yang dihasilkan. Beberapa indikator yang digunakan dalam pengukuran efektivitas dan efisiensi antara lain:

- a. Jumlah Pengunjung: Menunjukkan seberapa besar keterjangkauan website terhadap masyarakat.
- b. Tingkat Kepuasan Pengguna: Diukur melalui survei online untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas informasi.
- c. Waktu Akses: Menilai kecepatan akses terhadap halaman dan informasi.
- d. Frekuensi Pembaruan Konten: Mencerminkan komitmen terhadap penyampaian informasi terkini dan relevan.
- e. Tingkat Interaksi: Menggambarkan partisipasi masyarakat melalui umpan balik atau masukan.

Website Papua.go.id juga berperan penting sebagai media peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, serta mendorong partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan. Di samping itu, website ini turut mendukung sektor investasi dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh calon investor. Tak kalah penting, situs ini juga berfungsi sebagai platform edukatif bagi masyarakat dalam memahami berbagai kebijakan, tantangan, dan peluang di Papua.

## **4. Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan situasi yang berbeda secara cepat dan tepat. Dalam konteks website Papua.go.id, fleksibilitas sangat penting untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah Provinsi Papua dengan masyarakat. Website ini dirancang agar dapat secara dinamis memperbarui konten sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan masyarakat, sehingga informasi yang disajikan selalu relevan, akurat, dan mudah diakses.

### **A. Daya Tanggap Website Papua.go.id**

Website Papua.go.id menunjukkan daya tanggap yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekaligus menjawab tantangan yang dihadapi pemerintah. Salah satu keunggulan website ini adalah fitur interaktif, seperti forum diskusi dan pengaduan online, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran secara langsung. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Muhamad A. I. Natsir, kecepatan pembaruan informasi di Papua.go.id didukung oleh sistem informasi publik terintegrasi, yaitu Sistem Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP PPID). Sistem ini memungkinkan pembaruan

informasi secara real-time sehingga masyarakat dapat mengakses informasi terkini dengan cepat. Selain itu, pelatihan rutin bagi pegawai pemerintah dalam pengelolaan informasi memastikan mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan untuk memperbarui konten secara efisien. Infrastruktur teknologi yang memadai juga mendukung kecepatan akses dan pembaruan informasi di website ini. Mekanisme tanggapan terhadap permintaan informasi dilakukan melalui SIP PPID yang memproses permohonan secara cepat, tepat waktu, dan tanpa biaya. Proses permohonan yang sederhana dan respon yang cepat membuat masyarakat dapat memperoleh informasi dengan lebih efisien. Hal ini dibuktikan dengan konten berita yang selalu diperbarui setiap hari pada website Papua.go.id, menandakan komitmen terhadap pembaruan informasi yang responsif.

#### **B. Tingkat Respons terhadap Permintaan Pasar**

Tingkat respons terhadap permintaan pasar merupakan cerminan kemampuan organisasi untuk cepat dan efektif menanggapi kebutuhan masyarakat. Website Papua.go.id berkomitmen untuk melakukan pembaruan informasi secara berkala dan responsif, terutama untuk konten yang bersifat penting dan relevan seperti kebijakan pemerintah, program pembangunan, dan layanan publik. Dalam praktiknya, informasi tersebut diperbarui dalam waktu 24 hingga 48 jam setelah adanya perubahan atau pengumuman resmi. Sistem manajemen konten yang efisien serta tim pengelola yang terlatih menjadi faktor utama yang memastikan pembaruan berjalan rutin dan cepat. Selain itu, website ini juga aktif memanfaatkan umpan balik dari masyarakat sebagai dasar identifikasi informasi yang perlu diperbarui atau ditambahkan. Hal ini menunjukkan bahwa Papua.go.id berupaya keras agar konten yang disajikan selalu mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **5. Kepuasan**

Website Papua.go.id berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya melalui desain yang intuitif dan penyajian informasi yang relevan. Dengan akses yang cepat serta konten berkualitas, pengguna merasa dihargai dan terlibat secara aktif, sehingga menciptakan kepercayaan yang kuat terhadap layanan pemerintah Provinsi Papua. Website ini juga menyediakan berbagai berita terkini serta informasi penting terkait kegiatan gubernur dan program pembangunan daerah. Fitur interaktif seperti kontak langsung dan survei kepuasan masyarakat semakin memperkuat keterlibatan pengguna, menjadikan Papua.go.id sebagai sumber informasi yang handal dan terpercaya bagi masyarakat Papua.

