

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK

Keben Mandacan  
NPP. 31.1085

*Asdaf Kabupaten Pegunungan Arfak, Provinsi Papua Barat*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: [31.1085@praja.ipdn.ac.id](mailto:31.1085@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Teresa I. Nangameka, S.STP., M.Tr.IP

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Digital transformation in the public sector through e-government has become a key strategy to improve public service effectiveness. However, in underdeveloped regions such as Pegunungan Arfak Regency, the implementation of digital services still faces challenges related to infrastructure, human resource limitations, and adaptation to local community characteristics. **Purpose:** This study aims to evaluate the quality of the official website of the Pegunungan Arfak Regional Government as a platform for information dissemination and digital public services. **Methods:** The research employs a descriptive quantitative method using a survey questionnaire, analyzed with a Likert scale and Webqual 4.0 indicators—particularly the dimensions of Information Quality, System Quality, and Service Interaction Quality. In this study, five informants were selected purposively based on their strategic roles and direct involvement in the management and use of the official website of the Pegunungan Arfak Regional Government. Three informants came from within the local government, including a structural official, a technical developer, and an information management officer. The remaining two were active users from the community and local administrative personnel. **Results/Findings:** The findings indicate that the website quality is considered fairly good by users, with an average score of 3.6 out of 5. Accessibility and interface design received positive feedback; however, significant weaknesses were found in interactivity features and content update frequency. **Conclusion:** The study concludes that although the website meets several basic technical standards, its function as a responsive, participatory, and inclusive public service tool still requires improvement, particularly in enhancing two-way communication features and more dynamic content delivery.

**Keywords:** Website Quality, Webqual 4.0, E-Government, Public Service, Arfak Mountains.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Transformasi digital dalam sektor pemerintahan melalui e-government menjadi strategi utama untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Namun, di wilayah tertinggal seperti Kabupaten Pegunungan Arfak, implementasi layanan digital masih menghadapi tantangan infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan adaptasi terhadap karakteristik lokal masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak sebagai sarana penyediaan informasi dan pelayanan publik digital. **Metode:** Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan skala Likert dan indikator Webqual 4.0, khususnya dimensi Information Quality, System Quality, dan Service Interaction Quality. Dalam penelitian ini, informan yang terlibat terdiri dari lima orang yang dipilih secara purposive berdasarkan peran strategis dan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan maupun penggunaan website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak. Tiga orang berasal dari unsur internal pemerintah daerah, yakni pejabat struktural, pengembang teknis, dan petugas pengelola informasi. Sementara dua orang lainnya merupakan pengguna aktif dari kalangan masyarakat dan aparaturnya. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas website dinilai cukup baik oleh pengguna dengan skor rata-rata 3,6 dari skala 5. Aksesibilitas dan tampilan antarmuka mendapat apresiasi positif, namun terdapat kelemahan signifikan pada aspek interaktivitas dan frekuensi pembaruan konten. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa meskipun website telah memenuhi beberapa standar teknis dasar, fungsinya sebagai media pelayanan publik yang responsif, partisipatif, dan inklusif masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penguatan fitur komunikasi dua arah dan penyajian informasi yang lebih dinamis.

**Kata Kunci:** Kualitas Website, Webqual 4.0, E-Government, Pelayanan Publik, Pegunungan Arfak.

## I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan elemen krusial dalam mendukung proses pemerintahan yang efektif dan efisien. Di era digital saat ini, website pemerintah menjadi sarana strategis dalam menyampaikan informasi, memberikan pelayanan publik, serta membangun komunikasi yang terbuka dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ini sejalan dengan implementasi e-government, yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi warga dalam proses tata kelola pemerintahan (Bannister & Connolly, 2014; Scott et al., 2016). Pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Pegunungan Arfak, telah membangun dan mengoperasikan website resmi sebagai bagian dari upaya tersebut. Sejak 2013, situs web <https://pegafkab.go.id> digunakan untuk menyajikan informasi publik, berita daerah, layanan pemerintahan, serta dokumen akuntabilitas. Namun, observasi awal menunjukkan bahwa kualitas dan fungsi dari situs ini masih sangat terbatas. Beberapa fitur interaktif seperti tautan media sosial, pengunduhan dokumen, dan layanan digital tidak berfungsi optimal. Hal ini menempatkan website tersebut masih dalam tahap awal e-government, yakni web presence, yang hanya bersifat satu arah dan belum mendukung partisipasi atau transaksi digital secara aktif. Kondisi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan umum dalam penerapan e-government di daerah tertinggal. Arey et al. (2020) mencatat bahwa wilayah seperti Kabupaten Seram Bagian Timur mengalami hambatan besar dalam

pengembangan sistem pemerintahan digital karena keterbatasan infrastruktur dasar, akses internet, dan alokasi anggaran yang tidak memprioritaskan digitalisasi. Permasalahan ini juga relevan dengan konteks Pegunungan Arfak, yang secara geografis dan sosial memiliki kondisi serupa. Lebih lanjut, keberhasilan implementasi e-government sangat bergantung pada kualitas sistem informasi yang disediakan. Wang dan Liao (2008), serta Esteves dan Joseph (2008), menekankan bahwa sistem informasi publik perlu dievaluasi dari segi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, untuk menilai manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Jika aspek-aspek ini tidak terpenuhi, maka sistem digital pemerintah hanya akan menjadi formalitas, bukan alat yang efektif untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Dari sisi pengguna, penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh kemudahan akses, persepsi manfaat, dan kenyamanan dalam menggunakan platform digital tersebut (Gupta et al., 2008). Scott et al. (2016) bahkan mengembangkan model evaluasi dengan sembilan indikator berbasis persepsi publik yang mencakup efisiensi waktu, kepercayaan, hingga partisipasi dalam pengambilan kebijakan, untuk menilai kualitas e-government secara lebih menyeluruh. Sementara itu, dalam konteks daerah tertinggal, penting juga untuk mempertimbangkan kesenjangan digital yang terjadi akibat rendahnya keterampilan digital masyarakat. Ebbers et al. (2016) menekankan bahwa keberadaan infrastruktur teknologi tidak cukup jika tidak disertai kemampuan warga dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital secara efektif. Dalam hal ini, website pemerintah tidak hanya harus tersedia, tetapi juga mudah digunakan (usable), informatif, dan ramah pengguna. Namun, Irani et al. (2008) dan Dwivedi et al. (2012) memperingatkan bahwa tanpa sistem evaluasi yang terstruktur dan fokus pada kebutuhan pengguna, banyak proyek e-government gagal memberikan dampak nyata. Evaluasi yang bersifat sementara atau teknis semata akan mengabaikan aspek sosial dan politik yang menjadi bagian integral dari transformasi digital sektor publik. Di sinilah pentingnya penelitian ini, yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak secara komprehensif. Penelitian ini berupaya menilai sejauh mana website tersebut memenuhi prinsip-prinsip usability, service quality, dan information quality, sebagaimana dikembangkan dalam berbagai literatur e-government modern. Mengingat kondisi geografis Kabupaten Pegunungan Arfak yang menantang dan terbatasnya akses terhadap layanan publik secara fisik, peningkatan kualitas website menjadi krusial sebagai alternatif utama dalam menyediakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif. Lebih jauh, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kinerja website pemerintah daerah Pegunungan Arfak, terutama dalam hubungannya dengan keterlibatan masyarakat dan efektivitas penyampaian layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kekosongan ilmiah tersebut dan memberikan dasar bagi pengambilan kebijakan serta strategi peningkatan pelayanan publik digital di daerah tertinggal.

