

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN WEBSITE PADANG.GO.ID  
DALAM MEMENUHI LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
BAGI MASYARAKAT DI KOTA PADANG**

Elmitha Purnama Sari

NPP. 29.0199

*Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [elmithapurnama25@gmail.com](mailto:elmithapurnama25@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP)** on the low interest of visitors in using the *padang.go.id* website is the background of this research. **Purpose** this study is to analyze how the effectiveness of using the *Padang.go.id* website in fulfilling public information services for the community in the city of Padang is reviewed based on the quality of the system, the quality of information and the use of the website along with the inhibiting factors and the efforts made by the Diskominfo of the city of Padang. **Method** used is qualitative research with descriptive methods through an inductive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result** the study reveal that the effectiveness of using the *Padang.go.id* website has not been effective, because there are still many indicators that have not been met, namely the quality of the reliability section system due to the transition of information from the website to social media, the completeness of the quality of information is still not effective due to human resources and facilities. **Conclusion** the use of the *padang.go.id* website in fulfilling public information services for the community in the city of Padang is still not effective. This is because there are still indicators that have not been met, namely: first, the dimensions of the quality of the information system on the reliability indicator due to the transition of information from the website to social media so that it cannot be relied upon as an information service; second, on the dimension of information quality, the completeness indicator is still not effective because of the lack of human resources and inadequate facilities and infrastructure at Diskominfo; and third, namely the usage dimension due to the lack of socialization to the public regarding the website so that many people still do not know about the existence of the web.

**Keywords:** Program Effectiveness, M-Government, Digital Literacy, Padang City

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP)** Rendahnya ketertarikan pengunjung dalam penggunaan *website* *padang.go.id* menjadi latar belakang penelitian ini. **Tujuan** penelitian ini adalah menganalisis bagaimana Efektivitas Penggunaan *Website* *Padang.go.id* Dalam Memenuhi Layanan Informasi Publik Bagi Masyarakat Di Kota Padang yang ditinjau berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan *website* beserta faktor penghambat serta upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Padang. **Metode** penelitian yang digunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif melalui

pendekatan induktif. Data dihimpun melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan** mengungkapkan bahwa Efektivitas Penggunaan *Website* Padang.go.id belum efektif, dikarenakan masih banyak indikator yang belum terpenuhi yaitu kualitas sistem bagian keterandalan disebabkan adanya peralihan informasi dari *website* ke media sosial, kelengkapan kualitas informasi masih belum efektif karena faktor sumber daya manusia serta sarana dan prasana, serta rendahnya penggunaan *website* karena minimnya sosialisasi. **Kesimpulan** penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang masih belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu: *pertama*, dimensi kualitas sistem informasi pada indikator keterandalan yang disebabkan adanya peralihan informasi dari *website* ke media sosial sehingga belum dapat diandalkan sebagai layanan informasi; *kedua*, pada dimensi kualitas informasi indikator kelengkapan, masih belum efektif karena faktor sumber daya manusia serta sarana dan prasana yang kurang yang masih kurang di Diskominfo; dan ketiga, yaitu dimensi penggunaan disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait *website* sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan web tersebut.

**Kata kunci:** Efektivitas Program, M-Government, Literasi Digital, Kota Padang

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pengaruh teknologi digital memberikan perubahan besar terhadap perkembangan teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Dalam Indrajit (2012:4) “Penerapan teknologi seperti LAN, WAN, GlobalNet, Intranet, Internet, Ekstranet, semakin hari semakin merata dan membudaya di masyarakat”. Haag dan Keen (1996) dalam Kadir and Triwahyuni (2014:2) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Secara Sederhana teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. *E-government* digunakan pemerintah dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang berbasis elektronik, dengan menggunakan internet sebagai penyedia layanan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat. *E-government* pada pelaksanaan pemerintah diharapkan dapat memberikan informasi kepada publik secara terbuka dan transparan sehingga melimpahkan tanggung jawab kepada pemerintah untuk menginformasikan kepada masyarakat terkait dengan kegiatan, aktivitas maupun program pemerintah yang sedang berlangsung. Salah satu wujud model *e-government* yakni *Government to Citizen* (G2C) yang merupakan aplikasi pemerintah untuk membangun serta mempratikkan bermacam portofolio teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki jalinan interaksi dengan rakyat salah satunya menggunakan media elektronik seperti *website*. Kota Padang termasuk pengguna teknologi berupa *website* pemerintah daerah sebagai media *e-government* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat kota. *Website* tersebut dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang dengan url padang.go.id. Tujuan *website* pemerintah Kota Padang yaitu tersalurkan semua informasi dan kegiatan Pemerintah Kota Padang secara baik dan transparan kepada warga kota. Sejak tahun 2019 sampai sekarang ini *website* padang.go.id menjadi sarana dalam penyampaian informasi masyarakat Kota Padang. *Website* tersebut berisikan layanan, kegiatan, program maupun informasi lainnya terkait Kota Padang.