#### **A. Tingkat Kepuasan Pengguna**

Tingkat kepuasan pengguna terhadap website sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, di antaranya desain yang menarik dan navigasi yang mudah, sehingga pengunjung merasa nyaman ketika menjelajahi berbagai konten yang tersedia. Menurut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik (PIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, Bapak Muhamad A. I. Natsir, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, pihaknya berencana melakukan survei secara berkala. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna terkait berbagai aspek layanan informasi, seperti keakuratan, relevansi, serta kemudahan akses informasi. Website Papua.go.id memberikan berbagai manfaat penting bagi masyarakat, antara lain: Akses Informasi yang Mudah: Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi seputar kebijakan pemerintah, program pembangunan, dan layanan publik. Transparansi dan Akuntabilitas: Website menjadi platform yang efektif dalam menyampaikan informasi publik, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Informasi yang jelas dan mudah diakses

mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam program-program pemerintah. Edukasi dan Kesadaran: Website juga berperan sebagai sumber edukasi bagi masyarakat mengenai isu-isu penting terkait pembangunan daerah. Wawancara dengan seorang mahasiswa Universitas Cenderawasih, Erik, sebagai bagian dari masyarakat Provinsi Papua, menunjukkan kepuasan yang tinggi terhadap pengalaman menggunakan website ini. Ia menyatakan bahwa desain yang modern dan intuitif memudahkan pencarian informasi, baik mengenai berita terkini, program pemerintah, maupun layanan publik. Selain itu, kecepatan loading halaman yang baik membuatnya tidak perlu menunggu lama untuk mengakses konten yang diinginkan.

### **3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Website Papua.go.id**

#### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan unsur penting yang memberikan dorongan positif, dukungan, dan arah yang jelas bagi pengembangan serta pengelolaan website Papua.go.id. Di Provinsi Papua, salah satu faktor pendukung utama adalah keberadaan Peraturan Gubernur Papua Nomor 51 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Provinsi Papua. Peraturan ini memberikan landasan hukum yang tegas bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Beberapa poin penting yang merangkum peran Peraturan Gubernur tersebut sebagai faktor pendukung bagi website Papua.go.id antara lain:

##### **a. Keberadaan Peraturan Gubernur**

Memberikan dasar hukum yang jelas dan resmi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua dalam menjalankan berbagai tugas dan tanggung jawab.

##### **b. Kejelasan Tugas dan Fungsi**

Peraturan ini secara rinci menjelaskan tugas, kewajiban, dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga setiap kegiatan dapat dilaksanakan dengan fokus dan terarah.

##### **c. Arah dan Maksud Kegiatan**

Dengan adanya kejelasan dalam peraturan, setiap aktivitas yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas, yang sangat penting demi efektivitas dan keberhasilan pelayanan publik.

##### **d. Fokus Pelayanan**

Kejelasan fokus dalam pelaksanaan tugas menjadi kunci utama keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

##### **e. Dukungan Positif**

Peraturan ini berperan sebagai faktor pendukung yang memberikan motivasi dan dorongan positif dalam pengembangan dan pengelolaan website Papua.go.id.

##### **f. Peningkatan Kualitas Layanan**

Dengan pedoman yang jelas, diharapkan kualitas layanan yang diberikan melalui website dapat terus ditingkatkan secara konsisten.

##### **g. Peningkatan Akuntabilitas**

Kejelasan tugas dan fungsi juga meningkatkan akuntabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menjalankan program-programnya, sehingga memberikan kepercayaan kepada publik.

##### **h. Penguatan Infrastruktur Digital**

Peraturan ini mendorong pengembangan infrastruktur digital yang memadai, yang menjadi fondasi penting bagi website sebagai sarana informasi dan pelayanan publik.

