

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *WEBSITE* PEMERINTAH DAERAH  
SEBAGAI SARANA PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Tiara Nur Wulandari

NPP. 29.1144

*Asdaf Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: tiara.nurwulandari2000@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement / Background (GAP):** The author focuses on the problem of using the official government website as a means of public service in Kutai Kartanegara Regency which is carried out by the Communication and Information Office of Kutai Regency. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the use of local government websites as a means of public service in Kutai Kartanegara Regency. **Method::** The research used is a qualitative research method with an inductive approach using the theory of effectiveness by Gibson and Steers and data collection techniques in this study were carried out by observation, interviews/interviews and documentation. **Results/Findings:** In the process of this research, it shows that the website of the local government of Kutai Kartanegara Regency is running effectively. It is evident from the appearance of the website that it is in accordance with the needs needed by the community. **Conclusion:** The effectiveness of the official website of the local government of Kutai Kartanegara Regency [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) has met the criteria. It can be seen that this local government website has been used for the benefit of the agency in providing information and public services. Based on observations on the [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) website, it was found that on the website there are various public services that are presented in an integrated manner and can be accessed by the public through one portal. Through the link connected to the [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) portal, the public can easily find the link for the Regional Apparatus Organization needed.

**Keywords:** Effectiveness, Website, public service.

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan mengenai penggunaan website resmi pemerintah sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Kutai. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penggunaan website pemerintah daerah sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara. **Metode:** Penelitian yang

digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dengan menggunakan teori efektivitas oleh Gibson dan Steers dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan/observasi, wawancara/interview dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pada proses penelitian ini menunjukkan bahwa website pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara berjalan dengan efektif. Terbukti dari tampilan website sudah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. **Kesimpulan:** Efektivitas website resmi pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) telah memenuhi kriteria. Dapat diketahui bahwa website pemerintah daerah ini telah digunakan untuk kepentingan instansi dalam menyediakan informasi dan pelayanan publik. Berdasarkan pengamatan pada website [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id), peneliti menemukan bahwa di website tersebut tersedia berbagai pelayanan publik yang disajikan secara terpadu dan dapat diakses oleh publik melalui satu portal. Melalui link yang terhubung dengan portal [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id), masyarakat dapat dengan mudah menemukan link Organisasi Perangkat Daerah yang dibutuhkan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Website, pelayanan publik.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Harapan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang maksimal serta tuntutan yang semakin besar akan akses demokratis dan akses informasi yang lebih transparan perlu disikapi secara tepat dan cepat. Hal ini dimaksudkan supaya pemerintah daerah akan pasti memperoleh kredibilitas agar masyarakat dapat dengan mudah dipengaruhi untuk berpartisipasi dalam menyelenggarakan pembangunan untuk mencapai cita-cita dan tujuan kesejahteraan bangsa.

Sebelum teknologi berkembang, sistem pelayanan oleh pemerintah Indonesia sangat erat kaitannya dengan stigma negatif masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Namun, kenyataannya kebutuhan tersebut biasanya tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan, berdasarkan pengalaman sebelumnya, pelayanan publik yang diberikan selama ini mempunyai kriteria yang lambat, melelahkan, semraut, dan cenderung mahal.

Hal tersebut membuat pemerintah akan selalu berupaya memberikan inovasi terkait pelayanan publik yang prima agar dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Saat ini pemerintah semakin banyak melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Globalisasi membuat Indonesia semakin berkembang dalam mewujudkan *e-government* dalam kerangka pemerintahan yang transparan dan akuntabel

Dengan hadirnya *website* pemerintah daerah, diharapkan agar semakin memudahkan pemerintah dalam membagikan informasi dan segala sesuatu kepada warga, dan begitu juga sebaliknya, masyarakat tentu juga akan menjadi lebih mudah untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Sehingga harapan warga untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan tuntutan demokratisasi yang semakin meningkatkan dan akses informasi yang lebih transparan dapat terpenuhi.

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

Terdapat beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *website* khususnya di Kabupaten Kutai Kartanegara. Salah satunya yaitu geografis yang sangat luas dan tidak merata sehingga menghambat pemerataan akses internet di Kabupaten Kutai Kartanegara, terlebih lagi di daerah pedalaman dan terpencil. Dibeberapa kecamatan di kawasan hulu, pembangunan infrastruktur seperti menara terhambat dikarenakan akses menuju ke kawasan tersebut masih sangat sulit dijangkau. Sangat jarang ada operator yang ingin berinvestasi di lokasi tersebut. Mengingat kondisi kawasan yang kurang memadai, tentunya juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di daerah tersebut. Masih sangat banyak penduduk yang belum dapat menggunakan fasilitas internet secara luas. Mayoritas dari mereka belum mengenal fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah daerah.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai efektivitas pelaksanaan penggunaan alokasi dana desa (add) di desa setako raya. Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai efektivitas penggunaan alokasi dana desa, yang dimana pada penelitian ini efektivitas pelaksanaan penggunaan alokasi dana desa (add) di desa setako raya kecamatan peranap kabupaten indragiri hulu belum efektif dan tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten indragiri hulu.