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

Meskipun e-government telah menjadi salah satu instrumen penting dalam modernisasi penyelenggaraan pemerintahan, masih terdapat kesenjangan signifikan dalam implementasinya di daerah tertinggal, terutama pada aspek kualitas layanan digital yang disediakan melalui website pemerintah daerah. Penelitian sebelumnya oleh Bannister dan Connolly (2014) serta Scott et al. (2016) telah menekankan pentingnya transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas sebagai nilai utama dalam pengembangan e-government. Namun, studi-studi tersebut lebih banyak berfokus pada wilayah yang memiliki infrastruktur TIK memadai dan tingkat literasi digital yang relatif tinggi, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan tantangan unik yang dihadapi daerah seperti Kabupaten Pegunungan Arfak.

Lebih lanjut, Arey et al. (2020) menunjukkan bahwa daerah tertinggal sering mengalami hambatan mendasar seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur, serta minimnya kapasitas sumber daya manusia, yang menyebabkan stagnasi pada level awal pengembangan e-government (web presence). Akan tetapi, belum banyak kajian yang mengkaji bagaimana kondisi ini memengaruhi kualitas pengalaman pengguna (usability) dan efektivitas penyampaian informasi publik di wilayah geografis yang terpencil seperti Pegunungan Arfak. Di sisi lain, studi oleh Wang dan Liao (2008) serta Esteves dan Joseph (2008) menekankan pentingnya evaluasi kualitas sistem informasi berdasarkan dimensi kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Namun, sebagian besar penelitian ini berorientasi pada pengukuran teknis atau manajerial di lingkungan perkotaan atau institusi pusat, bukan pada pemerintahan daerah yang menghadapi kendala khas daerah tertinggal. Dengan demikian, pendekatan dan temuan mereka belum sepenuhnya bisa diaplikasikan tanpa adaptasi kontekstual terhadap lingkungan sosial, geografis, dan budaya lokal. Gupta et al. (2008) serta Ebbers et al. (2016) juga telah menggarisbawahi peran penting persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan layanan digital, serta pentingnya literasi digital sebagai prasyarat keberhasilan e-government. Namun, sampai saat ini belum ada penelitian yang mengkaji persepsi masyarakat lokal di Kabupaten Pegunungan Arfak terhadap website pemerintahnya, baik dari sisi keterpakaian maupun efektivitas komunikasi informasi publik. Hal ini menjadi celah yang signifikan dalam literatur, mengingat keterlibatan warga dan relevansi konten merupakan indikator penting dalam evaluasi kualitas e-government (Scott et al., 2016). Selain itu, Irani et al. (2008) dan Dwivedi et al. (2012) memperingatkan bahwa proyek e-government kerap gagal karena lemahnya mekanisme evaluasi dan kurangnya pendekatan yang berfokus pada pengguna. Evaluasi yang hanya bersifat administratif atau teknis tidak mampu menangkap kebutuhan dan pengalaman aktual pengguna, terutama di daerah dengan akses layanan yang terbatas secara fisik dan digital. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan evaluasi yang tidak hanya mengukur aspek sistem dan layanan, tetapi juga menilai sejauh mana sistem digital tersebut benar-benar dapat menjembatani keterbatasan akses dan memberdayakan masyarakat secara nyata. Dengan melihat kekosongan dalam kajian akademik tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan yang ada dengan mengkaji secara mendalam kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak dari perspektif usability, service quality, dan information quality. Penelitian ini juga menempatkan fokus pada pengalaman pengguna dan konteks sosial daerah tertinggal, yang selama ini belum mendapat perhatian serius dalam literatur e-government. Oleh karena itu, studi ini tidak hanya memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan pelayanan publik digital di daerah tertinggal, tetapi juga memperkaya wacana ilmiah mengenai bagaimana strategi digital dapat disesuaikan dengan realitas lokal yang kompleks.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Kajian terhadap implementasi e-government serta pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan terus menjadi perhatian dalam berbagai studi internasional. Banyak penelitian menekankan bahwa keberhasilan adopsi e-government sangat bergantung pada kesiapan institusi pemerintah, yang mencakup ketersediaan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta kapasitas kelembagaan. Arey et al. (2020), misalnya, menunjukkan bahwa wilayah tertinggal seperti Kabupaten Seram Bagian Timur mengalami tantangan signifikan dalam pengembangan sistem pemerintahan digital akibat minimnya infrastruktur dasar seperti jaringan listrik dan internet, serta fokus anggaran yang lebih besar pada pembangunan fisik dibanding digitalisasi. Hal ini menandakan bahwa meskipun sudah ada regulasi yang mendorong implementasi e-government, realisasinya di tingkat daerah sering terhambat oleh kendala struktural dan teknis. Permasalahan kesenjangan antara harapan normatif dan realitas di lapangan juga diangkat dalam berbagai studi yang mencoba

mengevaluasi efektivitas sistem informasi publik. Wang dan Liao (2008) membuktikan bahwa model evaluasi DeLone dan McLean relevan dalam konteks e-government, dengan menyoroti pentingnya kualitas informasi, kualitas sistem, dan layanan, serta persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna sebagai penentu utama keberhasilan. Senada dengan itu, Gupta et al. (2008) mengungkapkan bahwa penerimaan teknologi oleh aparatur pemerintah dipengaruhi oleh ekspektasi terhadap kinerja dan kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung, sementara faktor demografis seperti jenis kelamin tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Dalam perspektif yang lebih luas, Bannister dan Connolly (2014) mengemukakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan harus dilihat melalui kerangka nilai publik. Mereka menekankan bahwa digitalisasi tidak selalu membawa dampak positif secara otomatis, sehingga perlu ada ukuran untuk mengkaji sejauh mana sistem tersebut benar-benar memberikan nilai seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Sebagai pelengkap, Esteves dan Joseph (2008) juga menyoroti pentingnya evaluasi pasca-implementasi terhadap proyek e-government, dengan memperhitungkan kematangan digital serta peran para pemangku kepentingan yang terlibat.