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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan penggunaan website yaitu kurangnya pengunjung *website* padang.go.id yang dilihat dari data *unique visitor* tahun 2019 terdapat sebanyak 62.718 pengunjung. Adapun jumlah *unique visitor* pada tahun 2020 sebanyak 46.903 pengunjung. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa *unique visitor website* padang.go.id mengalami penurunan sebesar 15.815 pengunjung. Kemudian ditinjau dari data *number of visit* pada tahun 2019, pengunjung *website* berjumlah 109.381 sedangkan, data *number of visit* pada tahun 2020 sejumlah 78.955 pengunjung. Dapat dilihat data *number of visit* sebesar 30.426 pengunjung. Apabila pengunjung pada statistik *website* tersebut direkapitulasi, dapat disimpulkan bahwa pengunjung baik dari *number of visit* maupun *unique visitor* sama-sama mengalami penurunan. Angka tersebut dapat menjadi salah satu indikator yang menunjukkan kurangnya pengunjung *website* padang.go.id. Selanjutnya dilihat dari kualitas informasi *website* padang.go.id perlu ditingkatkan yaitu mencapai 51.9 % ,data penilaian tersebut merupakan hasil vote 108 orang yang telah mendatangi *website* dan terdapat kurangnya informasi yang disediakan Diskominfo Kota Padang pada *website* padang.go.id terkait klipng yang tersedia hanya pada tahun 2020 sebanyak dua klipng dan tahun 2021 tersedia satu klipng.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks penggunaan *website* sebagai layanan informasi bagi masyarakat. Referensi penelitian terdahulu ialah Farandi Agung Pramudita (2019) yang berjudul Efektivitas Penggunaan *website* Medantalk.com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kalangan Mahasiswa Fisip USU. Penelitian ini membahas penggunaan *website* medantalk.com cukup update dalam menyediakan informasi dan dapat memenuhi kebutuhan informasi Mahasiswa mengenai peristiwa yang terjadi di Kota Medan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang penggunaan *website* dan seberapa efektifnya *website* dalam memenuhi kebutuhan informasi. Upaya yang dilakukan ialah meningkatkan konsisten *website* medantalk.com dalam menyampaikan informasi yang ada di Kota Medan agar tetap menjadi *website* yang dapat diandalkan bagi masyarakat sekitar. Metode penelitian yang digunakan ialah Penelitian kualitatif sebagai pendekatannya.

Selanjutnya penelitian Brian Anggika Putra (2018) yang berjudul Efektivitas penggunaan Media Baru *Website* dan Aplikasi Online Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan terhadap Tingkat Pengetahuan Pengunjung tentang Wisata Pacitan. Penelitian ini membahas kedua media yang digunakan oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan sama-sama mempunyai pengaruh atau peran terhadap tingkat pengetahuan pengunjung tentang wisata Pacitan, dan tingkat keefektifan daripada aplikasi lebih tinggi daripada *website*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas penggunaan *website*. Metode yang dipakai ialah metode penelitian kuantitatif.

Penelitian oleh Zhafira Salsabil dan Mecca Arfa (2019) yang berjudul Efektivitas *Website* Famaledaily.com dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Fokus penelitian ini mengukur efektivitas situs terhadap kebutuhan informasi pengguna dengan memakai enam (6) dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat. Hasil kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website* dinilai sangat efektif dalam memberikan informasi kepada penggunanya. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang. Perbedaannya terletak pada substansi dan isi materi penelitian tu sendiri. Teori penelitian yang digunakan juga berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farandi Agung Pramudita (2019) dan Brian Anggika Putra (2018). Metode yang digunakan menggunakan kualitatif deskriptif juga berbeda dengan penelitian Brian dan Zhafira Salsabil. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Delone & Mc Lean (2003) yang menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan sistem informasi dilihat pada empat hal, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna.