Selanjutnya mengenai pemanfaatan dan pengelolaan *website* lebakkab.go.id oleh dinas komunikasi dan informatika (diskominfo) kabupaten lebak sebagai akses informasi publik. Pada penelitian ini mayoritas masyarakat mengungkapkan bahwa *website* lebakkab.go.id dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas.

selanjutnya yaitu mengenai efektivitas pelayanan informasi melalui *website* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan samarinda ilir kota samarinda, didapat hasil dari survei yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Samarinda Iilir sudah menjalankan program pelayanan informasi melalui *website* dengan efektif

## **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda oleh penelitian sebelumnya, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas Gibson dan Steers dengan beberapa indikator yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan Masyarakat.

## **1.5 Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas penggunaan *website* pemerintah daerah sebagai sarana pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara. Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk digunakan sebagai bahan untuk studi banding lebih lanjut dan akan memberikan kontribusi pemikiran

ilmiah dalam menyelesaikan studi-studi yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam studi ilmu pemerintahan.

## II. METODE

Metode di dalam riset penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada di lingkup kondisi sosial yang kompleks dan dinamis seperti pada fokus riset yang mengarah pada penggunaan website kukarkab.go.id sebagai sarana pelayanan publik dengan menggunakan teori Efektivitas Gibson dan Steers yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan. Pendekatan induktif digunakan yakni pendekatan yang awalnya bersifat umum atau luas kemudian mengarah pada sifat yang khusus, dari elemen yang luas akan lebih mengecil atau spesifik, termasuk mencari cara penyelesaian masalah yang kompleks dengan mengembangkan data atau teknik dalam pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer mencakup metode observasi dan wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini berbentuk dokumentasi selama proses penelitian Analisis dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk menganalisis masalah yang didapatkan dalam penelitian ini.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas penggunaan website pemerintah daerah sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara yang menggunakan teori Efektivitas Gibson dan Steers dimana terdapat beberapa indikator yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

### 3.1 Produktivitas

Produktivitas dalam mengukur efektivitas website pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai sarana pelayanan publik yang mencakup penggunaan situs web sebagai layanan publik dan produk layanan publik yang tersedia di situs web. Peran Dinas Komunikasi dan Informatika adalah untuk melaksanakan tugas komunikasi dan informasi kepada masyarakat melalui berbagai media, salah satunya melalui website pemerintah daerah.

#### Daftar Aplikasi Pelayanan Publik Terpadu

No	Nama Aplikasi	Alamat Website
1	Konsultasi Elektronik Online Pelayanan Perizinan (KEPPO)	<a href="https://keppo.kabkukar.com/">https://keppo.kabkukar.com/</a>
2	Lacak Kartu Identitas Elektronik	<a href="https://disdukcapil.kukarkab.go.id/">https://disdukcapil.kukarkab.go.id/</a>
3	KOTAKU (Kota Tanpa Kumuh) Rencana	<a href="http://kotaku.pu.go.id/">http://kotaku.pu.go.id/</a>
4	Pusat Bimbingan untuk Pengadaan Barang/Jasa Untuk pengadaan Barang/Jasa	<a href="https://pusparaja.kukarkab.go.id/">https://pusparaja.kukarkab.go.id/</a>

5	A.M. Parikesit Hospital, Tenggaraong	<a href="http://rsamp.kukarkab.go.id/">http://rsamp.kukarkab.go.id/</a>
6	Abadi Samboja Hospital	<a href="http://www.rsudabadisamboja.id/">http://www.rsudabadisamboja.id/</a>
7	Land Consultation Room	<a href="https://rukotanah.kuarkab.go.id/">https://rukotanah.kuarkab.go.id/</a>
8	Spatial Consultation Room	<a href="https://ruko-taru.kukarkab.go.id/">https://ruko-taru.kukarkab.go.id/</a>
9	Services for Procurement of Goods and Services	<a href="http://lpse.kutaiartanegarakab.go.id/eproc4">http://lpse.kutaiartanegarakab.go.id/eproc4</a>
10	Information and Documentation Management Officer	<a href="https://ppid.kukarkab.go.id/">https://ppid.kukarkab.go.id/</a>
11	Legal Documentation and Information Network	<a href="http://jdih.kukarkab.go.id/">http://jdih.kukarkab.go.id/</a>

*Sumber: kukarkab.go.id, 2021.*

Berdasarkan data yang ditampilkan, dapat disimpulkan bahwa masyarakat fitur layanan yang tersedia di website ini lengkap dan dapat mengakomodir kebutuhan setiap komunitas yang mengakses website. Ini juga dinyatakan oleh narasumber melalui wawancara, yang menyatakan bahwa 7 dari 10 responden berpendapat bahwa situs web pemerintah daerah sudah memiliki konten yang cukup lengkap. Hasil wawancara dan data di atas menunjukkan bahwa website Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) telah memenuhi kriteria produktivitas.