Dalam wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, beliau menyampaikan bahwa keberadaan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2016 sangat membantu karena setiap kegiatan yang menjadi tugas dan kewajiban sudah tercantum dengan jelas. Hal ini memungkinkan pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan arahan dan maksud yang tepat, yang sangat penting untuk memastikan fokus dan keberhasilan pelayanan.

## **2. Faktor Penghambat**

Pelaksanaan suatu program atau kegiatan tidak terlepas dari adanya berbagai faktor yang dapat menghambat kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan tersebut. Faktor penghambat bersifat negatif dan cenderung menghalangi pencapaian tujuan yang diinginkan. Dalam konteks website Pemerintah Provinsi Papua, terdapat beberapa faktor penghambat utama yang perlu diperhatikan, antara lain:

### **a. Kurangnya Infrastruktur Penunjang**

Kondisi geografis Provinsi Papua yang merupakan wilayah kepulauan menyebabkan sebagian daerah di Provinsi Papua masih sulit dijangkau oleh jaringan internet yang stabil. Hal ini berdampak pada aksesibilitas masyarakat dalam mengakses website Pemerintah Daerah Provinsi Papua. Salah satu penyebab utama adalah masih minimnya infrastruktur penunjang, seperti tower BTS (Base Transceiver Station), yang sangat dibutuhkan untuk memperluas dan memperkuat jaringan internet di daerah-daerah terpencil. Dengan infrastruktur yang belum memadai, jaringan internet menjadi tidak stabil dan tidak merata, sehingga akses masyarakat terhadap website menjadi terbatas. Oleh karena itu, kurangnya infrastruktur ini menjadi faktor penghambat utama dalam pengoperasian dan pemanfaatan website Pemerintah Provinsi Papua.

### **b. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat**

Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi website Pemerintah Provinsi Papua. Tidak semua masyarakat menyadari atau memiliki informasi tentang keberadaan website tersebut, sehingga mereka enggan atau bahkan tidak pernah mengaksesnya. Akibatnya, bagi sebagian masyarakat, website pemerintah belum dirasakan memiliki nilai fungsi yang signifikan dalam menunjang kebutuhan informasi dan layanan publik. Kurangnya literasi digital dan sosialisasi mengenai website pemerintah ini menjadi kendala yang menghambat optimalisasi penggunaan website sebagai media komunikasi dan pelayanan masyarakat.

## **3.3 Upaya Yang Dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua Dalam Meningkatkan Efektivitas Website Papua.go.id Bagi Pelayanan Masyarakat Provinsi Papua**

Meningkatkan Efektivitas Website Papua.go.id Bagi Pelayanan Masyarakat Provinsi Papua. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua telah melakukan berbagai upaya strategis untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan dan pemanfaatan website Papua.go.id, antara lain:

### **a. Pembangunan Infrastruktur Penunjang**

Pembangunan infrastruktur penunjang menjadi langkah krusial untuk meningkatkan aksesibilitas dan kestabilan jaringan internet di wilayah Provinsi Papua. Melalui pembangunan tower BTS dan peningkatan fasilitas transportasi, diharapkan masyarakat, khususnya yang berada di daerah terpencil, dapat lebih mudah mengakses informasi dan layanan pemerintah secara online. Infrastruktur yang memadai tidak hanya akan memperbaiki kualitas koneksi internet, tetapi juga mendukung pengembangan layanan online secara

optimal. Selain itu, pembangunan ini juga diharapkan dapat memberdayakan masyarakat agar lebih aktif berpartisipasi dalam program-program pemerintah. Pelaksanaan strategi pembangunan infrastruktur dilakukan dengan pendekatan kolaboratif bersama sektor swasta, perencanaan terpadu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa infrastruktur yang dibangun sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat mengikuti perkembangan teknologi.

#### **b. Mengadakan Sosialisasi**

Selain pembangunan infrastruktur, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua juga aktif melakukan sosialisasi guna meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keberadaan dan fungsi website Pemerintah Provinsi Papua. Dengan meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat, diharapkan mereka dapat memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal. Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti penggunaan media sosial, penyebaran pamflet informatif, serta siaran radio yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Langkah ini menjadi bagian penting untuk menjembatani kesenjangan informasi dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan website sebagai sarana komunikasi dan pelayanan publik.