Upaya untuk memahami efektivitas e-government dari sisi pengguna juga dikembangkan oleh Scott et al. (2016), yang menggabungkan pendekatan nilai publik ke dalam model DeLone dan McLean. Mereka merinci sembilan indikator persepsi masyarakat dalam mengevaluasi layanan digital pemerintah, seperti efisiensi waktu, kepercayaan, personalisasi, hingga partisipasi dalam proses pengambilan kebijakan. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak semata soal teknologi, melainkan bagaimana masyarakat memaknai layanan tersebut dalam kehidupan mereka. Irani et al. (2008), melalui kajian mereka di Inggris, menyoroti minimnya sistem evaluasi yang terlembaga untuk proyek e-government. Evaluasi yang dilakukan cenderung bersifat sementara dan kurang memperhatikan dimensi sosial dan politik, sehingga tidak mampu mendorong transformasi pemerintahan secara menyeluruh. Sementara itu, Dwivedi et al. (2012) mempertegas bahwa kegagalan adopsi e-government seringkali disebabkan oleh lemahnya orientasi pada pengguna, struktur birokrasi yang kompleks, serta ketiadaan kerangka teoritik yang memadai untuk menangkap keunikan sektor publik dibandingkan sektor swasta. Untuk menjawab tantangan kesiapan lembaga publik dalam transformasi digital, Valdés et al. (2011) merumuskan model kematangan e-government (eGov-MM) yang mengevaluasi kesiapan institusi dari dimensi teknologi, organisasi, operasional, hingga sumber daya manusia. Model ini memberikan kerangka sistematis bagi penilaian kesiapan lembaga publik, yang sangat relevan terutama bagi daerah-daerah di Indonesia yang sedang beradaptasi dengan digitalisasi pemerintahan. Kalampokis et al. (2011) dan Bélanger & Carter (2006), banyak menyoroti penerapan model e-Government dan Open Government Data secara umum. Namun, sebagian besar studi ini berfokus pada konteks nasional atau daerah maju, dan belum secara mendalam menelaah kondisi khas daerah tertinggal seperti Kabupaten Pegunungan Arfak, yang menghadapi tantangan geografis ekstrem, keterbatasan infrastruktur dasar, serta dinamika sosial budaya yang unik. Padahal, faktor-faktor ini sangat menentukan keberhasilan implementasi e-Government, sebagaimana ditegaskan oleh Webster dan Leleux (2018). Lebih lanjut, sejumlah studi yang menyoroti pentingnya kemudahan akses, kecepatan layanan, dan partisipasi masyarakat dalam e-Government seperti dalam penelitian Zheng (2017) masih kurang mengkaji hambatan-hambatan praktis di wilayah dengan akses internet terbatas, minimnya literasi digital, serta kapasitas kelembagaan yang belum memadai, sebagaimana kondisi di Pegunungan Arfak. Dalam konteks ini, masalah seperti fungsi website yang tidak optimal, minimnya fitur interaktif, hingga ketidaksesuaian antara sistem digital dan kebutuhan pengguna lokal merupakan tantangan yang nyata namun belum banyak dieksplorasi dalam studi sebelumnya. Kesenjangan lain yang mencolok adalah minimnya kajian yang menggabungkan aspek teknis dari sistem website dengan faktor sosial dan budaya masyarakat setempat. Hamner dan Al-Qahtani (2009) menekankan bahwa keberhasilan e-Government

tidak hanya soal kesiapan teknologi, tetapi juga kemampuan teknologi tersebut beradaptasi dengan karakteristik budaya dan tingkat literasi masyarakat pengguna. Dalam konteks Pegunungan Arfak, masih banyak kelompok Masyarakat terutama di daerah pedalaman atau usia lanjut yang belum memiliki akses dan keterampilan yang cukup untuk memanfaatkan layanan digital secara efektif. Selain itu, isu keterbukaan dan keamanan informasi, sebagaimana ditekankan oleh Löfgren dan Webster (2020), juga belum menjadi fokus utama dalam studi e-Government di daerah-daerah tertinggal. Padahal, dalam pelayanan publik digital seperti penyediaan informasi publik dan dokumen pemerintahan melalui situs resmi, aspek pengelolaan data yang etis dan inklusif sangat penting agar layanan tersebut tidak hanya sekadar formalitas, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Evaluasi menyeluruh seperti yang dikembangkan oleh Jansen dan Ølnes (2016) yang mencakup dimensi teknis, organisasi, dan persepsi masyarakat terhadap e-Government masih jarang diterapkan dalam konteks Papua secara umum, dan khususnya di Kabupaten Pegunungan Arfak. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana website pemerintah daerah benar-benar berfungsi sebagai alat pelayanan publik yang responsif, partisipatif, dan inklusif. Dalam konteks global, Ha et al. (2022) menemukan bahwa transformasi digital, terutama yang dilakukan oleh pemerintah di negara-negara Eropa, berdampak positif terhadap kinerja lingkungan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan layanan publik digital tidak hanya mendukung efisiensi administrasi, tetapi juga dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, asalkan dilaksanakan secara inklusif dan terintegrasi. Terkait inklusivitas digital, Ebbers et al. (2016) menyatakan bahwa keterampilan digital masyarakat menjadi faktor krusial dalam menjembatani kesenjangan digital. Menurut mereka, akses terhadap teknologi saja tidak cukup, karena kemampuan untuk menggunakan dan memanfaatkannya secara efektif merupakan kunci partisipasi digital yang sesungguhnya. Guijarro (2009) melengkapi diskursus ini dengan menekankan pentingnya interoperabilitas semantik dalam pengelolaan sistem e-government. Ia menjelaskan bahwa kematangan digital tidak hanya soal perangkat keras dan lunak, melainkan juga kemampuan membangun sistem informasi yang terstruktur dan dapat dipahami antar instansi dalam pemerintahan. Secara keseluruhan, temuan-temuan dari berbagai studi tersebut menegaskan bahwa implementasi e-government yang berhasil bergantung pada kesiapan institusi, kualitas infrastruktur digital, keterlibatan masyarakat, dan kerangka evaluasi yang komprehensif. Meskipun demikian, masih terbatas kajian yang menyoroti secara spesifik bagaimana website pemerintah daerah digunakan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara responsif, interaktif, dan inklusif. Oleh karena itu, penelitian terhadap website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak menjadi relevan, untuk mengisi kesenjangan tersebut dan menilai sejauh mana situs web tersebut mendukung prinsip-prinsip pelayanan publik digital yang efektif.

