

EFEKTIVITAS PEMANFAATAN WEBSITE E-PPID DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Nabila Febrina

NPP. 29.0469

Asdaf Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: Nabilafebrina22@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problem that there is still a gap in public information services in the Province of the Bangka Belitung Islands, Bangka Regency. The purpose of this study was to identify and describe the focus of the problem. The concept of effectiveness in terms of system quality indicators, information quality, service quality and user satisfaction becomes a research concept. This study uses a qualitative descriptive method through observation techniques to obtain primary data by observing the facts in the field against the benchmark for the effectiveness of the use of the website. Technological developments in the era of the industrial revolution 4.0 have a major impact on government. The development of information technology and public services will be faced with many challenges and obstacles that arise due to technological developments, this is evidenced by the less than optimal quality of work of the apparatus, the quality of information that is not met, the quality of service is still a service gap (access gap) and lack of interest. the public towards the use of the website. Overcoming these obstacles, socialization is carried out with an online work system, service in stages, giving rewards and maintaining good communication and cooperation in completing tasks.

Keywords: Effectiveness, Industrial Revolution, Public Service, Website

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan masih adanya kesenjangan pelayanan informasi publik yang terdapat di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kabupaten Bangka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan fokus permasalahan. Konsep efektivitas yang ditinjau dari indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna menjadi konsep penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui teknik observasi untuk memperoleh data primer dengan mengamati fakta-fakta yang ada di lapangan terhadap tolok ukur efektivitas pemanfaatan *website* tersebut. Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 berdampak besar terhadap pemerintahan. Semakin berkembangnya teknologi informasi dan pelayanan publik maka akan dihadapi oleh banyak tantangan dan hambatan yang timbul akibat perkembangan teknologi, hal ini dibuktikan dengan kualitas pekerjaan aparatur yang kurang maksimal, kualitas informasi yang tidak terpenuhi, kualitas layanan masih terjadinya kesenjangan layanan (*accessgap*) dan kurangnya minat masyarakat terhadap pemanfaatan *website*. Mengatasi hambatan tersebut dilakukan sosialisasi

dengan sistem kerja *online*, pelayanan secara bertahap, pemberian *reward* dan menjaga komunikasi serta kerja sama yang baik dalam penyelesaian tugas.

Kata Kunci: Efektivitas, Revolusi Industri, Pelayanan Publik, *Website*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era revolusi industri 4.0 berdampak besar terhadap Pemerintahan di Indonesia. Semakin berkembangnya teknologi informasi dan pelayanan publik maka akan dihadapi oleh banyak tantangan dan hambatan yang timbul akibat perkembangan teknologi. Dalam hal ini pemerintah memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap perkembangan teknologi. Pemerintah saling berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipatif aktif dalam memberikan informasi dan pelayanan publik kepada masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat. Akan tetapi dalam meningkatkan kinerja tersebut dihadapkan berbagai permasalahan dan tantangan seperti efektivitas, produktivitas, dan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi yang ada. Pemerintah dituntut harus dapat menguasai teknologi informasi untuk menunjang kinerja. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam rangka peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik. Peran *e-Government* dalam SPBE di pemerintahan sangat penting terutama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan informasi untuk masyarakat.

Perkembangan teknologi yang didukung dalam pelaksanaan *e-Government* mempunyai tujuan yaitu agar pemerintahan di Indonesia menjadi lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan publik. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, perkembangan *e-Government* memiliki empat tingkatan yang tiap tingkatannya dapat dicapai secara bertahap dalam pemerintahan di Indonesia.

Adapun empat tingkatan pelaksanaan *e-Government* tersebut :

1. Persiapan

Pada tahap ini di fokuskan pada pembuatan *Website* tiap lembaga pemerintahan, harus mempunyai sarana dan prasarana yang memadai dan kesiapan masyarakat dalam perkembangan teknologi, agar terselenggaranya sosialisasi *Website* di masyarakat.

2. Pematangan

Pada tahap pematangan *Website* yang digunakan di pemerintahan memberikan informasi publik secara interaktif serta tersedianya koordinasi dengan perangkat daerah di Kabupaten Bangka.

3. Pemantapan

Pada tahap ini badan publik harus memiliki hubungan kerja sama antar lembaga merupakan suatu hal yang sangat penting, dengan adanya proses pemantapan dalam *Website* memudahkan transaksi pelayanan publik antar daerah.

4. Pemanfaatan

Pada tahap ini *e-Government* mempunyai peran yang penting dalam perkembangan teknologi baik dalam mengatur pemerintahan maupun dengan masyarakatnya. Tujuan pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang lebih optimal.

Dengan adanya *e-Government* menimbulkan berbagai dampak bagi pemerintahan. Dampak positif *e-Government* yaitu terdapatnya suatu sistem komunikasi baru pemerintah dengan rakyatnya. Perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat. Akan tetapi dalam meningkatkan kinerja tersebut dihadapkan berbagai permasalahan dan tantangan seperti efektivitas, produktivitas, dan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi yang ada. Pemerintah dituntut harus dapat menguasai teknologi informasi untuk menunjang kinerja. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) Pemerintah Kabupaten Bangka menerapkan *e-Government* dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis elektronik melalui media *website* secara *online*. Situs *website* pemerintah merupakan salah satu program dalam pengembangan *e-Government*. Situs *website* Pemerintah Kabupaten Bangka dalam pengembangan *e-Government* mempunyai tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah serta dapat ikut berpartisipasi dalam rangka demokrasi pemerintahan melalui media internet. Pemerintah Kabupaten Bangka yang menerapkan *e-Government* melalui *website* E-PPID memberikan pelayanan dan keterbukaan informasi publik

Pemerintahan Kabupaten Bangka dalam menggunakan *website* bertujuan untuk menyediakan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakatnya. Namun perkembangan *website* E-PPID ini dinilai belum optimal, terdapat beberapa kendala pada layanan informasi publik *website* itu. Dalam hal ini terdapat data pengunjung *website* yang mengakses untuk mendapatkan informasi di Kabupaten Bangka.

Tabel 1.1
Pengunjung website tahun 2020

No	Bulan	Pengunjung Orang	2020
1	Januari	4	4
2	Februari	4	4
3	Maret	8	8
4	April	1	1
5	Mei	0	0
6	Juni	0	0
7	Juli	4	4
8	Agustus	1	1
9	September	3	3
10	Oktober	0	0
11	November	1	1
12	Desember	4	4

Sumber :Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangka, 2020

Pada tabel diatas pengunjung *website* di Diskominfo Kabupaten Bangka pada tahun 2020 mengalami penurunan dan peningkatan jumlah pengunjungnya. Hal ini disebabkan kesenjangan pelayanan informasi di Kabupaten Bangka dan kesiapan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dalam penggunaan *website*. Dalam hal ini juga Pemerintah Kabupaten Bangka dituntut harus mampu menguasai teknologi dalam menyediakan informasi yang transparan dan berkualitas untuk masyarakat Kabupaten Bangka.