#### **a. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan implementasi website Papua.go.id sangat bergantung pada sinergi antara aspek teknis, regulasi, dan sumber daya manusia, serta pada efektivitas pengelolaan informasi melalui Sistem Informasi Publik (SIP PPID). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian

Wang & Liao (2008) serta Scott et al. (2016) yang menekankan pentingnya integrasi sistem dan kualitas informasi dalam menunjang kesuksesan e-government, sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone dan McLean. Pengelolaan data yang terintegrasi dan real-time yang ditemukan dalam penelitian ini mendukung argumen bahwa kualitas sistem dan informasi merupakan determinan utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah. Lebih lanjut, adanya Peraturan Gubernur Papua Nomor 51 Tahun 2016 sebagai landasan legal juga memperkuat hasil temuan dari Esteves & Joseph (2008) serta Irani et al. (2008) yang menyatakan bahwa kerangka regulasi dan tata kelola yang kuat merupakan prasyarat penting dalam memastikan keberlanjutan dan akuntabilitas sistem e-government. Regulasi yang jelas memungkinkan pelaksanaan layanan digital secara terstruktur dan terarah, yang pada gilirannya mendorong transparansi serta partisipasi publik yang lebih luas. Di sisi lain, hambatan infrastruktur dan rendahnya literasi digital yang ditemukan dalam konteks Papua menegaskan kembali temuan Arey et al. (2020) yang menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur dan kesiapan SDM menjadi tantangan utama dalam implementasi e-government di daerah tertinggal di Indonesia. Temuan ini juga memperkuat argumen dari Dwivedi et al. (2012) dan Valdés et al. (2011) yang menyatakan bahwa keberhasilan e-government tidak dapat dilepaskan dari kesiapan masyarakat dan kondisi lingkungan sosial-budaya, termasuk kesenjangan akses terhadap teknologi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan-temuan sebelumnya, tetapi juga memberikan kontribusi baru dengan menyajikan konteks empiris yang lebih spesifik dan lokal. Fokus pada wilayah timur Indonesia, khususnya Provinsi Papua, memberikan gambaran nyata bagaimana faktor-faktor teknis, kelembagaan, dan sosial saling berinteraksi dalam implementasi e-government. Hal ini memperkaya wacana ilmiah tentang e-government

dengan menambahkan dimensi kontekstual yang selama ini kurang mendapat perhatian dalam literatur global, terutama terkait tantangan dan strategi optimalisasi layanan digital di wilayah dengan kesenjangan infrastruktur dan literasi digital yang tinggi.

#### **b. Diskusi Topik Menarik Lainnya**

Selain menyoroati aspek teknis dan regulasi, penelitian ini juga memperluas cakupan diskusi dengan menekankan peran strategis Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mengatasi hambatan utama e-government melalui intervensi nyata seperti pembangunan infrastruktur dan program literasi digital.

Temuan ini memperkuat argumen dari Dwivedi et al. (2012) dan Heeks (2002), yang menekankan bahwa pembangunan infrastruktur fisik— termasuk jaringan komunikasi dan teknologi— merupakan prasyarat mendasar untuk keberhasilan transformasi digital, terutama di negara berkembang dan wilayah dengan tantangan geografis kompleks.

Langkah Dinas Kominfo Papua dalam membangun menara BTS sebagai bagian dari pendekatan sistemik dan berkelanjutan juga sejalan dengan temuan Irani et al. (2008) dan Arey et al. (2020), yang menyatakan bahwa investasi jangka panjang dalam infrastruktur merupakan indikator keseriusan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang inklusif. Hal ini relevan dengan konteks Papua, di mana akses internet yang belum merata menghambat efektivitas pelayanan berbasis web. Lebih jauh, strategi sosialisasi dan peningkatan literasi digital masyarakat yang dilakukan melalui pendekatan multisektor (media sosial, cetak, dan radio) menunjukkan pemahaman atas konteks sosial budaya lokal.