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

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dalam meninjau implementasi e-government di tingkat daerah, khususnya melalui analisis terhadap website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak sebagai media pelayanan publik digital. Berbeda dengan studi-studi sebelumnya yang lebih banyak menitikberatkan pada kesiapan institusi (Arey et al., 2020; Valdés et al., 2011), faktor adopsi teknologi oleh aparatur (Gupta et al., 2008), kerangka evaluasi sistem (Wang & Liao, 2008; Esteves & Joseph, 2008), dan nilai publik dari digitalisasi layanan (Bannister & Connolly, 2014; Scott et al., 2016). Dengan kata lain, kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus evaluatif terhadap fungsi website sebagai kanal pelayanan publik digital, bukan hanya sebagai representasi formal dari kehadiran e-government. Kajian ini juga menambahkan dimensi persepsi pengguna dan pengalaman akses informasi digital, yang selama ini belum mendapat perhatian memadai dalam literatur e-government, terutama

pada konteks daerah tertinggal atau dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Pegunungan Arfak. Selain itu, penelitian ini mengisi kekosongan ilmiah dalam hal pengukuran efektivitas website pemerintah daerah berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik digital, dengan mempertimbangkan indikator seperti keterbukaan informasi, kemudahan navigasi, aksesibilitas, serta potensi partisipasi digital masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, studi ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori e-government yang lebih kontekstual dan berbasis pengguna, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi perbaikan sistem informasi publik di tingkat lokal, khususnya dalam mendukung transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan di wilayah 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal).

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak

## **II METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan kuantitatif dan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas layanan publik berbasis digital melalui website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi persepsi, pengalaman, serta penilaian pengguna terhadap aspek kualitas informasi, interaksi layanan, dan kemudahan penggunaan antarmuka digital di dalam konteks sosial dan geografis yang khas daerah tertinggal. Sebagaimana dijelaskan oleh Nurdin dan Hartati (2019), pendekatan kualitatif berlandaskan pada filsafat interpretif yang menekankan pada eksplorasi makna secara holistik dan kontekstual di lingkungan alami, tanpa intervensi terhadap variabel penelitian. Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model Webqual 4.0, yang terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *Service Interaction Quality*, *Information Quality*, dan *Usability*. Dimensi-dimensi ini relevan untuk mengevaluasi performa dan pengalaman pengguna terhadap website instansi pemerintah, terutama dalam hal efektivitas komunikasi layanan publik secara daring, kelengkapan serta akurasi informasi yang ditampilkan, dan tingkat kemudahan navigasi maupun penggunaan sistem oleh masyarakat umum.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap penggunaan website oleh masyarakat, serta dokumentasi internal terkait manajemen website. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak, seperti laporan tahunan, peraturan daerah, kebijakan pelayanan digital, dan data statistik kunjungan pengguna. Dalam penelitian ini, informan yang terlibat terdiri dari lima orang yang dipilih secara purposive berdasarkan peran strategis dan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan maupun penggunaan website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak. Tiga orang berasal dari unsur internal pemerintah daerah, yakni pejabat struktural, pengembang teknis, dan petugas pengelola informasi. Sementara dua orang lainnya merupakan pengguna aktif dari kalangan masyarakat dan aparatur wilayah. Kelima informan tersebut memberikan sudut pandang yang beragam, mulai dari aspek kebijakan, teknis, pengelolaan konten, hingga pengalaman penggunaan layanan digital. Unsur internal mencakup pejabat dinas yang memahami arah kebijakan pengembangan sistem informasi, staf teknis yang bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pengembangan website, serta pejabat pengelola data yang mengelola informasi publik yang ditampilkan secara daring. Sementara dari unsur eksternal, terdapat perwakilan aparatur wilayah dan pengguna layanan digital yang memberikan pandangan berdasarkan pengalaman nyata mereka dalam mengakses layanan dan informasi melalui website. Dari seluruh informan tersebut, satu orang ditetapkan sebagai informan kunci, yaitu pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Pegunungan Arfak yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengelolaan dan pengembangan website pemerintah daerah. Informan ini dipilih karena perannya sangat sentral dalam merancang kebijakan, mengkoordinasikan pengelolaan sistem informasi, serta mengevaluasi kualitas layanan digital yang ditawarkan kepada masyarakat. Dengan posisi dan pengetahuannya, informan kunci ini mampu memberikan informasi mendalam dan komprehensif yang sangat relevan bagi tujuan penelitian. Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara semi-terstruktur, alat observasi lapangan, catatan reflektif, serta perangkat perekam suara. Peneliti juga berperan sebagai instrumen utama yang aktif dalam proses pengumpulan dan interpretasi data secara langsung di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi (Simangunsong, 2017). Observasi digunakan untuk menilai tampilan dan navigasi website serta pola interaksi masyarakat dengan fitur yang tersedia. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, kepuasan, serta hambatan yang dirasakan baik oleh pengguna maupun pengelola. Dokumentasi berfungsi melengkapi temuan dengan merujuk pada dokumen pendukung yang tersedia secara resmi. Penelitian ini dilaksanakan selama dua minggu pada bulan Januari 2025, bertempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Pegunungan Arfak yang menangani sistem informasi pemerintahan Kabupaten Pegunungan Arfak. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif secara induktif, yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai sejauh mana website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak mampu menjalankan fungsinya sebagai media pelayanan publik berbasis digital, dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap keberadaan serta kualitas layanan yang diberikan melalui platform daring tersebut.

### **III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif yang telah dilakukan terhadap kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak, diperoleh berbagai temuan yang dapat dijadikan dasar dalam mengevaluasi dan memperbaiki layanan publik berbasis digital. Sebelum masuk ke tahap analisis utama, dilakukan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,87 menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik, sehingga dapat dipercaya untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas website. Selain itu, validitas isi telah diuji melalui konsultasi dengan para ahli, dan kuesioner ini juga mengacu pada referensi jurnal ilmiah yang kredibel yang memperkuat kualitas instrumen yang digunakan.

Penelitian ini melibatkan 50 responden yang terdiri dari masyarakat umum dan pengelola website, yang diminta memberikan penilaian terhadap berbagai indikator kualitas website menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif, dengan penyebaran sebagai berikut: usia 15–24 tahun sebanyak 14%, usia 25–34 tahun sebesar 24%, usia 35–44 tahun sebesar 20%, usia 45–54 tahun sebesar 16%, dan usia 55 tahun ke atas sebanyak 26%. Komposisi jenis kelamin responden cukup seimbang, yakni 50% laki-laki dan 50% perempuan. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1) sebanyak 60%, sementara lulusan D1–D3 dan S2 ke atas masing-masing sebesar 20%. Sementara itu, dari sisi pekerjaan, 40% responden adalah pegawai negeri sipil (PNS), 30% bekerja di sektor swasta, dan sisanya berasal dari berbagai latar belakang profesi lainnya. Sebanyak 70% dari mereka telah menggunakan website selama lebih dari satu tahun, menunjukkan bahwa mereka memiliki cukup pengalaman dalam menilai kualitas layanan digital yang diberikan.