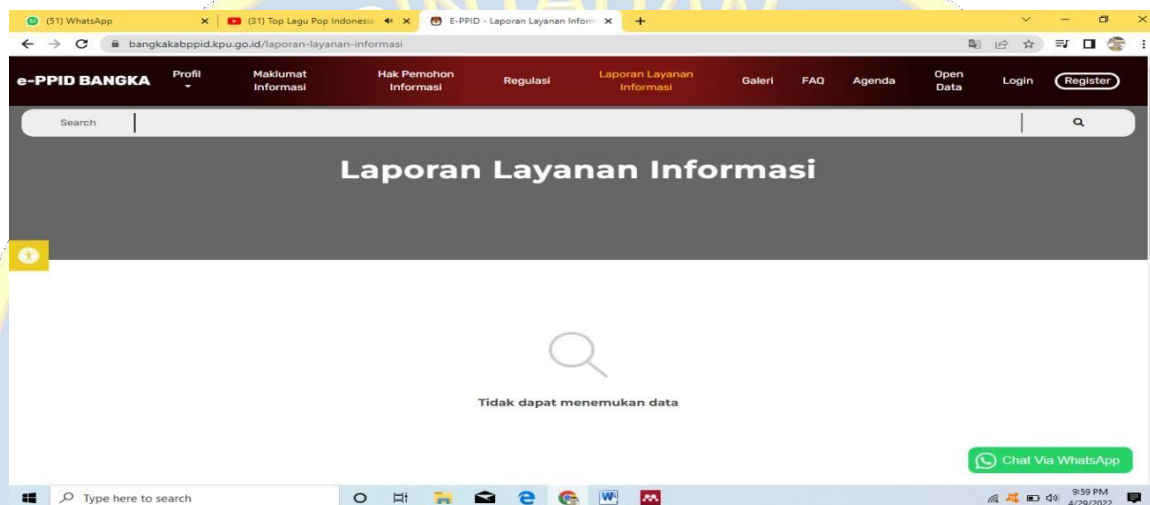
Apalagi dalam perkembangan era revolusi 4.0 ini, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempunyai kewajiban terhadap pengelolaan *website*. Pemerintah Kabupaten Bangka dalam perkembangan teknologi dituntut memberikan pelayanan informasi publik berbasis *website*. Oleh karena itu penelitian ini berorientasi terhadap pemanfaatan *website* yang diakses masyarakat Kabupaten Bangka. Dalam hal ini kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi berdampak besar terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Bangka sampai tahun 2020 ini telah direspon cukup cepat, dan dikembangkan secara bertahap sampai pada tingkat kabupaten dan kora, bahkan telah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Dalam perjalanannya, masih banyak kendala yang dihadapi dalam penguasaan materi informasi yang dibutuhkan masyarakat dan kesenjangan pelayanan di beberapa daerah Kabupaten Bangka, di sisi lain masih kurangnya partisipasi masyarakat memanfaatkan fasilitas informasi yang dibuat pemerintah tersebut.

Pemerintahan Kabupaten Bangka dalam menggunakan *website* bertujuan untuk menyediakan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakatnya. Namun perkembangan *website E-PPID* ini dinilai belum optimal, terdapat beberapa kendala pada layanan informasi publik *website* itu. Apalagi dalam perkembangan era revolusi 4.0 ini, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempunyai kewajiban terhadap pengelolaan *website*. Pemerintah Kabupaten Bangka dalam perkembangan teknologi dituntut memberikan pelayanan informasi publik berbasis *website*. Oleh karena itu penelitian ini berorientasi terhadap pemanfaatan *website* yang diakses masyarakat Kabupaten Bangka. Dalam hal ini kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi berdampak besar terhadap pelayanan publik.

Situs *Website* Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka pada dasarnya sudah menampilkan informasi minimal (Profil daerah, Informasi Perangkat daerah yang dituju serta portal penghubung website dinas) berita daerah yang dimuat dalam *Website* pun sudah terus diupdate. Namun pelaksanaannya, dalam *Website* tersebut masih terdapat kekurangan data-data pendukung lain dan permasalahan dalam perawatan website yang digunakan.

Dari gambar diatas terlihat bahwa data-data yang ditampilkan oleh website pemerintah Kabupaten Bangka yang tidak terawat (diperbarui) dan hanya menunjukkan beberapa data saja.



Gambar 1.1
Website E-PPID Kabupaten Bangka yang tidak terpenuhi data yang diperlukan

Website ini hanya memberikan data informasi publik yang masih terbatas. Hal ini disebabkan kurangnya perhatian pemerintah daerah terhadap website-website tersebut dan manajemen e-Government yang belum berjalan dengan baik. Padahal seharusnya *website* tersebut dapat menjadi sebagai jalan pintas penghubung antara masyarakat dan pemerintah.



Gambar 1.2
Website E-PPID Kabupaten Bangka

Dari gambar diatas terlihat bahwa data-data yang ditampilkan oleh website Pemerintah Kabupaten Bangka masih minim dan hanya menunjukkan beberapa data saja. Masih banyak data yang dibutuhkan masyarakat tidak didapatkan disini. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang dapat mengelola *Website* ini dengan baik. Ketersediaan dan kesiapan sumber daya manusia di pemerintah yang merupakan pengembang dan pengelola *Website* merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan dari pemanfaatan *website*

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelaksanaan Undang-Undang No.14 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Bangka sampai tahun 2020 ini telah direspon cukup cepat, dan dikembangkan secara bertahap sampai pada tingkat kabupaten dan kora, bahkan telah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik. Dalam perjalanannya, masih banyak kendala yang dihadapi dalam penguasaan materi informasi yang dibutuhkan masyarakat dan kesenjangan pelayanan di beberapa daerah Kabupaten Bangka, di sisi lain masih kurangnya partisipasi masyarakat memanfaatkan fasilitas informasi yang dibuat pemerintah tersebut.

Kurangnya partisipasi dari berbagai segmen masyarakat untuk mendapatkan informasi publik di media yang disediakan, merupakan fenomena yang dihadapi, walaupun ada masih disikapi sebagai media untuk mengetahui seberapa jauh pemanfaatam website dalam memberikan pelayanan informasi publik. Padahal hakikat keberadaan UU KIP ini, masyarakat diberi layanan informasi oleh badan publik dalam perspektif lebih luas lagi.