#### **1.5. Tujuan.**

Adapun tujuan dilaksanakannya kegiatan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem website padang.go.id dilihat dari artikel maupun klipng yang kurang informatif bagi masyarakat Kota Padang.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi dalam konten website padang.go.id yang dapat disajikan kepada masyarakat Kota Padang.
3. Untuk mengetahui penggunaan website padang.go.id sebagai layanan informasi dapat menumbuhkan budaya literasi bagi masyarakat di Kota Padang.

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan induktif merupakan model penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian kualitatif mengarah pada penafsiran realita di lapangan berupa data deskriptif. Hal ini sejalan dengan Creswell (2013:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok tertentu yang dikaitkan dengan masalah sosial atau kemanusiaan. Metode deskriptif dengan pendekatan induktif ialah metode atau cara mendeskripsikan permasalahan berdasarkan fakta-fakta di lapangan yang selanjutnya diteliti untuk penyelesaian masalahnya, kemudian ditarik kesimpulan secara umum. Hasil Penelitian dapat ditarik kesimpulan yang dapat menjawab persoalan yang dihadapi terkait dalam efektivitas penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang. Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian kualitatif ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Pengambilan data penelitian kualitatif terdiri atas *purposive sampling* yaitu Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik, Kepala Seksi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik, Kepala Seksi Pengolahan Media Komunikasi Publik, Kepala Seksi Penguatan Keterbukaan Informasi Publik, Staf/ Admin *website* padang.go.id sedangkan masyarakat sebagai pengguna *website* padang.go.id dikategorikan *snowball sampling*.



### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang dengan menggunakan pendapat dari Delone & Mc Lean (2003) menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan sistem informasi dilihat pada empat hal, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

#### 3.1 Kualitas sistem website padang.go.id dilihat dari artikel maupun kliping yang kurang informatif bagi masyarakat Kota Padang

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan instansi yang memiliki tugas dalam bidang penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi yang disampaikan berisikan program kegiatan promosi, himbuan, dan berita terupdate tentang pemerintah daerah tersebut. Seiring berjalannya waktu penyampaian informasi saat sekarang ini berkembang semakin pesat dengan menggunakan media digital atau online membuat masyarakat mudah mengakses kapanpun dan dimanapun seperti yang diterapkan Diskominfo Kota Padang penyampaian informasi melalui website.

##### 3.1.1 Kualitas Sistem

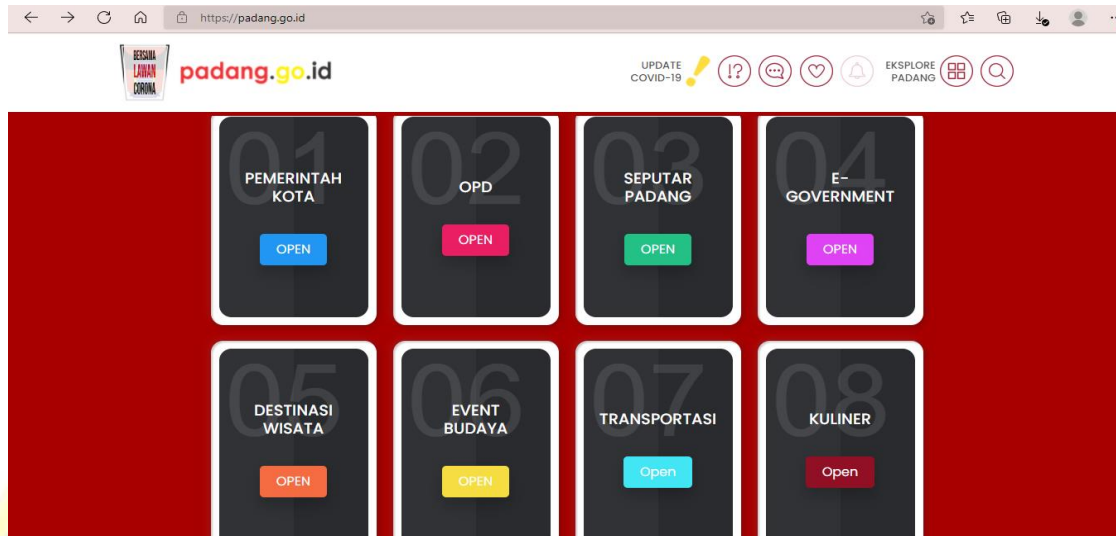
Kualitas sistem berpengaruh atas informasi website yang dihasilkan berkualitas atau tidak. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang mengoptimalkan sistem website agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam penginputan informasi Diskominfo mempunyai ruangan server tersendiri sehingga pusat data informasi dapat terkelola dengan baik. Kualitas sistem terhadap kliping yang kurang update disebabkan oleh faktor sumber daya yang kurang sehingga penyampaian layanan informasi terbilang cukup terbatas, karena menyesuaikan kemampuan sumber daya yang dimiliki. Meskipun masih terdapat kekurangan namun Diskominfo Kota Padang tetap terus membenahi *website* tersebut agar menjadi jendela informasi bagi masyarakat Kota Padang. Kualitas sistem dilihat dari lima indikator, yaitu :