Selanjutnya, hasil analisis terhadap 10 pernyataan dalam kuesioner menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas website umumnya berada dalam kategori “Cukup Baik.” Rata-rata keseluruhan dari seluruh pernyataan adalah 3,6. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah “Website mobile-friendly dan dapat diakses melalui perangkat seluler” dengan nilai rata-rata 3,9, menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas teknis cukup memuaskan bagi pengguna. Selain itu, aspek kemudahan navigasi juga memperoleh nilai yang baik (3,7), begitu pula dengan kepuasan umum terhadap website (3,7), dan kemudahan dalam menemukan informasi (3,8). Hal ini menunjukkan bahwa dari segi struktur dan pengalaman pengguna, website sudah dirasakan cukup mendukung. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan perlunya perhatian khusus. Pernyataan mengenai “Website menyediakan informasi yang lengkap dan relevan” hanya memperoleh skor 3,4, sementara “Website memiliki fitur interaktif yang memudahkan komunikasi” mendapatkan skor terendah yaitu 3,3. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun tampilan dan akses website sudah cukup baik, konten dan fitur interaktif belum optimal. Minimnya fitur dua arah seperti pengaduan masyarakat secara daring, live chat, atau layanan tanggap cepat kemungkinan menjadi penyebab rendahnya penilaian terhadap aspek ini. Jika ditinjau dari analisis per dimensi, dapat disimpulkan bahwa dimensi Aksesibilitas mendapatkan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,65. Hal ini mencerminkan bahwa website cukup mudah diakses, baik dari sisi kecepatan, ketersediaan, maupun kompatibilitas perangkat. Dimensi Tampilan menyusul dengan rata-rata 3,58, menunjukkan bahwa desain visual, struktur antarmuka, dan keterbacaan konten telah memenuhi ekspektasi pengguna. Namun, dimensi Interaktivitas mendapatkan nilai terendah sebesar 3,45. Fakta ini menjadi perhatian penting karena dalam konteks pelayanan publik digital, interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui kanal daring merupakan komponen krusial dalam mewujudkan partisipasi publik, responsivitas, dan transparansi pemerintahan. Visualisasi grafik dari hasil rata-rata per dimensi memperjelas bahwa meskipun tampilan dan aksesibilitas website tergolong baik, aspek interaktivitas menjadi titik lemah yang harus ditingkatkan. Grafik persepsi pengguna terhadap setiap pernyataan juga memperlihatkan pola yang konsisten di mana aspek teknis relatif lebih tinggi skornya dibandingkan dengan aspek komunikasi dan partisipasi. Dengan demikian, hasil ini memberikan gambaran yang menyeluruh bahwa website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna dari sisi tampilan dan kemudahan akses. Namun, masih dibutuhkan pengembangan lebih lanjut terutama pada fitur-fitur yang memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat secara efektif. Peningkatan pada fitur interaktif seperti forum publik, respons otomatis, kolom pengaduan, serta transparansi proses tindak lanjut atas masukan masyarakat merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik digital secara menyeluruh. Temuan ini akan menjadi dasar dalam pembahasan rumusan masalah kedua dalam penelitian ini, yakni identifikasi kekurangan dan peluang perbaikan kualitas website daerah.

### **3.1 Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak**

Penertiban adalah suatu usaha atau upaya yang dilakukan untuk dapat mewujudkan kehidupan di lingkungan masyarakat yang teratur, tenteram, dan tidak menyimpang atau melanggar aturan yang ditetapkan oleh pemerintah agar terciptanya kondisi kehidupan yang kondusif melalui lembaga-lembaga pemerintah yang berwenang dalam pelaksanaannya. Penertiban merupakan upaya yang dilakukan untuk menciptakan kondisi yang aman tidak ada benturan, tidak ada hambatan, tidak menyimpang, dan teratur sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Eviany dan Sutiyo (2023), penertiban adalah

usaha atau upaya yang dilakukan untuk menertibkan sesuatu dalam rangka penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah. Berikut adalah hasil penelitian yang didapat selama penulis melakukan penelitian. Dalam era digital saat ini, kehadiran website yang berkualitas sangat penting, terutama bagi institusi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat. Website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak menjadi salah satu objek analisis yang menarik. Berdasarkan hasil kuantitatif dari kuesioner yang diisi oleh 50 responden, website ini dinilai memadai dalam hal aksesibilitas dengan rata-rata nilai berkisar antara 3,3 hingga 3,9. Namun, analisis mendalam menunjukkan terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitasnya.

## **1. Usability (Keterpakaian)**

### **a. Kemudahan Penggunaan**

Responden mengungkapkan bahwa meskipun navigasi cukup baik, beberapa dari mereka merasa bahwa navigasi tersebut kurang intuitif, terutama untuk pengguna baru. Beberapa merekomendasikan penambahan panduan bagi pengguna agar lebih jelas. Data kuantitatif dari kuesioner memberikan rata-rata nilai 3,2 untuk kemudahan penggunaan, yang menunjukkan bahwa hasil ini masih berada di bawah standar ideal, yang seharusnya di atas 4,0. Hal ini menunjuk pada perlunya desain ulang untuk menyediakan navigasi yang lebih intuitif, serta panduan yang jelas bagi pengguna baru agar pengalaman mereka lebih baik. Keterpakaian yang baik sangat penting untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa mengalami frustrasi.

### **b. Waktu Muat**

Masalah waktu muat website juga menjadi salah satu perhatian utama. Dalam kuesioner, data kuantitatif menunjukkan rata-rata 3,5 yang menandakan adanya kebutuhan mendesak untuk peningkatan kecepatan akses. Kecepatan akses memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting bagi pengelola website untuk memperhatikan bahwa waktu muat ideal seharusnya di bawah 3 detik agar pengunjung tidak mengalami frustrasi saat mengakses informasi.

### **c. Keterbacaan**

Rata-rata 3,4 untuk keterbacaan yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan bahwa masih terdapat potensi perbaikan yang signifikan. Untuk mencapai tingkat aksesibilitas yang lebih baik, keterbacaan website harus memenuhi standar Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Ini akan memastikan bahwa semua pengguna, termasuk orang dengan berbagai latar belakang dan kemampuan, dapat mengakses dan memahami informasi yang disediakan dengan lebih mudah.

## **2. Kualitas Informasi**

### **a. Akurasi**

Data kuantitatif dari kuesioner memberikan rata-rata nilai 3,6 untuk akurasi, yang mengindikasikan bahwa akurasi informasi cukup baik, namun tetap membutuhkan pembaruan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan. Penting bagi website untuk memberikan informasi yang akurat hingga 100%. Oleh karena itu, diharapkan dilakukan audit konten secara berkala agar informasi yang disajikan selalu relevan dan sesuai dengan fakta terkini.