Semua badan publik berkewajiban menyediakan informasi publik, diantaranya melalui media website sebagai akses informasi yang terbuka kepada seluruh masyarakat, kecuali informasi yang terkait kerahasiaan negara. Apalagi dalam era keterbukaan ini, fungsi institusi publik semacam PPID menjadi sangat penting dalam membentuk pencitraan badan publik yang selama ini menjadi sorotan

masyarakat yang dianggap penerapan sistem manajemen informasi yang tertutup menjadi berorientasi kepada kebutuhan masyarakat (public oriented) yang transparan, serta untuk membangun pola komunikasi yang lebih apresiatif antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam pola komunikasi yang lebih apresiasi oleh masyarakat, diperlukan ruang publik yang terbuka agar memperoleh informasi seluas mungkin mengenai penyelenggaraan pemerintahan kabupaten atau kota di seluruh Pemerintahan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Pemprov Babel) yang selalu berkomitmen untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance), dengan senantiasa mengedepankan keterbukaan kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan amanat UU ini. Terlebih dengan pemanfaatan website yang ada membuat pelayanan informasi publik lebih cepat, mudah dan murah tanpa sekat birokrasi yang selama ini menjadi hambatan.

Pemerintahan Kabupaten Bangka dalam menggunakan *website* bertujuan untuk menyediakan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakatnya. Namun perkembangan *website E-PPID* ini dinilai belum optimal, terdapat beberapa kendala pada layanan informasi publik *website* itu. Apalagi dalam perkembangan era revolusi 4.0 ini, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mempunyai kewajiban terhadap pengelolaan *website*. Pemerintah Kabupaten Bangka dalam perkembangan teknologi dituntut memberikan pelayanan informasi publik berbasis *website*. Oleh karena itu penelitian ini berorientasi terhadap pemanfaatan *website* yang diakses masyarakat Kabupaten Bangka. Dalam hal ini kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi berdampak besar terhadap pelayanan publik.

1.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya merupakan salah satu sumber pengetahuan yang sedang diteliti oleh peneliti. Hasil penelitian sebelumnya dapat menjadi rujukan maupun pembanding bagi penulis dalam melakukan penelitian.

Hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan fokus masalah penulis yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2
Review Penelitian Sebelumnya

No	Judul penelitian	Deskripsi Penelitian	
		Pendekatan	Pengumpulan data
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	<i>e-Government</i> sebagai media Transparansi Pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan publik	Kualitatif (mengeksplor informasi dan komunikasi)	Dalam <i>website</i> bantulkab, jogjakarta, dan gunungkidulkab
		Deskriptif Kualitatif	wawancara dan partisipasi non partisipan kepada informan utama dan informan pendukung
2.	Apresiasi Masyarakat Terhadap Media <i>website</i>	Kuantitatif dengan cara metode <i>survey</i>	kuesioner (primer), dilengkapi dengan <i>interview</i> dan kepustakaan

	di Jabar di Era KIP (Syarif Budhirianto,2015)		
--	---	--	--

Berdasarkan tabel di atas, fokus masalah pada penelitian sebelumnya yaitu memfokuskan pada metode kualitatif yaitu tentang bagaimana efektivitas pemanfaatan media informasi *website*. Dimanatujuan dari penelitian ini yaitu meningkatkan bentuk pelayanan yang transparan dan akuntabilitas. Penelitian ini juga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan media *website* pemerintah Kabupaten Bangka dalam perspektif transparansi informasi yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan apresiasi diartikan sebagai sebuah penilaian baik atau buruknya masyarakat terhadap penggunaan *website* di pemerintah daerah Kabupaten Bangka.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai efektivitas pemanfaatan *website* dalam memberikan pelayanan informasi di Kabupaten Bangka yang seharusnya memiliki tingkat keberhasilan pemanfaatan yang lebih efektif. Penelitian ini juga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan media *website* pemerintah Kabupaten Bangka dalam perspektif transparansi informasi yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Bangka. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan apresiasi diartikan sebagai sebuah penilaian baik atau buruknya masyarakat terhadap penggunaan *website* di pemerintah daerah Kabupaten Bangka.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan minat masyarakat sangat dalam penggunaan *website E-PPID* di Kabupaten Bangka
2. Untuk mengetahui mengapa masih kurangnya sarana teknologi dan informasi di Kabupaten Bangka dalam penggunaan *website E-PPID*
3. Untuk mengetahui upaya Pemerintah Dinas Informasi Komunikasi dan Statistika Kabupaten Bangka dalam mengatasi terjadinya kesenjangan pelayanan dan akses (*accessgap*) dalam bidang komunikasi dan informatika antar masyarakat

II. METODE

Penulis dalam hal ini menggunakan konsep teori model keberhasilan sistem informasi menurut *Delone dan Mclean* sebagai kerangka kerja untuk mengkonseptualisasikan dan mengoperasionalkan kesuksesan sistem informasi. Terdapat 4 dimensi keberhasilan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna,. Berikut penjelasan 4 (Empat) dimensi menurut model keberhasilan *Delone dan Mclean* sebagai kerangka kerja model sukses suatu efektivitas yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem

Yaitu terdiri dari kemampuan kinerja aparatur Diskominfo, ketersediaan kinerja aparatur, waktu merespon, kegunaan dalam memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien.

2. Kualitas Informasi

Yaitu terdiri dari kelengkapan, kemudahan pemahaman, personalisasi, lengkap situs webnya dan mudah dipahami sehingga dalam pelayanan informasi publik menghasilkan informasi yang berkualitas.

3. Kualitas Layanan

Yaitu dukungan keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan atau pemerintah dalam memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien.

4. Kepuasan Pengguna

Yaitu menjadi sarana penting untuk mengukur kepercayaan masyarakat, serta mengukur kemampuan masyarakat dalam pemanfaatan *website*.

Efektivitas akan berkaitan dengan kepentingan orang banyak, efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak. Pencapaian tujuan yang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, maka tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Jika usaha atau hasil nyata pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau tidak sesuai dengan sasaran yang diharapkan, maka hal yang demikian dikatakan tidak efektif.

Penelitian ini menggunakan analisis induktif dengan maksud memungkinkan temuan-temuan penulisan yang muncul dari keadaan awal tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan struktur metodologisnya yang dimaksudkan untuk pemahaman tentang pemaknaan data yang rumit melalui pengembangan tema-tema yang dirangkum dari data awal. Metode penelitian yang dilakukan memakai metode penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif, hal ini dikarenakan dalam kegiatan penelitian dilaksanakan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan mengenai efektivitas pemanfaatan *website* dalam memberikan pelayanan informasi publik di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kemudian mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, aktual dan akurat sehingga berdasarkan fakta-fakta tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

Penulis akan mendeskripsikan dan menganalisis masalah-masalah yang sebenarnya terjadi secara sistematis dan kompleks sehingga dapat diinterpretasikan secara sempurna untuk mendapatkan gambaran mengenai permasalahan secara luas dan mendalam serta berhubungan dengan fenomena yang ada agar dapat diambil solusi untuk pemecahan masalah yang ada.