a. Kegunaan

Informasi yang dipublikasi melalui website padang.go.id dapat berguna bagi masyarakat. Portal ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam mencari sesuatu, ditambah lagi ini merupakan web yang resmi yang dimiliki Pemerintah Kota Padang sehingga apa saja berita yang disajikan pasti akurat.

b. Ketersediaan

Informasi yang disediakan memuat aktivitas pemerintahan, berita, artikel, info, pengumuman dan sebagainya. Informasi yang ada di portal padang.go.id belum merangkum semua OPD yang ada di Kota Padang serta Diskominfo menindaklanjuti perubahan tampilan agar mempermudah masyarakat serta wisatawan yang ingin berkunjung ke Kota Padang sesuai dengan tampilan dibawah ini.



**Gambar 3.2**  
**Perubahan tampilan menu Website**

Sumber : Website padang.go.id

Tampilan dashboard utama website padang.go.id mengalami perubahan yaitu terdapat pengelompokan destinasi wisata, transportasi, kuliner, dan lainnya yang tergambar jelas dengan mengklik tombol *open* pada masing-masing kategori menu tersebut. Selanjutnya akan diarahkan website ke pilihan yang sudah diklik tadi, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mencari tau apa yang diinginkan dan tercapainya tujuan website sebagai layanan pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.

c. Keterandalan

Website padang.go.id sejauh ini memang belum sepenuhnya dapat diandalkan oleh masyarakat, sehingga pengunjung media sosial dua kali lebih banyak dibandingkan dengan website yaitu 62.718 pengunjung per tahunnya. akun media sosial milik pribadi seperti instagram infopadang, infosumar, dan lainnya memiliki pengikut lebih banyak dari website padang.go.id karena akun tersebut tidak memiliki prosedur ketat seperti yang dimiliki padang.go.id serta resolusi gambar yang berbasis HD (*High Definition*), penggunaan bahasa yang memperhatikan unsur SPOK serta dapat dipahami pembacanya. Akun tersebut langsung menginput informasi tanpa adanya kaidah yang ada pada web sehingga lebih cepat mengunggah dibandingkan dengan website.

d. Kemampuan Beradaptasi

Sejauh ini, adaptasi website tergolong mampu menyesuaikan keinginan penggunanya. Adaptasi yang dimaksud ialah bagaimana kemampuan website secara teknis dalam menampilkan informasi secara komprehensif dan fleksibel terhadap tampilan website padang.go.id yang dapat dipahami oleh masyarakat sehingga informasi yang disediakan



dapat tersampaikan kepada pembacanya. Adaptasi diperlukan dalam layanan informasi seperti *website* padang.go.id dikarenakan *website* ini merupakan web umum yang resmi dari pemerintah Kota Padang. Maka dari itu perlu dijaga agar penggunaanya tetap memahami dan mengerti *website* padang.go.id. Apabila terjadi perubahan tampilan maka harus dapat menyesuaikan lagi dengan pengguna *website* padang.go.id.

e. Waktu Merespon

Loading atau waktu merespon perintah pengguna sebelumnya memang lambat dikarenakan adanya penambahan musik ketika login atau masuk ke dalam *website* padang.go.id. Hal tersebut yang menyebabkan pengguna lama dalam membuka berita yang akan dilihat, terlebih lagi pengguna *smartphone* agak berat dalam mengakses informasi yang ada di dalam *website*. Perubahan di tahun 2022 ini pihak Diskominfo menghapuskan audio musik ketika login ke *website*, sehingga sekarang lebih cepat serta peralihan dari menu satu ke menu lainnya tidak terlalu lama dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Dulu sebelum dihapuskan audio ketika masuk web untuk membuka berita memakan waktu sekitar 25 detik namun setelah dihapuskan hanya membutuhkan waktu 10 detik untuk membuka informasi yang ada di *website*, tentunya ini merupakan perubahan baik untuk pengguna web