### **b. Relevansi**

Data kuantitatif menunjukkan rata-rata 3,3 dalam hal relevansi, yang mengindikasikan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan perbaikan. Website harus memastikan bahwa semua informasi yang ditampilkan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dengan demikian, penting bagi pengelola website

untuk secara aktif memperbarui dan menyaring konten agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan terkini masyarakat.

**c. Keterkinian Konten**

Rata-rata 3,2 untuk keterkinian konten yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan perlunya pembaruan informasi secara berkala. Untuk menjaga kredibilitas website, disarankan agar pembaruan informasi dilakukan minimal sebulan sekali, sesuai dengan standar praktik terbaik untuk memastikan bahwa semua informasi yang disajikan kepada publik adalah primer dan relevan.

**3. Interaksi dan Fitur Layanan**

**a. Fitur Komunikasi Dua Arah**

Umumnya, responden mengindikasikan bahwa website kurang memiliki fitur komunikasi interaktif yang memadai, seperti formulir pengaduan dan fitur live chat. Dalam data kuantitatif, rata-rata nilai 3,3 untuk fitur interaktif menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks ini, standar ideal menyarankan bahwa website pemerintah seharusnya menyediakan platform yang mendukung partisipasi masyarakat, seperti forum diskusi atau formulir umpan balik, yang memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dengan pemerintah. Dengan adanya fitur komunikasi dua arah yang lebih baik, masyarakat akan merasa lebih terlibat dan didengarkan dalam proses pengambilan keputusan.

**b. Keamanan Data**

Terdapat kekhawatiran di antara pengguna tentang perlindungan data pribadi saat menggunakan website. Meskipun tidak ada data kuantitatif yang khusus diukur terkait keamanan, hasil kualitatif menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan aspek ini. Website seharusnya memenuhi kriteria keamanan yang memadai, termasuk penggunaan protokol HTTPS dan sistem perlindungan data yang tepat. Implementasi langkah-langkah tersebut akan memberikan jaminan kepada pengguna bahwa informasi pribadi mereka dilindungi dengan baik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Analisis kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak menunjukkan bahwa secara keseluruhan, website ini memperoleh penilaian yang "Cukup Baik" dengan rata-rata skor 3.6 dari kuesioner yang dilakukan pada 50 responden. Penilaian ini mencerminkan kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek yang terdapat di website, tetapi juga mengindikasikan beberapa area yang memerlukan perhatian serta perbaikan.

**a. Kekuatan Website**

Data kuantitatif menggambarkan kekuatan website dalam hal aksesibilitas dan tampilan:

- *Aksesibilitas*: Banyak pengguna merasa bahwa mereka dapat dengan mudah mengakses informasi yang disediakan, mencerminkan ukuran efektivitas website dalam menyediakan akses yang mudah dan cepat ke berbagai layanan dan data.
- *Tampilan*: Desain visual website dinilai cukup menarik dan mudah dipahami, yang membantu pengguna untuk menavigasi dan menemukan informasi yang mereka cari.

**b. Isu Kritis yang Ditemukan**

Meskipun ada kekuatan yang mencolok, terdapat beberapa isu kritis yang perlu diperbaiki, terutama dalam aspek interaktivitas:

- *Interaktivitas (Rata-rata 3.45)*: Ini adalah nilai rata-rata terendah yang diperoleh oleh website, mengindikasikan bahwa fitur interaktif di website tersebut belum memadai. Responden mengindikasikan kurangnya fitur komunikasi interaktif, seperti formulir pengaduan dan fitur live chat.
- *Keterbatasan Fitur*: Kurangnya fitur-fitur ini menyebabkan keterbatasan dalam partisipasi pengguna. Website seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai alat untuk komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Keterlibatan pengguna yang kurang dapat mengurangi efektivitas website dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

### c. Umpan Balik dari Pengguna

Beberapa poin signifikan yang perlu diperhatikan adalah:

- *Kesulitan dalam Mencari Informasi*: Banyak pengguna merasa kesulitan dalam mencari informasi tertentu yang mereka butuhkan, yang menunjukkan bahwa sistem navigasi website mungkin tidak cukup intuitif.
- *Pembaruan Konten yang Tidak Konsisten*: Pengguna mengharapkan adanya pembaruan yang lebih konsisten pada konten website untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan adalah terkini dan relevan.

Kombinasi antara data kualitatif dan kuantitatif memperkuat kesimpulan bahwa desain antarmuka yang lebih intuitif dan ramah pengguna sangat diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, analisis ini memberikan landasan yang kuat untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang komprehensif, sehingga website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi publik dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

Meskipun analisis ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang kualitas website, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

- *Jumlah Responden*: Meskipun terdapat 50 responden dalam kuesioner, proporsi responden dari masyarakat mungkin tidak mencerminkan keseluruhan populasi, karena lebih banyak pegawai pemerintah yang terlibat.
- *Fokus Analisis*: Sumber informasi kualitatif lebih banyak berasal dari pihak pemerintah daripada masyarakat umum, sehingga bisa menimbulkan bias dalam hasil analisis.
- *Faktor Eksternal*: Koneksi internet yang tidak stabil dapat mempengaruhi penilaian pengguna terhadap kecepatan dan aksesibilitas website.

Analisis kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak menunjukkan bahwa meskipun website ini memiliki beberapa aspek yang memadai, masih banyak ruang untuk perbaikan. Kecepatan akses, pembaruan informasi, desain, responsivitas, keamanan, umpan balik pengguna, interaksi, dan keterlibatan melalui media sosial adalah beberapa faktor yang perlu diperhatikan. Dengan melakukan perbaikan yang diperlukan, website ini tidak hanya akan menjadi sumber informasi yang lebih baik, tetapi juga akan meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Upaya ini akan berkontribusi pada terciptanya pemerintahan yang lebih transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **Kekuatan Website**

- *Ketersediaan Informasi*: Website menyediakan informasi yang relevan bagi masyarakat, khususnya terkait layanan publik.
- *Aksesibilitas*: Banyak responden yang menganggap bahwa website tersebut relatif mudah diakses, terutama di kalangan pengguna yang biasa berinteraksi secara digital.

### **Kelemahan Website**

- *Waktu Muat yang Lama*: Banyak pengguna melaporkan frustrasi berkaitan dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memuat halaman, yang dapat berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pengguna.
- *Kurangnya Fitur Interaktif*: Terbatasnya fitur yang memungkinkan interaksi pengguna, seperti pengaduan online, mengurangi efektivitas website sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

### **3.2 Upaya Perbaikan yang Dapat Diterapkan Untuk Meningkatkan Kualitas Website**

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, terdapat beberapa upaya perbaikan yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak. Usulan perbaikan ini mencakup berbagai aspek yang diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna serta efektivitas website sebagai sumber informasi dan media komunikasi.