Hal ini sejalan dengan pandangan Carter & Bélanger (2005) serta Valdés et al. (2011), yang menyebutkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap layanan e-government sangat dipengaruhi oleh aspek sosial dan kultural, serta persepsi terhadap kemudahan dan manfaat penggunaannya. Strategi ini juga mencerminkan pentingnya pendekatan partisipatif dalam digitalisasi layanan publik, sebagaimana ditekankan oleh Esteves & Joseph (2008), yang menggarisbawahi perlunya keterlibatan aktif masyarakat sebagai bagian dari ekosistem digital pemerintah. Peneliti ini menambah dimensi baru terhadap wacana e-government, yakni pentingnya sinergi antara intervensi struktural (infrastruktur dan regulasi) dan intervensi kultural (sosialisasi dan literasi digital). Pendekatan adaptif dan kontekstual yang diambil oleh Dinas Kominfo Papua dalam menjangkau masyarakat— termasuk dengan mempertimbangkan karakteristik geografis dan sosial— menjadi pembelajaran penting bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bersandar pada teknologi, tetapi juga pada inovasi komunikasi yang sensitif terhadap kondisi lokal. Ini memperkuat gagasan bahwa masyarakat tidak boleh diposisikan hanya sebagai penerima informasi, melainkan harus diberdayakan sebagai aktor aktif dalam proses digitalisasi layanan publik.

#### **IV KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan website Papua.go.id sangat dipengaruhi oleh sinergi yang kuat antara aspek teknis, regulasi, dan sumber daya manusia. Implementasi Sistem Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP PPID) memberikan keunggulan dalam fleksibilitas dan responsivitas layanan, serta memungkinkan pembaruan data secara real-time yang meningkatkan kualitas informasi publik. Dukungan regulasi, khususnya Peraturan Gubernur Papua Nomor 51 Tahun 2016, menjadi landasan hukum yang memastikan akuntabilitas dan kelancaran pengelolaan layanan digital ini. Namun, kendala utama seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital

masyarakat masih menjadi hambatan signifikan, terutama mengingat tantangan geografis Papua yang kompleks dan ketidakmerataan akses internet. Upaya strategis Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pembangunan infrastruktur seperti menara BTS dan program sosialisasi literasi digital menunjukkan pendekatan holistik dan berkelanjutan yang sangat penting untuk memperluas inklusi digital. Pendekatan multisektor dan adaptasi komunikasi dengan mempertimbangkan karakteristik sosial budaya lokal juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam ekosistem digital pemerintah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik di Papua tidak hanya bergantung pada teknologi dan regulasi, tetapi juga pada pengembangan infrastruktur yang memadai serta peningkatan kapasitas masyarakat, sehingga mampu menjembatani kesenjangan digital dan mewujudkan pemerintahan digital yang inklusif dan partisipatif.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian untuk interpretasi hasil dan pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, cakupan geografis dan demografis penelitian terbatas pada sejumlah lokasi dan narasumber tertentu, sehingga temuan mungkin belum sepenuhnya mewakili kondisi keseluruhan masyarakat Papua yang sangat beragam dan tersebar di wilayah luas dengan karakteristik yang berbeda-beda. Kedua, penelitian lebih menitikberatkan pada aspek teknis dan regulasi, sehingga kurang menggali secara mendalam faktor-faktor sosial budaya dan psikologis yang mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat terhadap teknologi digital. Aspek ini sangat penting mengingat budaya lokal dan tingkat pendidikan memiliki peran signifikan dalam adopsi teknologi. Ketiga, data yang digunakan terutama bersumber dari wawancara dan dokumentasi resmi, sehingga potensi bias dari perspektif narasumber institusional perlu diwaspadai. Pengumpulan data kuantitatif yang lebih luas dan penggunaan metode triangulasi dapat memperkaya validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian:** cakupan wilayah dan populasi yang diteliti, khususnya melibatkan komunitas-komunitas di daerah terpencil dan kelompok rentan agar mendapatkan gambaran lebih holistik mengenai tantangan dan peluang digitalisasi pemerintahan di Papua. Selain itu, kajian mendalam terhadap faktor sosial budaya, norma lokal, dan tingkat literasi digital akan memberikan insight penting dalam merancang intervensi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Penelitian juga dapat fokus pada evaluasi dampak jangka panjang dari pembangunan infrastruktur dan program sosialisasi yang telah dilakukan, termasuk analisis cost-benefit dan tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat. Selanjutnya, pengembangan model inovasi layanan digital yang mengintegrasikan teknologi mobile dan media sosial sebagai alat komunikasi dua arah perlu diinvestigasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian juga dapat mengeksplorasi peran teknologi baru seperti AI dan big data dalam meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan publik di Papua. Dengan arah penelitian yang lebih komprehensif dan interdisipliner, diharapkan pembangunan sistem pemerintahan digital di Papua dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

#### IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Papua, serta masyarakat

yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Arey, S., et al. (2020). *The Readiness of Disadvantaged Regions in Implementing E-Government: A Case Study of East Seram Regency*. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 2(1), 45–60. <https://doi.org/10.31227/osf.io/ydwuj>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Belanger, F., & Carter, L. (2006). The influence of perceived characteristics of innovating on e-government adoption. *Information Systems Journal*, 16(1), 5–21. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2006.00264.x>
- Connolly, R., et al. (2010). Public services for citizens: Learning from incidents. *Government Information Quarterly*, 27(1), 41–49. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.06.002>
- Dwivedi, Y. K., et al. (2012). Research on information systems failures and successes: Status update and future directions. *Information Systems Frontiers*, 14(2), 227–246. <https://doi.org/10.1007/s10796-010-9174-6>
- Ebbers, W. E., et al. (2016). The role of intermediaries in e-government: A model for participation via digital skills. *Government Information Quarterly*, 33(3), 445–452. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.005>
- Esteves, J., & Joseph, R. C. (2008). A comprehensive framework for the assessment of eGovernment projects. *Government Information Quarterly*, 25(1), 118–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.04.009>
- Foley, P., & Alfonso, X. (2009). eGovernment and the transformation agenda. *Public Administration*, 87(2), 371–396. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2008.01749.x>
- Grönlund, Å. (2010). Ten years of e-government: The “end of history” and new beginning. *Information Polity*, 15(3), 211–218. <https://doi.org/10.3233/IP-2010-0201>
- Guijarro, L. (2009). Semantic interoperability in eGovernment initiatives. *Computer Standards & Interfaces*, 31(1), 174–180. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2008.08.001>
- Gupta, B., Dasgupta, S., & Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 140–154. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.004>
- Ha, L., et al. (2022). Digital transformation and environmental performance: Evidence from European countries. *Journal of Cleaner Production*, 362, 132333. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.132333>
- Hamner, M., & Al-Qahtani, F. (2009). Enhancing e-government in developing countries: Managing knowledge through virtual communities. *International Journal of Electronic Government Research*, 5(4), 1–17. <https://doi.org/10.4018/jegr.2009100101>
- Irani, Z., et al. (2008). Evaluating e-government: Learning from the experiences of two UK local authorities. *Information Systems Journal*, 18(1), 37–58. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00258.x>
- Jansen, A., & Ølnes, S. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions. *Government Information Quarterly*, 33(4), 647–657. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.002>
- Kalampokis, E., Tambouris, E., & Tarabanis, K. (2011). Open Government Data: A Stage Model. In *Electronic Government* (pp. 235–246). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0\\_20](https://doi.org/10.1007/978-3-642-22878-0_20)
- Löfgren, K., & Webster, C. W. R. (2020). The value of Big Data in government: The case of 'smart cities'. *Big Data & Society*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/10.1177/2053951720912775>

- Scott, M., et al. (2016). Conceptualizing the public value of e-government: A DeLone & McLean inspired framework. *Government Information Quarterly*, 33(3), 327–335. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.007>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik - Legalistik - Empirik - Inovatif* (2nd ed.). ALFABETA.
- Valdés, G., et al. (2011). The Development of a Methodology for Assessing e-Government Readiness. *Government Information Quarterly*, 28(1), 75–90. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Webster, C. W. R., & Leleux, C. (2018). Delivering smart governance in a future city: The case of Glasgow. *Media and Communication*, 6(4), 95–104. <https://doi.org/10.17645/mac.v6i4.1639>
- Zheng, Y. (2017). Explaining Citizens' E-Participation Usage: The Impact of Political Efficacy. *Public Administration Review*, 77(4), 579–591. <https://doi.org/10.1177/0095399715593313>