### **3.2 Kualitas informasi dalam konten Website padang.go.id yang disajikan kepada masyarakat di Kota Padang**

#### **3.2.1 Kualitas Informasi**

Informasi adalah sumber pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyampaian informasi pada era digital ini mempermudah setiap orang mengakses informasi tersebut dimapun dan kapanpun. Kualitas Informasi dilihat dari bagaimana informasi dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik buruknya informasi yang disampaikan berpengaruh terhadap kualitas dari informasi tersebut. Ada beberapa indikator dalam melihat kualitas informasi menurut Delone and McLean 2003 yang meliputi 5 indikator yaitu :

a. Kelengkapan

Informasi yang tersedia atau diberikan oleh *Website* hendaknya lengkap mampu menjelaskan secara menyeruluh serta merangkum mengenai maksud dari informasi tersebut, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunaanya. *Website* padang.go.id untuk di tahun 2021 hanya memasukkan berita yang bersifat pengumuman. Dinas Komunikasi Informatika Kota Padang terus meningkatkan dan melakukan perubahan agar informasi yang diberikan dapat bermanfaat tidak hanya untuk pegawai pemerintahan namun juga masyarakat Kota Padang. Kelengkapan *website* juga ditinjau dari seberapa sering informasi diunggah setiap harinya. Berikut ini rekapan berita tayang pada tahun 2020.

No	Bulan	Total Berita
1	Januari	91
2	Februari	178
3	Maret	206
4	April	741
5	Mei	126
6	Juni	268
7	Juli	250
8	Agustus	201
9	September	235
10	Oktober	276
11	November	216
12	Desember	207
<b>Total Berita</b>		<b>2995</b>

**Tabel 3.2**

**Rekap Jumlah Berita Tayang Tahun 2020**

Sumber : Kepala Bidang Umum Diskominfo Kota Padang

Tabel di atas menjelaskan rekap bulanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang Tahun 2020. Awal bulan Januari berita yang masuk berjumlah 91 berita kemudian mengalami peningkatan dibulan Februari sebanyak 178 berita. Berita terbanyak berada di bulan April yaitu 741 berita. Banyak atau tidak berita yang masuk tergantung keadaan kegiatan yang ada dilapangan. Berita yang datang hari itu langsung diunggah oleh operator kominfo agar konsisten setiap harinya dalam penyampain informasi.

- b. Mudah untuk dimengerti  
Penyajian informasi yang diberikan kepada masyarakat menggunakan bahasa yang mudah digunakan dan dapat dicerna oleh semua kalangan. Indikator ini menjelaskan bagaimana isi dari informasi yang disampaikan *website* padang.go.id dapat dipahami oleh penggunanya. Untuk mengetahui bagaimana masyarakat paham atau tidak terkait berita yang disajikan *website* padang.go.id menyediakan vote bagi pengunjung mengenai bagaimana kualitas informasi di portal padang.go.id sehingga dijadikan evaluasi bagi Diskominfo dalam mengukur kualitas indormasi yang disajikan
- c. Keakuratan  
Informasi yang tersedia dalam *website* padang.go.id haruslah informasi yang akurat sehingga dapat diandalkan dan tidak memberikan informasi-informasi yang tidak bisa dibuktikan kebenarannya. Portal padang.go.id dijadikan sebagai patokan informasi masyarakat. Berita-berita hoax yang beredar disosial media apabila dipublish di *website* berarti berita itu valid.
- d. Kesesuaian  
Kesesuaian disini diartikan sebagai kecocokan informasi yang diberikan *website* padang.go.id sebagai sebuah output harus sesuai dengan perintah yang dimasukkan oleh



pengguna ke dalam query dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pengguna sehingga dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi. Kesesuaian pada website padang.go.id sudah sesuai karena penggolongan informasi yang ada dalam website sudah terangkum ketika kita sudah login ke halaman web, sehingga memudahkan masyarakat dalam memilah informasi yang dicari. Pengguna bisa menggunakan tombol pencarian yang ada disebelah kanan dashboard depan untuk mencari informasi atau bisa memilih menu yang dipilih sesuai kebutuhan informasi pengguna web. Sejah ini apa yang dicari pengguna maka website otomatis menampilkan berita sesuai yang diperintahkan tadi.

e. Keamanan

Sebuah portal resmi pemerintah tentunya mempunyai keamanan yang ketat, apalagi menyinggung data dan informasi mengenai pemerintah tersebut tentunya tidak asal-asalan. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah informasi umum yang bisa diakses oleh semua orang, namun apabila informasi itu bersifat rahasia dan hanya bisa diakses oleh pejabat serta pegawai tidak dipublikasikan ke dalam website agar tetap terjaga keamanannya. Sejah ini belum pernah terjadi kebobolan keamanan dari web sehingga masih terjaga dengan baik. Selain itu, keamanan *website* memperhatikan kaidah penulisannya agar isi informasi yang dipublikasikan terhindar dari SARA dan informasi yang tidak bermanfaat. Kebobolan data informasi untuk saat ini belum pernah terjadi kepada *website* padang go.id dikarenakan penjagaan serta ruang server tersendiri yang sudah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang yang terletak di Lantai dua gedung Balaikota Padang.