Data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari pegawai maupun masyarakat dan perilaku yang diamati. Berdasarkan data tersebut, data yang terkumpul kemudian diolah menjadi laporan penulisan dalam deskripsi kata yang memberi gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat dalam penyajian laporan yang berkaitan dengan efektivitas pemanfaatan media *website* dalam memberikan pelayanan informasi publik di Kabupaten Bangka.

Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif pendekatan induktif, Sejalan dengan hal tersebut diatas, penulis menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif yang berarti melakukan penelitian berdasarkan fakta-fakta

empirik untuk menentukan kebenaran yang bersifat umum. Peneliti akan menggambarkan dan menganalisis masalah-masalah yang sebenarnya terjadi secara berurutan atau sistematis sehingga dapat diinterpretasikan secara tepat untuk mendapatkan gambaran tentang permasalahan secara luas dan mendalam. Serta mengkaji hubungan dari fenomena yang terjadi agar dapat diambil kesimpulan. Instrumen yang paling dibutuhkan dalam penelitian merupakan peneliti itu sendiri. Dalam penelitian kualitatif instrumen penelitian mempunyai tujuan untuk memperoleh data yang valid dalam hal melengkapi data, melakukan observasi dan wawancara serta dokumentasi dengan informan. Instrumen lainnya yang dapat peneliti gunakan yaitu pada pedoman wawancara (*Interview Guidenliness*), sehingga pada pengumpulan data tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif. Dalam penelitian ini juga menggunakan buku catatan, alat dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto, gambar, data, arsip dan dokumen- dokumen lainnya. Penyajian data akan dilakukan dengan cara menarik kesimpulan yang diperoleh di lapangan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar informasi, *flowchart* dan sejenisnya dalam kaitannya Efektivitas Pemanfaatan *Website* dalam Pelayanan Informasi Publik di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sedangkan penarikan kesimpulan akhir akan dilakukan dengan cara menyajikan hasil kajian data yang dijadikan sebagai kesimpulan akhir serta dilengkapi oleh data-data yang berkaitan. Selain itu kesimpulan juga akan dilakukan melalui cara menentukan kesimpulan awal sebagai kesimpulan akhir jika tidak dapat perubahan yang signifikan di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Portal Website E-PPID

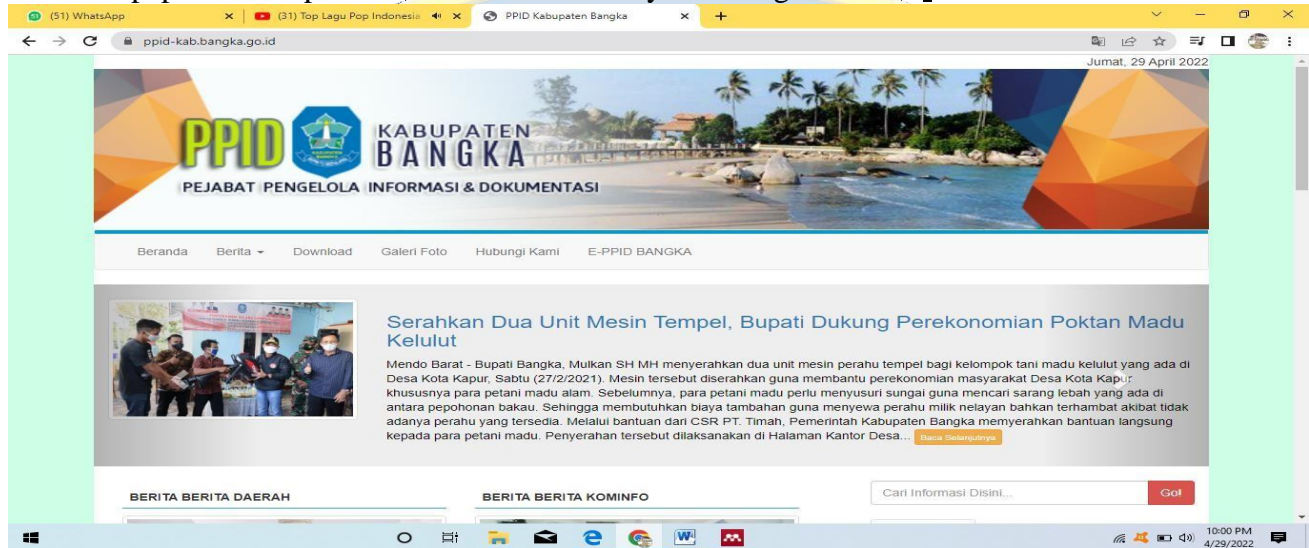
Website E-PPID menjadi sarana layanan *online* bagi pemohon informasi publik sebagai bentuk perwujudan dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Akan tetapi, layanan ini belum bersifat transaksional yang artinya permintaan informasi dengan kriteria tertentu belum dapat dilaksanakan secara *online*, mengingat masih adanya keterbatasan dalam infrastruktur teknologi informasi maupun suprastruktur SDM pengelola. Berikut jenis-jenis Layanan Informasi *website E-ppid* yang disajikan yaitu :

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
Informasi ini merupakan informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh Badan Publik untuk diumumkan secara teratur dan rutin tanpa ada permintaan, yaitu informasi tentang badan publik, kinerja dalam lingkup badan publik berupa narasi realisasi program dan kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan, informasi tentang keuangan, dan ringkasan akses informasi publik.
2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta. Informasi ini merupakan informasi yang apabila tidak disampaikan dapat mengancam hajat orang hidup orang banyak dan ketertiban umum yang berhubungan dengan tupoksi badan publik tanpa ada permintaan.
3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat. Informasi ini merupakan informasi yang telah dikuasai dan didokumentasikan oleh badan publik, yaitu informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan serta informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan badan publik.

Tujuan dibentuknya aplikasi ini yaitu dalam rangka percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kabupaten Bangka pada bidang peningkatan pelayanan publik. *Website* ini diharapkan

Pemerintah Kabupaten Bangka dapat memberikan pelayanan informasi lebih cepat dan tanggap serta efektif dan efisien. Dalam mewujudkan pelayanan cepat, dan tanggap perangkat daerah menunjuk PPID dan membuat serta mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik.

Website E-PPID dapat diakses dengan mengunjungi alamat <http://www.ppid.bangka.go.id/>, berikut dipaparkan tampilan dari website E-PPID yaitu sebagai berikut :



Gambar 3.1
Website E-PPID Kabupaten Bangka

Diskominfo Kabupaten Bangka dalam memberikan keterbukaan informasi publik memerlukan sumber daya yang memiliki integritas, semangat tinggi dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diemban. Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi kunci yang menentukan perkembangan pemanfaatan website efektif atau tidak dalam memberikan keterbukaan informasi publik.