#### **a. Peningkatan Kecepatan Akses Website**

- **Pengoptimalan Server**  
Pengelola website disarankan untuk melakukan perbaikan pada server seperti meningkatkan kapasitas hosting, menggunakan server yang lebih cepat, dan memastikan bahwa server selalu dalam keadaan optimal.
- **Penggunaan Metode Caching**  
Implementasi caching dapat mempercepat waktu muat halaman. Dengan cara ini, data yang sering diakses oleh pengguna dapat disimpan sementara, sehingga saat pengguna mengunjungi website, informasi tersebut dapat diambil dari cache yang lebih cepat.

#### **2. Pembaruan Konten Secara Berkala**

- **Penetapan Jadwal Audit Konten**  
Tim pengelola website perlu memiliki jadwal audit konten yang jelas untuk memastikan semua informasi di website selalu diperbarui. Hal ini akan membantu menghindari informasi kadaluarsa yang dapat membingungkan pengguna.
- **Pelibatan Tim Konten**  
Menyusun tim khusus yang bertugas untuk memastikan bahwa konten diperbarui secara rutin dan menyajikan informasi baru yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

#### **3. Perbaikan Navigasi dan Desain Antarmuka**

- **Desain User-Friendly**  
Memperbaiki antarmuka website agar lebih intuitif. Ini termasuk penggunaan menu yang jelas, kategori yang terorganisir, dan navigasi yang mudah dipahami.
- **Penyediaan Panduan Penggunaan**  
Menambahkan panduan penggunaan yang dapat membantu pengguna baru mengerti fungsi berbagai bagian dari website.
- **Responsif pada Berbagai Perangkat**  
Memastikan bahwa desain website responsif dan dapat diakses dengan baik melalui perangkat mobile dan desktop, untuk memberikan kemudahan akses bagi semua pengguna.

#### **4. Penambahan Fitur Interaktif**

- **Forum Diskusi**

Menambahkan forum diskusi sebagai sarana bagi masyarakat untuk bertanya, berdiskusi, dan menyampaikan pendapat mereka terkait isu-isu yang ada di daerah.

➤ **Sistem Pengaduan**

Mengimplementasikan sistem pengaduan yang memudahkan pengguna untuk melaporkan masalah atau menyalurkan aspirasi mereka. Hal ini akan meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta mengakomodasi aspirasi publik secara langsung.

**5. Peningkatan Keamanan Data**

➤ **Penggunaan Protokol Keamanan**

Menerapkan protokol keamanan modern seperti HTTPS untuk melindungi informasi pribadi pengguna.

➤ **Pendidikan Keamanan untuk Pengelola**

Melaksanakan pelatihan bagi semua pengelola dan staf yang terlibat dalam pengelolaan website tentang pentingnya keamanan data dan praktik terbaik dalam menangani informasi pribadi.

**6. Pelibatan Masyarakat dalam Pengembangan Website**

➤ **Survei dan Feedback dari Pengguna**

Melakukan survei secara berkala untuk mendapatkan masukan dari pengguna mengenai website, guna mengevaluasi pengalaman pengguna dan menyesuaikan konten serta fitur.

➤ **Kegiatan Focus Group Discussion (FGD)**

Mengadakan sesi FGD dengan masyarakat untuk mendiskusikan dan mengidentifikasi kebutuhan serta harapan mereka terhadap website, sehingga pengembangannya sesuai dengan aspirasi pengguna.

**3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Hasil utama penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak dinilai cukup baik oleh pengguna, terutama dari aspek aksesibilitas dan desain antarmuka, meskipun masih terdapat kekurangan dalam fitur interaktivitas dan frekuensi pembaruan konten. Temuan ini memperkuat dan sekaligus memperluas berbagai hasil penelitian terdahulu tentang tantangan implementasi e-government di daerah, khususnya yang memiliki karakteristik wilayah tertinggal dan keterbatasan infrastruktur digital. Sebagaimana diungkapkan oleh Arey et al. (2020), daerah tertinggal seperti Kabupaten Seram Bagian Timur juga menghadapi kendala serupa, yaitu minimnya infrastruktur dasar seperti listrik dan jaringan internet, serta alokasi anggaran yang belum optimal mendukung digitalisasi pemerintahan. Temuan dari Pegunungan Arfak mengonfirmasi bahwa meskipun website telah tersedia dan dapat diakses, keberfungsian optimalnya sebagai sarana pelayanan publik digital masih terkendala oleh keterbatasan teknis dan operasional, termasuk belum adanya fitur komunikasi dua arah yang aktif serta kurangnya pembaruan informasi yang berkala. Lebih jauh, hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendekatan DeLone dan McLean sebagaimana dikaji oleh Wang dan Liao (2008), yang menekankan pentingnya tiga elemen utama dalam evaluasi e-government: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, website Pemerintah Daerah Pegunungan Arfak dapat dikatakan telah memenuhi sebagian dimensi kualitas sistem (aksesibilitas dan desain visual), tetapi masih lemah dalam aspek kualitas layanan, terutama dari sisi interaktivitas dan keberlanjutan konten. Hal ini juga mencerminkan belum optimalnya manfaat yang dirasakan pengguna, yang merupakan indikator utama dalam model DeLone dan McLean. Senada dengan itu, Gupta et al. (2008) menyoroti bahwa keberhasilan adopsi teknologi dalam birokrasi sangat