### **3.3 Penggunaan Website padang.go.id sebagai layanan informasi dapat menumbuhkan budaya literasi bagi masyarakat di Kota Padang**

#### **3.3.1 Penggunaan**

Pengguna adalah orang yang memakai hasil dari output yang sudah dibuat. Hasil dari website padang.go.id adalah informasi serta data seputar Kota Padang baik pemerintahan, kegiatan ASN (Aparatur Sipil Negara), sejarah kotanya, destinasi wisata dan lainnya. Sasaran dari website ini adalah masyarakat Kota Padang. Banyak faktor apabila masyarakat menggunakan website padang.go.id salah satunya mencari kebenaran informasi yang beredar dimedia sosial, pengumuman penting yang hanya diterbitkan di website resmi, dan sebagainya. Ada beberapa indikator dalam melihat dimensi penggunaan menurut Delone and McLean 2003 yaitu :

a. Sifat Penggunaan

Sifat disebut juga tingkah laku masyarakat dalam menggunakan *Website*. Indikator ini menjelaskan alasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi pada website padang.go.id apakah disengaja atau disebabkan oleh faktor lain. Kebanyakan dari masyarakat menggunakan informasi sebagai sumber referensi dan rujukan atas informasi yang beredar ditengah masyarakat. Pengguna *Website* menggunakan padang.go.id dalam mencari informasi yang valid dan sudah teruji kebenarannya. Selanjutnya berdasarkan observasi yang dilakukan

penulis banyak masyarakat pengujung *website* yang punya intensi untuk memeriksa validitas informasi yang beredar benar atau tidak. Jika informasi itu sudah tersedia dalam *website*, maka fakta ini menjadi ukuran validitas kebenaran informasi tersebut. Dengan demikian masyarakat dapat memilah informasi yang kredibel ataupun tidak.

b. Frekuensi Penggunaan

Frekuensi penggunaan dilihat dari seberapa sering *Website* padang.go.id digunakan atau diakses oleh penggunanya. Data *unique visitor website* lebih sedikit dibandingkan *number of visit* dikarenakan banyak masyarakat yang tidak mengetahui *website* tersebut. Pada umumnya masyarakat minim mengetahui adanya *website* padang.go.id. Faktor penyebabnya ialah ketidaktahuan masyarakat mengenai keberadaan *website* tersebut. Sasaran pengujung *website* Padang.go.id adalah masyarakat yang berumur 17 tahun keatas dikarenakan mereka sudah paham manfaat informasi dalam membangun budaya literasi digital. Sebagaimana tersaji dalam tabel berikut ini:

No	Kecamatan	Jumlah Warga yang berumur 17 tahun keatas	Tercapai	Persentase (%)
1	Padang Selatan	45.212	45.212	100
2	Padang Timur	58.845	58.845	100
3	Padang Barat	33.287	33.287	100
4	Padang Utara	42.018	42.018	100
5	Bungus Teluk Kabung	18.840	18.840	100
6	Lubuk Begalung	86.130	86.130	100
7	Lubuk Kilangan	39.890	39.890	100
8	Pauh	43.329	43.329	100
9	Kuranji	103.060	103.060	100
10	Nanggalo	42.727	42.727	100
11	Koto Tangah	139.685	139.685	100
Jumlah		652.823	652.823	100

**Tabel 3.3**

**Sasaran penyebaran informasi publik**

Sumber : Kasubag Umum Diskominfo Padang



Tabel di atas menjelaskan target yang menjadi sasaran dalam penyebaran informasi publik adalah warga yang berumur 17 tahun keatas. Umumnya rentang usia 17 keatas sudah bisa mengakses informasi sendiri tanpa melalui perantara orang lain. Hampir dari setiap kecamatan mempunyai jumlah penduduk  $\pm$  40.000 orang. Dari total jumlah 652.823 penduduk harusnya bisa meningkatkan jumlah pengunjung *website* padang.go.id ini. Penggunaan *website* akan meningkat apabila masyarakat sudah mengetahui keberadaan *website* tersebut, namun belum ada dilakukan sosialisasi terhadap *website* padang.go.id sehingga belum diketahui oleh seluruh warga Kota Padang.