Berbicara mengenai jumlah, aparatur di Diskominfo berjumlah 65 orang. Jumlah tersebut sudah tergolong cukup dalam memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien, walaupun dalam pemanfaatan website masih adanya kendala dalam mendapatkan pelayanan informasi. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan beberapa upaya demi meningkatkan keterbukaan informasi publik secara transparan dan efektif di era perkembangan teknologi saat ini.

Berikut Tabel Jumlah PNS berdasarkan tingkat pendidikan di Diskominfo 2021 :

Tabel 3.1
Jumlah PNS berdasarkan Tingkat Pendidikan di Diskominfo 2021

No	Pendidikan	PNS	TK	Jumlah
1.	S-3	-	-	-
2.	S-2	2	-	2
3.	S-1/DIV	17	17	34
4.	DIII	3	3	6
5.	DII	-	1	1
6.	SLTA	6	15	21
7.	SLTP	-	1	1
	Jumlah	28	37	65

Sumber : LAKIN Tahun 2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Tabel diatas menjelaskan bahwa pendidikan yang mendominasi PNS Diskominfo adalah pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) dengan jumlah 34 orang (53%). Disusul 21 orang berkualifikasi SMA (33%). Kemudian 6 orang berkualifikasi D III (9%), 1 orang SLTP (1%), 1 orang D II (1%) dan 2 orang S II berkualifikasi (3%).

Berdasarkan tingkat pendidikan ini diharapkan Diskominfo Bangka dapat meningkatkan pelayanan informasi publik secara efektif dan efisien. Selain berdasarkan tingkat pendidikan tingkat golongan pun diperhatikan PNS Diskominfo sebagian besar berada pada golongan III yaitu 19 orang (50%).

Pernyataan tersebut didukung dengan data tabel jumlah PNS berdasarkan golongan di Diskominfo sebagai berikut :

Tabel 3.2
Jumlah PNS Berdasarkan Golongan di Diskominfo 2021

Golongan	A	B	C	D	Jumlah
I	-	-	-	-	-
II	-	-	-	4	4
III	1	2	4	12	19
IV	3	1	1	-	5

Sumber : LAKIN Tahun 2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Golongan III memiliki jumlah PNS yang lebih banyak dibandingkan dengan golongan II dan IV. Hal ini sesuai dengan tingkat pendidikan yang paling banyak ditempuh aparatur Diskominfo yaitu pada Sarjana Strata 1 (S1). Dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi golongan dari aparatur terutama dalam menjalankan fungsi dan tugas memberikan pelayanan informasi secara efektif, berkualitas dan efisien.

3.2 Sarana dan Prasarana Diskominfo

Keberadaan sarana dan prasarana peralatan kerja sangat mendukung penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dalam organisasi atau badan. Sarana dan prasarana di Diskominfo yang dapat dilihat adalah aset Diskominfo yang digolongkan dalam tanah, peralatan, mesin dan gedung.

Selain itu, dalam memberikan keterbukaan informasi publik Diskominfo juga memfasilitasi berupa internet di setiap perangkat daerah di kabupaten Bangka. Dalam hal ini diharapkan dapat mendukung tugas dan fungsi dalam memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien.

Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program dan kegiatan di Diskominfo secara umum cukup memadai. Tanpa adanya komponen – komponen tersebut tentunya dalam memberikan keterbukaan informasi publik tidak informatif. Hal tersebut tentu akan memberi dampak terhadap pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Tabel 3.3

Perangkat Daerah yang telah tersambung oleh Jaringan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka yang telah memiliki Website

No	Dinas	Internet	Intranet	Website
1	2	3	4	5
1	Sekretariat Daerah	Ada	Tidak Ada	Ada
2	Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia	Ada	Tidak Ada	Ada
3	Badan Penanggulangan Bencana Alam	Ada	Tidak Ada	Ada
4	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	Ada	Tidak Ada	Ada
5	Badan Perencanaan Daerah	Ada	Tidak Ada	Ada
6	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	Ada	Tidak Ada	Ada
7	Satuan Polisi Pamong Praja	Ada	Tidak Ada	Ada
8	Dinas Kesehatan	Ada	Tidak Ada	Ada
9	Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat	Ada	Tidak Ada	Ada
10	Dinas Sosial	Ada	Tidak Ada	Ada
11	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Anak, Penduduk	Ada	Tidak Ada	Ada
12	Dinas Lingkungan Hidup	Ada	Tidak Ada	Ada
13	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Ada	Tidak Ada	Ada
14	Dinas Komunikasi Dan Informatika	Ada	Tidak Ada	Ada
15	Dinas Perhubungan	Ada	Tidak Ada	Ada
16	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Ada	Tidak Ada	Ada
17	Dinas, Pemuda, Olah Raga Dan Pariwisata	Ada	Tidak Ada	Ada
18	Dinas Perpustakaan	Ada	Tidak Ada	Ada
19	Dinas Pangan, Pertanian, Kelautan Dan Perikanan	Ada	Tidak Ada	Ada
20	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UKM	Ada	Tidak Ada	Ada
21	Kecamatan Sungailiat	Ada	Tidak Ada	Ada
22	Kecamatan Pemali	Ada	Tidak Ada	Ada
23	Kecamatan Mendok Barat	Ada	Tidak Ada	Ada
24	Kecamatan Belinyu	Ada	Tidak Ada	Ada

25	Kecamatan Sinar Jaya	Ada	Tidak Ada	Ada
----	----------------------	-----	-----------	-----

Sumber : Data Dukung LPPD 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa 2020

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat terlihat bahwa, Diskominfo telah memberikan jaringan koneksi internet yang disediakan langsung oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka sebagai bentuk pelaksanaan tugas awal dalam meningkatkan manajemen *e-Government* pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Namun, pemasangan jaringan intranet pada Perangkat Daerah Kabupaten Bangka belum dapat dilakukan dikarenakan kurangnya sumber daya yang ada. Diskominfo memberikan *website* kepada perangkat-perangkat daerah di Kabupaten Bangka yang selanjutnya dikelola oleh dinas terkait untuk dapat dijadikan sebagai bentuk sebuah sarana pengelolaan *e-Government*.

3.3 Keadaan Layanan Kinerja Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik

Peningkatan kualitas layanan kinerja Diskominfo dapat diketahui dengan pengukuran melalui indikator kinerja berupa tingkat kepuasan aparatur Diskominfo terhadap pelayanan informasi di bidang teknologi, informasi dan statistik yang meliputi pengembangan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi, pembinaan kelompok informasi masyarakat, peningkatan pelayanan keterbukaan informasi publik, pengembangan hubungan informasi perangkat daerah, dan pemeliharaan dan updating Web perangkat daerah Kabupaten Bangka.