dipengaruhi oleh persepsi pengguna atas kemudahan dan kegunaan sistem. Dalam studi ini, meskipun desain website dianggap cukup menarik dan mudah digunakan, tingkat kepuasan pengguna masih moderat karena fitur layanan digital yang disediakan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan administratif dan partisipatif masyarakat. Temuan ini juga memperkuat argumen Bannister dan Connolly (2014) bahwa kualitas e-government tidak semata ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi oleh kemampuannya dalam menciptakan nilai publik seperti transparansi, kepercayaan, dan partisipasi. Dalam konteks Pegunungan Arfak, belum tersedianya fitur interaktif seperti forum aspirasi warga, layanan pengaduan daring, atau sistem konsultasi publik menandakan bahwa website tersebut belum sepenuhnya berfungsi sebagai ruang partisipatif digital yang inklusif dan responsif. Kondisi ini relevan dengan kajian Esteves dan Joseph (2008) serta Irani et al. (2008) yang mengingatkan pentingnya melakukan evaluasi pasca-implementasi terhadap proyek e-government untuk memastikan bahwa teknologi yang diadopsi benar-benar adaptif terhadap realitas sosial dan kapasitas kelembagaan daerah. Tanpa evaluasi berkelanjutan, website cenderung menjadi platform formalistik tanpa daya guna yang nyata dalam proses pelayanan publik. Selain itu, Webster dan Leleux (2018) serta Hamner dan Al-Qahtani (2009) menekankan pentingnya kesesuaian antara sistem digital dengan karakteristik lokal. Dalam hal ini, penelitian di Pegunungan Arfak menunjukkan bahwa kesenjangan literasi digital masyarakat, terutama di kalangan usia lanjut dan masyarakat pedalaman, turut memengaruhi efektivitas website sebagai media layanan publik. Hal ini memperkuat temuan Ebbers et al. (2016) bahwa akses terhadap teknologi tidak serta merta menciptakan partisipasi digital yang setara, karena dibutuhkan kapasitas kognitif dan sosial untuk memanfaatkan layanan digital secara efektif. Lebih lanjut, studi Zheng (2017) yang menekankan pentingnya kemudahan akses dan partisipasi publik juga relevan dengan temuan ini. Di Pegunungan Arfak, meskipun akses website relatif tersedia, tingkat partisipasi masih rendah karena minimnya fitur komunikasi, kurangnya sosialisasi, serta belum adanya kebijakan keterbukaan data yang memadai. Ini menunjukkan bahwa kualitas teknis saja tidak cukup, tetapi harus dibarengi dengan strategi komunikasi publik yang mendorong keterlibatan warga secara aktif. Akhirnya, jika merujuk pada model evaluasi menyeluruh yang dikembangkan Jansen dan Ølnes (2016) yang mengintegrasikan dimensi teknis, kelembagaan, dan persepsi masyarakat, maka studi ini memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana e-government berfungsi dalam konteks lokal seperti Kabupaten Pegunungan Arfak. Penelitian ini mengisi kekosongan studi sebelumnya dengan memberikan penilaian empiris berbasis persepsi pengguna lokal terhadap kualitas dan keberfungsian website pemerintah daerah sebagai alat layanan publik digital.

### **3.4 Diskusi Topik Menarik Lainnya**

Selain hasil utama, penelitian ini juga menemukan beberapa topik menarik yang dapat menjadi sorotan lebih lanjut, yaitu persepsi pengguna terhadap keamanan data dan kesadaran masyarakat tentang manfaat e-government. Dari data kualitatif, banyak responden menyatakan keraguan terhadap sistem keamanan website. Hal ini menjadi penting karena keamanan adalah fondasi utama dalam pelayanan digital, apalagi ketika pengguna diminta mengisi data pribadi untuk keperluan administrasi. Minimnya protokol keamanan seperti SSL/HTTPS, serta tidak adanya informasi kebijakan privasi, memperkuat kekhawatiran tersebut. Selain itu, ditemukan bahwa kesadaran masyarakat terhadap manfaat website pemerintahan masih terbatas. Banyak warga, terutama di wilayah dengan infrastruktur digital rendah, belum terbiasa atau belum memahami bagaimana memanfaatkan website untuk mengakses informasi publik, mengurus administrasi, atau menyampaikan aspirasi. Ini menunjukkan bahwa selain perbaikan teknis, pendekatan sosialisasi dan edukasi digital juga perlu diperkuat oleh pemerintah daerah. Topik-topik ini memperlihatkan bahwa tantangan pengembangan website pemerintah tidak hanya

bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek sosiologis dan edukatif yang harus ditangani secara simultan.

#### IV KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa website Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Arfak secara umum telah menunjukkan upaya dalam menyediakan platform layanan informasi digital yang cukup baik, namun masih menghadapi beberapa hambatan yang signifikan dalam aspek interaktivitas, pembaruan konten, keamanan data, dan navigasi pengguna. Meskipun aspek aksesibilitas dan desain visual memperoleh skor memuaskan, ketidakteraturan pembaruan informasi serta keterbatasan fitur komunikasi dua arah membuat website belum sepenuhnya berfungsi sebagai media pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks pengembangan e-government, ini menjadi tantangan besar yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan menyeluruh, baik dari segi teknis seperti penguatan server, penerapan fitur interaktif, maupun dari segi manajerial seperti pelatihan SDM, audit konten berkala, serta pelibatan masyarakat dalam proses pengembangan website.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, jumlah responden hanya mencakup 50 orang, sebagian besar berasal dari kalangan ASN dan pegawai internal, sehingga persepsi masyarakat umum yang lebih luas belum sepenuhnya tergambarkan. Hal ini berpotensi menimbulkan bias dalam penilaian kualitas website dari sudut pandang pengguna regular. Kedua, penelitian ini tidak melakukan analisis teknis langsung terhadap sistem back-end website, seperti pemantauan kecepatan muat aktual, audit keamanan siber, atau pemeriksaan struktur kode. Analisis difokuskan pada aspek persepsi pengguna, sehingga temuan terkait performa sistemik hanya bersifat indikatif. Ketiga, keterbatasan dalam cakupan geografis dan infrastruktur digital wilayah juga menjadi kendala, di mana tidak semua responden memiliki pengalaman yang seragam dalam mengakses website, terutama mereka yang tinggal di daerah dengan jaringan internet terbatas. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih komprehensif dan inklusif dalam penelitian berikutnya agar hasil yang diperoleh dapat lebih representatif dan mendalam.

**Arah Masa Depan Penelitian:** Berdasarkan temuan dan keterbatasan di atas, terdapat beberapa arah penelitian masa depan yang dapat dikembangkan untuk memperluas dan memperdalam kajian terkait kualitas website pemerintahan daerah. Pertama, penelitian lanjutan dapat melibatkan analisis teknis sistem website secara menyeluruh, termasuk uji performa (load speed test), evaluasi struktur desain, serta audit keamanan siber. Hal ini penting untuk mendapatkan gambaran objektif tentang kondisi teknis website dan mendukung rekomendasi berbasis data. Kedua, melibatkan kelompok pengguna yang lebih heterogen dan representatif, seperti masyarakat umum, pelajar, UMKM, dan kelompok rentan (disabilitas, lansia) dalam survei, akan memberikan pemahaman lebih luas mengenai usability dan relevansi konten. Ketiga, penelitian selanjutnya dapat difokuskan pada pengaruh website terhadap kinerja pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat, untuk menilai sejauh mana website berdampak terhadap efektivitas tata kelola pemerintah daerah secara keseluruhan. Terakhir, kajian mendalam mengenai peran partisipatif masyarakat dalam pengembangan website berbasis metode partisipatif seperti FGD atau co-creation design, dapat menjadi pendekatan yang inovatif untuk meningkatkan fungsi dan keterlibatan publik dalam membangun e-government yang responsif dan adaptif.

## V 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 Kabupaten Pegunungan Arfak yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI 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.
- 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>
- 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.
- 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.2016.08.005>
- 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>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- 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>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi pemerintahan: Teoritik, legalistik, empirik, inovatif*. CV 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>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2), 229–249. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3837>
- Nurrahman, A., & Bagau, F. N. (2023). Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(2), 137–154. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3637>
- Nangameka, T. I. (2022). Evaluation of E-Government Maturity through the Pillar Approach on the Official Website of the Situbondo Regency Government. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 39–56. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520>