c. Minat untuk Menggunakan Kembali

Informasi yang berkualitas tentunya akan menarik minat para pembacanya. Indikator ini ingin mengetahui apakah pengguna berminat untuk menggunakan Website padang.go.id kembali setelah mencoba dan menggunakan Website ini dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Banyak hal yang bisa mendorong bagaimana masyarakat agar mau mengunjungi Website kembali yaitu menu tampilan utama yang dapat dipahami oleh pembaca. Selain itu, untuk menumbukan minat masyarakat diperlukan tampilan serta informasi yang berkualitas, selain itu perlu diadakan sosialisasi agar tersalurkan semua informasi kepada masyarakat. Pentingnya sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat mengenal dan mengetahui pemerintah Kota Padang mempunyai satu platform yaitu *Website* padang.go.id sebagai jendela informasi masyarakat.

### 3.3.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan masyarakat adalah tujuan dari setiap instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti Dinas Komunikasi dan Informatika ini. Hal ini dilakukan karena masyarakat menggunakan layanan di instansi tersebut untuk mendapatkan sesuatu data yang dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan informasi publik berupa *website* yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mencari informasi serta data penting secara online melalui smartphone atau PC (Personal Computer) serta tersampainya semua informasi pemerintahan kepada masyarakat. Kepuasan layanan informasi *website* padang.go.id harus menimbulkan kesenangan terhadap masyarakat karena memudahkan mereka dalam mencari data dan informasi penting yang valid. Ada tiga indikator pengukuran kepuasan menurut Delone and McLean 2003 diantaranya yaitu :

a. Efisiensi

Efisien dalam ketepatan waktu artinya berita dan informasi *Website* harus konsisten setiap hari dalam mempublikasikan informasi tersebut. Sejauh ini *website* padang.go.id belum dinilai efisien dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Ada beberapa faktor yang disampaikan yaitu kondisi gedung yang masih bergabung didalam gedung Balaikota Padang sehingga masih terpisah-pisah antara data center, bidang e-government dan kesekretaritan. Selain itu kurangnya tenaga operasional dalam menginput berita serta terjun ke lapangan masih dilakukan oleh dua pegawai Diskominfo.

b. Efektivitas

Efektivitas menitikberatkan pada outcome (hasil) suatu organisasi, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diharapkan. Efektivitas layanan informasi merupakan sejauh mana pengguna merasa puas mengenai efektivitas dalam memenuhi kebutuhan informasi pada website padang.go.id.

c. Kepuasan pengguna

Kepuasan merupakan target utama dari pelayanan informasi publik. Salah satu faktor penunjang keberhasilan suatu program dilihat dari kepuasan masyarakat penggunanya. Apabila output yang disajikan membuat penggunanya puas maka program tersebut sudah bisa dikatakan sukses. Website padang.go.id dibentuk untuk masyarakat kota Padang agar dapat memahami dan mengetahui apa saja perkembangan yang terjadi saat ini, sehingga tidak menyebabkan masyarakat minim literasi informasi kota tempat tinggalnya mereka. Untuk saat ini belum tersedia penilaian kepuasan pengguna masyarakat untuk itu kedepannya kominfo akan menambahkan polling penilaian untuk mengukur kepuasan pengguna. Tujuan ditambahkan adalah untuk mengetahui bahwa masyarakat sudah puas atau belum terhadap informasi yang disajikan.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas penggunaan website padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang belum efektif dikarenakan masih terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu: pertama, dimensi kualitas sistem informasi pada indikator keterandalan masih belum efektif karena disebabkan adanya peralihan informasi dari website ke media sosial sehingga belum dapat diandalkan sebagai layanan informasi yaitu website diskominfo.id ke web padang.go.id, selain itu media sosial lebih banyak digunakan ditengah masyarakat karena lebih bersifat fleksibel dan terupdate lebih cepat ketimbang website padang.go.id. kedua, pada dimensi kualitas informasi indikator kelengkapan, masih belum efektif karena faktor daya manusia serta sarana dan prasarana yang kurang yang masih kurang di Diskominfo; selain itu kondisi gedung yang kurang memadai untuk pegawai bekerja dan ketiga, yaitu dimensi penggunaan disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait website sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan web tersebut. Indikator kepuasan pengguna saat ini belum bisa sepenuhnya diandalkan ditengah masyarakat.