Aparatur Diskominfo dalam pelayanan informasi ini telah dibagikan tugas dan fungsinya masing-masing. Indikator sasaran ini merupakan perhitungan dari realisasi Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Website yang terdiri dari kegiatan in put, updating dan validasi serta out put dari sistem *website E-PPID* yang bertujuan memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien.

Berikut tabel terkait indikator sasaran yang menunjang pencapaian sasaran meningkatnya kualitas layanan Diskominfo pada Tahun 2019-2022:

Tabel 3.4

Indikator Keberhasilan Pencapaian Sasaran Meningkatnya Kualitas Layanan Diskominfo Tahun 2019-2020

No.	Indikator Sasaran	Satuan	Target	Realisasi 2019	Realisasi 2020	Pencapaian Target
1.	Tingkat kepuasan aparatur perangkat daerah terhadap pelayanan Informasi Publik	Kategori	B	70%	80%	SB
	Rata-rata Capaian				80	Baik/ Berhasil

Sumber : LAKIN Tahun 2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator sasaran yang menunjang pencapaian sasaran meningkatnya kualitas layanan Diskominfo pada Tahun 2019-2020 dengan rata-rata capaian 100% yang berarti kinerja sasaran termasuk dalam kategori baik/ berhasil.

Tabel 3.5
Klasifikasi Nilai Kinerja Sasaran

No.	Skala	Kinerja Sasaran
1.	>85	Sangat Baik/Sangat Berhasil
2.	70<x<85	Baik/Berhasil
3.	55<x<70	Sedang/Cukup Berhasil
4.	≤55	Sangat Kurang/Tidak Berhasil

Sumber : LAKIN Tahun 2019-2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Indikator sasaran yang dipaparkan pada tabel di atas merupakan pencapaian indikator sasaran yang termuat dalam laporan kinerja Tahun 2019. Pencapaian kinerja sasaran Tahun 2019 merupakan gambaran kinerja tahun kedua untuk sasaran rencana strategis Diskominfo Tahun 2018- 2023. Peningkatan indikator sasaran indeks keterbukaan informasi publik dapat dilakukan dengan cara melakukan pendataan atas kebutuhan rutin penyediaan jasa dan barang di Diskominfo. Adapun kendala dalam keterbukaan informasi publik yaitu sering terjadinya kesenjangan pelayanan informasi yang dirasakan masyarakat Kabupaten Bangka dan juga di masa *pandemic Covid-19* ini menyebabkan pengurangan anggaran atau *refocusing* anggaran untuk semua kegiatan pelayanan informasi publik.

3.4 Kualitas Sistem Pekerjaan Aparatur di Diskominfo

Tinggi rendahnya kinerja PNS dapat diketahui salah satunya dengan melihat sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik. Kualitas kerja yang baik akan berbanding lurus dengan kinerja yang tentu akan baik juga. Begitu pun sebaliknya, kualitas kerja yang buruk sudah pasti kinerja pun ikut buruk. Kualitas pekerjaan terdiri dari penyelesaian pekerjaannya sesuai dengan petunjuk yang ada, penyelesaian pekerjaan yang baik, dan keluhan-keluhan dari masyarakat. Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika harus memiliki kemampuan/kapasitas dalam melayani tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik melalui implementasi telematika sesuai dengan kebutuhan, dinamika dan kemajuan masyarakat, sehingga tujuan dan sasaran pembangunan daerah sebagai bagian dari pembangunan nasional dapat dicapai. Berdasarkan hal tersebut peluang Diskominfo sebagai lembaga teknis daerah dan pengelolaan teknologi informasi untuk menjadi konsultan perencanaan.

Diskominfo melakukan pengembangan secara bertahap dan terencana, khususnya pengembangan kontens Sistem *Website E-PPID* dalam satu *Network Operating Center (NOC)* guna peningkatan pelayanan publik. Jaringan ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pejabat struktural, fungsional dan staff dalam lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bangka dan masyarakat untuk dapat mengakses data dan informasi data di Kabupaten Bangka. Melalui media komputer secara intranet maupun internet di ruangan masing-masing baik untuk mencari informasi maupun menyebarkan informasi yang dimilikinya. Dan menjadikan teknologi informasi sebagai kebutuhan pokok dalam menunjang tugas aparatur di segala bidang. Adapun rencana yang diinginkan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menjadikan local government (Pemerintah Kabupaten Bangka) sebagai pengelola dan koordinator jaringan telematika dan pusat database kota dimana semua lembaga/institusi baik pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat interkoneksi dalam satu network operating center (noc).
2. Mengadakan pengembangan sarana dan prasarana fasilitas publik di bidang telematika yang dapat langsung dimanfaatkan oleh masyarakat, sehingga percepatan budaya informasi dapat berjalan signifikan;
3. Mempercepat pelaksanaan Smart City di Kabupaten Bangka secara luas dan tepat guna;
4. Meningkatkan kualitas SDM dan sosialisasi IT bidang komunikasi dan informatika dengan target sasaran aparatur Pemerintah Kabupaten Bangka, Swasta dan Masyarakat serta komunitas IT baik dalam kota maupun di luar kota;
5. Mengadakan pembinaan dan pengaturan penggunaan sarana dan prasarana telematika di wilayah Pemerintah Kabupaten Bangka sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Mengadakan penyuluhan dan pembinaan penyelenggaraan telekomunikasi secara berkesinambungan;
7. Penyebaran informasi dan penyelenggaraan kemitraan media massa dalam rangka meningkatkan potensi daerah;
8. Mengadakan pengembangan informasi dan komunikasi melalui kemitraan media massa;
9. Mengembangkan kontens website Pemerintah Kabupaten Bangka dengan memanfaatkan internet;

Aparatur di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka dalam menjalankan tugasnya agak terganggu dikarenakan kondisi *Covid-19* sehingga pelayanan informasi publik menjadi kurang maksimal. Selain itu aparatur di Diskominfo memiliki hambatan yaitu kurangnya pemahaman mengenai IT yang tentunya sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan informasi publik berbasis website sehingga dalam memberikan keterbukaan informasi publik belum maksimal. Walaupun demikian, aparatur di Diskominfo sudah berusaha menunjukkan kualitas terbaik dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan dan sudah sesuai dengan SOP sehingga Diskominfo dapat meraih berbagai prestasi.

Salah satunya diantaranya yaitu Diskominfotik Kabupaten Bangka meraih juara dari PT Telkom *Smart City* dalam mengembangkan *website* yang bertujuan memberikan keterbukaan informasi publik pada Tahun 2017 hal ini menjadi bukti bahwa Diskominfo sudah berusaha secara maksimal meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

Penulis memperhatikan kinerja dari aparatur di Diskominfotik telah memperlihatkan kualitas yang cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kepala Diskominfotik selaku pimpinan tertinggi di perangkat daerah tersebut berusaha memberikan motivasi pada saat apel pagi ataupun sore kepada seluruh aparatur Diskominfotik.

3.5 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan tolok ukur dalam penilaian kinerja dimana informasi disinisebagai sebuah berita yang disediakan dalam bentuk portal website yang berisi informasi yang sesuai dengan data, fakta yang berkualitas. Kualitas informasi dalam memberikan keterbukaan informasi publik berupa berita atau konten yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah tersedia. Salah satu fungsi utama *website* Pemerintah Kabupaten Bangka sebagai sarana penyebaran informasi publik yang mudah dan canggih mengikuti perkembangan zaman.

Pemenuhan informasi publik tersebut dilakukan oleh dinas terkait yang mengelola *website* tersebut. Dimana informasi yang dibutuhkan masyarakat seperti gambaran umum dinas, berita terbaru dari perangkat daerah tersebut dan berisikan berita-berita yang diperlukan masyarakat hingga pemberantasan *hoax* yang beredar di masyarakat.

Kualitas informasi ini sebagai pemenuhan informasi sarana dan prasarana Diskominfo Kabupaten Bangka. Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang paling mendukung dalam pelaksanaan sebuah fungsi organisasi. Semakin baik sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sebuah organisasi dalam melaksanakan tugas maka makin baik juga hasil yang diberikan oleh organisasi tersebut. Hal ini juga menjadi penekanan bagi Diskominfo Kabupaten Bangka yang menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga teknis. Kekurangan sarana dan prasarana yang dimiliki Diskominfo sering kali menjadi masalah yang harus dihadapi dalam menjalankan fungsinya untuk mengatur jalannya E-Government.

3.6 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam hal ini berkaitan dengan realisasi pelaksanaan program, ide atau gagasan dan tindakan aparatur dalam memberikan keterbukaan informasi publik secara efektif dan efisien. Kualitas layanan berkaitan dengan bagaimana aparatur meningkatkan pelayanan informasi yang berkualitas dan transparan dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya.

Kendala dalam perkembangan teknologi sekarang ini masih terjadinya kesenjangan dalam pelayanan informasi di lingkungan masyarakat dan minimnya kelengkapan teknologi yang menunjang pelayanan informasi. Peningkatan pelayanan atas pengukuran ini merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas kinerja pelayanan informasi publik di Diskominfo Kabupaten Bangka.

Tabel 3.6
Data Kecepatan Internet Kabupaten Bangka Berdasarkan Kecamatan

No	Kecamatan	Kecepatan
1	Kecamatan Sungailiat	2G,3G,4G,4G+
2	Kecamatan Pemali	2G,3G,4G,4G+
3	Kecamatan Sinar Jaya	2G,3G,4G
4	Kecamatan Belinyu	2G,3G,4G
5	Kecamatan Mendok Barat	2G,3G,4G

Sumber : LAKIN tahun 2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kondisi kecepatan internet di Kabupaten Bangka sudah tergolong cepat. Meskipun sudah cepat, kecepatan sinyal internet di Kabupaten Bangka belum terbagi secara merata masih ada beberapa daerah yang tidak secepat daerah lainnya namun secara garis besar sudah memiliki kecepatan yang baik.

Tabel 3.7
Pembagian Kecepatan Internet pada Perangkat Daerah di Kabupaten Bangka oleh Diskominfo

No	Dinas	Kecepatan Internet
(1)	(2)	(3)
1	Sekretariat Daerah	20Mbps
2	Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia	100Mbps
3	Badan Penanggulangan Bencana Alam	20Mbps

4	Badan Perencanaan Daerah	20Mbps
5	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	20Mbps
6	Satuan Polisi Pamong Praja	20Mbps
7	Dinas Kesehatan	20Mbps
8	Dinas Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat	20Mbps
9	Dinas Sosial	20Mbps
10	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk	20Mbps
11	Dinas Lingkungan Hidup	20Mbps
12	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	20Mbps
13	Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik	100Mbps & 50 Mbps
14	Dinas Perhubungan	20Mbps
15	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	20Mbps
16	Dinas, Pemuda, Olah Raga Dan Pariwisata	20Mbps
17	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	20Mbps
18	Dinas Pangan, Pertanian, Kelautan Dan Perikanan	20Mbps
19	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UKM	20Mbps
20	Kecamatan Sungailiat	20Mbps
21	Kecamatan Pemali	20Mbps
22	Kecamatan Mendok Barat	20Mbps
23	Kecamatan Sinar Jaya	20Mbps
24	Kecamatan Belinyu	20Mbps

Sumber : LAKIN tahun 2020 Diskominfo Kabupaten Bangka

Berdasarkan data tersebut Dinas Komunikasi Informatika dan Statistika Kabupaten Bangka telah memfasilitasi perangkat-perangkat daerah dalam hal pengadaan jaringan internet berupa wi-fi yang di kelola oleh Diskominfo sendiri. Kecepatan yang dibagikan oleh Diskominfo diberikan sesuai dengan kebutuhan yang ada sehingga terbagi secara merata sesuai dengan tupoksi dan kuantitas kebutuhan jaringan internet perangkat daerah.

Diskominfo Kabupaten Bangka juga memaksimalkan infrastruktur dan sarana dan prasarana yang ada dengan memanfaatkan sebaik mungkin inventaris yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Bangka. Penjelasan di atas memberikan gambaran bahwa aparatur di Diskominfo dalam memberikan keterbukaan informasi publik sudah cukup sesuai dengan harapan ide atau gagasan yang diberikan, meskipun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya seperti pengetahuan IT yang belum memadai.

Diskominfo telah berusaha sebaik mungkin dalam meningkatkan kualitas layanan dalam peningkatan kualitas layanan yang bertujuan memudahkan masyarakat Kabupaten Bangka dalam mendapatkan Informasi berbasis *website* akan berisikan semua data yang terintegrasi sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya.

3.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dalam pelayanan informasi publik merupakan tolok ukur dalam penilaian baik itu masyarakat dan perangkat daerah dalam pelayanan informasi publik. Yakni indikatornya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Keterbukaan informasi publik yang diberikan dalam *website* akan membuahkan sebuah kepercayaan publik terhadap pemerintah yang akan meningkatkan partisipasi masyarakat pada

akhirnya dimana kepuasan pengguna masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Pemerintah Kabupaten Bangka pada *Website* memuat informasi-informasi publik yang disebarkan kepada masyarakat guna terciptanya transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Sosialisasi merupakan kegiatan upaya untuk meningkatkan minat masyarakat Kabupaten Bangka dalam pemanfaatan *website*. Dalam hal ini sosialisasi bertujuan memberikan edukasi berupa pengetahuan terhadap sesuatu hal dimana dapat menambah pengetahuan masyarakat sehingga dapat mengubah sebuah kebiasaan.