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan website padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat di Kota Padang masih belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator yang belum terpenuhi yaitu: pertama, dimensi kualitas sistem informasi pada indikator keterandalan yang disebabkan adanya peralihan informasi dari website ke media sosial sehingga belum dapat diandalkan sebagai layanan informasi; kedua, pada dimensi kualitas informasi indikator kelengkapan, masih belum efektif karena faktor daya manusia serta sarana dan prasarana yang kurang yang masih kurang di Diskominfo; dan ketiga, yaitu dimensi penggunaan disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait website sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui keberadaan web tersebut.



**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dalam pelaksanaan hanya dilakukan kurang lebih 14 hari.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis memfokuskan hasil penelitian pada efektivitas penggunaan *website* padang.go.id dalam memenuhi layanan informasi publik bagi masyarakat Kota Padang sehingga kedepannya diharapkan *website* padang.go.id dapat menjadi platform unggulan dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kota Padang.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan baik dari dosen pembimbing dan juga dinas terkait yaitu Diskominfo terutama ditujukan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Johan Setiawan dan Albi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggito, Johan Setiawan dan Albi. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Antovski, L. & Gusev, M. 2004. *M-Government Framework*. In *International Conference on Information, Communication and Energy Systems and Technology*. Bitola, Macedonia: ICEST.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John. 2013. *Research Design Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- . 2017. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dipanegara, Aya. 2011. *Langsung Jago Bikin Website*. Jakarta: PT. Niaga Swadaya.
- Ekasari, Ratna. 2020. *Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi*. Malang: AE Publishing.
- Ferdinand, A. 2011. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Indra, Ika Cahyaningrum dan I Made P. 2019. *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kadir, Abdul, and Terra Ch. Triwahyuni. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Khotler, Philip. 1994. *Marketing*. Jakarta. Erlangga.
- Kushchu, I. & Kuscü, M.H. 2003. *From E-Government to M-Government: Facing the Inevitable*. mGovLab.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Matthew B Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. United States of America : Sage
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- . 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- . 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neuman. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. United States of America: Pearson.
- Nurhadi. 2017. *Pondasi Dasar Pemograman Website*. Surabaya: CV Garuda Mas Sejahtera.
- Nurihsan, Ahmad Juntika. 2006. *Bimbingan Dan Konseling Dalam Berbagai Latar Belakang*. Bandung: Refika Aditama.
- OECD/ITU. 2011. *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Government and Connected Societies*.v. OECD Publishing.
- Ratminto, dan Atik Septi Winasrih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Tanzeh, Ahmad, and Suharsimi Arikunto. 2014. “Metode Penelitian Metode Penelitian.” *Metode Penelitian*, 22–34.
- Tohirin. 2007. *Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dan Madrasah*. Pekanbaru: Grafindo Persada.



- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2020. "Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020." Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2020: 1–146.
- Belkin, N.J. 1978. "Information Concept for Information Science." *Journal of Documentation*. 34 (1): 55–85.
- Dawson, C. 2008. "Practical Research Methods: A User-Friendly Guide to Mastering Research. In Vasa.
- Heryana, Ade. 2018. "Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif".
- Indrajit, Richardus Eko. 2012. "Evolusi Perkembangan Teknologi." *Blogspot.Com*, 1–5.
- Krikelas, James. 1983. "Model of Information-Seeking Behaviour, Information Seeking Behavior and Thechnology" *Adoption. Information Seeking Behavior and Thechnology Adoption: Theories and Trends*
- Kuhlthau, Carol C. 1991. "Inside the Search Process: Information Seeking from the User Prespective." *American Society for Information Science* 42 No 5: 361–317.
- Setiawan, Wawan. 2017. "Era Digital Dan Tantangannya." Seminar Nasional Pendidikan, 1–9.
- Shidiq, Umar, and Miftachul Choiri. 2019. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan". *Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53.
- Pramudita, Farandi Agung. 2019. "Efektivitas Penggunaan Website Medantalk.Com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kalangan Mahasiswa Fisip Usu."
- Putra, Brian Anggika. 2018. "Efektivitas Penggunaan Media Baru Website Dan Aplikasi Online Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Pacitan Terhadap Tingkat Pengetahuan Pengunjung Tentang Wisata Pacitan."
- Zhafira Salsabil, Mecca Arfa. 2003. "Efektivitas Website Femaledaily.Com Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna."