Diskominfo dalam pemanfaatan *website* sudah melakukan berbagai sosialisasi mengenai *website* di Kabupaten Bangka baik di lingkungan pemerintahan maupun di masyarakat. Penggunaan *website E-PPID* dalam penyebaran informasi publik sangat berguna untuk memperkuat tingkat kepercayaan publik. Dengan menggunakan *Website* dalam pelayanan informasi publik maka kepercayaan publik akan meningkat sehingga masyarakat akan meningkatkan partisipasinya juga dan sesama perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Bangka pemerintahan, sebagai bentuk usaha dalam mengubah kebiasaan lama masyarakat menjadi sebuah kebiasaan baru yang lebih efektif.

3.8. Diskusi

Pemanfaatan *website e-ppid* dalam memberikan pelayanan informasi publik di Kabupaten Bangka merupakan program dalam pemanfaatan teknologi berbasis *website*. Dalam hal ini pemanfaatan sendiri dinilai belum optimal dalam pelayanan informasi publik. Penilaian indikator dalam pemanfaatan *website* yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan pengguna merupakan indikator dalam pemanfaatan *website*, Pada dasarnya teori efektivitas yang digunakan adalah teori delone dan mclean dalam pengukuran suatu keberhasilan efektivitas.

Pemanfaatan *website* sendiri juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang Kabupaten Bangka dalam pemanfaatan teknologi dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan pegawai Diskominfo. *Website E-PPID* menjadi sarana layanan *online* bagi pemohon informasi publik sebagai bentuk perwujudan dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Akan tetapi, layanan ini belum bersifat transaksional yang artinya permintaan informasi dengan kriteria tertentu belum dapat dilaksanakan secara *online*, mengingat masih adanya keterbatasan dalam infrastruktur teknologi informasi maupun suprastruktur SDM pengelola

3.9. Diskusi Temuan Menarik

Penulis menemukan faktor pendukung dalam yaitu kualitas sumber daya manusia yang baik, sumber dana yang memadai, dan kualitas fragmentasi yang baik. Faktor penghambat yaitu belum optimalnya sosialisasi, masih

kurangnya fasilitas yang tersedia, dan keterlambatan input data sebagai laporan pelaksanaan program.

IV. KESIMPULAN

Analisis data yang telah dilakukan memberikan beberapa kesimpulan bahwa Efektivitas Pemanfaatan *Website* dalam Pelayanan Informasi Publik di era perkembangan teknologi pada Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kabupaten Bangka dapat dikatakan sudah cukup baik walaupun masih adanya kendala-kendala dalam pelayanan informasi berbasis *website*. Hal ini dibuktikan dengan 4 indikator yang meliputi :

1. Kualitas Sistem dari aparatur di Diskominfo sudah cukup baik dimana aparatur tersebut diharuskan dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pemanfaatan *website* dalam memberikan pelayanan informasi publik di era digitalisasi sekarang. Terkait hal tersebut, keahlian dalam penguasaan teknologi harus ada dalam diri aparatur.

2. Kualitas Informasi dimana Diskominfo Kabupaten Bangka telah bekerja sama terhadap beberapa dinas yang mengelola *website* dengan memberikan informasi-informasi publik yang dibutuhkan masyarakat berupa profil dinas, berita terbaru mengenai dokumentasi data yang dibutuhkan Perangkat Daerah lain dan sebagainya. Kualitas Informasi dalam Penggunaan *website* juga digunakan sebagai penyedia kabar resmi untuk menghindari dan sekaligus membasmi *hoax*.

3. Kualitas Layanan dalam melaksanakan pelayanan informasi secara digital berbasis *website* sudah cukup sesuai dengan harapan beberapa ide atau gagasan yang diberikan meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya seperti pengetahuan IT yang belum memadai.

Kepuasan Pengguna dalam hal ini sebuah komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat baik rekan kerja maupun atasan atau bawahan merupakan hal yang cukup penting dalam pelayanan informasi dimana penilaian hal tersebut merupakan hal penting. Terciptanya komunikasi yang baik, membuat proses dalam melakukan pekerjaan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pemanfaatan teknologi berbasis *website* e-ppid di Kepulauan Bangka Belitung Kabupaten Bangka. untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.”* Jakarta : Rineka Cipta. (2010)
- Bruce L. (Bruce Lawrence) Berg and Howard Lune, ‘Qualitative Research Methods for the Social Sciences’, 416.
- Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset:” Memilih Diantara Lima Pendekatan”*. Yogyakarta : *Pustaka Pelajar.*(2015)
- Hardani, *“Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”*, Yogyakarta : Pustaka Ilmu (2020)
- Heryana, Ade .”*Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*”, Hal 34. . (2018).
- Indrajit, Richardus Eko.. *E-government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.(2002)
- Mahfud Sholihin and Puspita Ghaniy Anggraini, ‘Analisis Data Penelitian Menggunakan Software STATA’, ed. by Th. Arie Prabawati,(2021), 144
- Makmur. *“Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan”*. Bandung : Refika Aditama (2020)
- Moleong, Lexy. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya (2011)
- Nazir, Moh. *“Metode Penelitian”*. Bogor : Ghalia Indonesia (2014)
- Norman K. Denzin (London: Sage Publication,Inc.,2005).
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. Et al . *Pengantar Teknologi Informasi Internet : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Andi (2007)
- Robert E. Stake, *Qualitative Research: How Things Work BT - Qualitative Research: Studying How Things Work, Qualitative Research: Studying How Things Work* (New York: The Guildford Press, 2010)
- Setiawan S.Pd Albi Anggito Johan, ‘*Metodologi Penelitian Kualitatif*’, ed. by Ella Deffi Lestari, 2018, Hlm 90.
- Sutopo, H B. *“Metodologi Penelitian Kualitatif; Dasar Teori Dan Penerapannya Dalarn Penelitian.”Edisi-2. Universitas Sebelas Maret, Yogyakarta* (2006).
- Suradinata, Ermaya. *“Etika Pemerintahan dan Geopolitik Indonesia”*. Bandung : Pustaka Ramadhan (2013)
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2002).
- William D E L Satu, Sistem Informasi, and Departemen Teknologi, *“Model DeLone Dan McLean Dari Keberhasilan Sistem Informasi ;,”* no. 4 (2003): 9–30.
- Wayne A. Wiegand, *A History of Modern Librarianship* (ABC-CLIO, 2015).
- Yvonna S. Lincoln, *The SAGE Handbook of Qualitative Research*, ed. by