### **3.2 Kualitas**

Dalam hal ini, penulis menggunakan metode wawancara dalam pengambilan data kepada masyarakat publik untuk mendapatkan tanggapan dari narasumber. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber, 10 informan mengetahui keberadaan website milik Pemerintah lokal Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id). 7 Informan juga menyatakan bahwa situs web ini sudah memiliki konten yang diperlukan, khususnya pelayanan publik yang terintegrasi. Website pemerintah daerah berisi konten lengkap. Namun, masih membutuhkan sistem pembaruan yang lebih cepat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara tepat. Selain itu tampilan website juga bisa dibuat lebih menarik dalam rangka meningkatkan pengunjung website khususnya masyarakat Kutai Kartanegara.

### **3.3 Efisiensi**

Efisiensi dalam mengukur efektivitas website pemerintah daerah ditunjukkan melalui perbandingan antara input dan output dalam menggunakan situs web, serta jumlah administrator situs web. Setelah implementasi website, telah terjadi perubahan dalam pelayanan publik. Perubahan ini agar masyarakat dapat lebih mudah dan cepat mengakses pelayanan publik karena tidak perlu datang langsung ke lokasi instansi. Melalui website ini, dapat mempermudah proses pengajuan dokumen penting atau data publik. Dalam mengukur efektivitas website, pemerintah daerah juga mempertimbangkan efisiensi dalam pengelolaan situs web.

### **3.4 Fleksibilitas**

Fleksibilitas dalam mengukur efektivitas website pemerintah daerah ditunjukkan dengan kemampuan pejabat dalam mengoperasikan website dan bagaimana pembaruan data dan inovasi yang diluncurkan untuk meningkatkan kualitas dari situs web. Berdasarkan wawancara yang dilakukan website pemutakhiran sistem Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan dengan baik dan telah dilakukan pembaruan secara rutin. Begitu juga jika ada permasalahan, harus segera ditangani sesuai dengan yang ada Prosedur.

### **3.5 Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan dalam mengukur efektivitas pemerintah daerah website ditunjukkan dengan sikap masyarakat terhadap penggunaan situs web dan kualitas layanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara. Melalui metode wawancara yang dilakukan terhadap masyarakat usia produktif yaitu pada rentang usia 15-64 tahun, menunjukkan bahwa 7 orang menggunakan website ini. Namun, kebutuhan yang digunakan juga berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, yaitu sebanyak 7 orang dari 10 narasumber yang mengakses website resmi pemerintah daerah untuk mendapatkan pelayanan publik melalui online.

Secara keseluruhan, penilaian pelayanan publik melalui website cukup baik. Ini juga menyatakan bahwa orang mulai aktif menggunakan situs web pemerintah daerah untuk mengakses layanan publik dan informasi lainnya, walaupun ada beberapa masyarakat yang masih belum mengetahui keberadaan atau cara mengakses website resmi pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penggunaan website resmi pemerintah kukarkab.go.id sebagai sarana pelayanan publik dilakukan di kabupaten Kutai Kartanegara merupakan bentuk dari pelayanan informasi publik dimana keterbukaan mengenai informasi harus terus dilakukan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Kutai Kartanegara guna untuk mempermudah masyarakat dalam urusan pelayanan pemerintahan karena dapat diakses dimanapun melalui website resmi pemerintah kukarkab.go.id. Tetapi terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, untuk website kukarkab.go.id sendiri sudah cukup efektif dalam proses pelayanan dan penyebaran informasi kepada masyarakat luas. sedangkan pada penelitian sebelumnya mengatakan bahwa website sebagai pelayanan publik belum dikatakan efektif, karena masih ada terdapat kendala seperti masyarakat yang kurang mengetahui mengenai website tersebut.

## **IV. KESIMPULAN**

Efektivitas penggunaan website sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: Produktivitas website [www.kukarkab.go.id](http://www.kukarkab.go.id) telah memenuhi kriteria. Dapat diketahui bahwa website pemerintah daerah ini telah digunakan untuk kepentingan instansi dalam menyediakan informasi dan pelayanan publik. Kualitas website

www.kukarkab.go.id telah memenuhi kriteria. Website www.kukarkab.go.id berisi konten lengkap. Namun, masih membutuhkan sistem pembaruan yang lebih cepat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara tepat.

Implementasi website telah terjadi perubahan dalam pelayanan publik. Perubahan ini agar masyarakat dapat lebih mudah dan cepat mengakses pelayanan publik karena tidak perlu datang langsung ke lokasi instansi. Melalui website ini, dapat mempermudah proses pengajuan dokumen penting atau data publik. Fleksibilitas website Pemerintah daerah Kabupaten Kutai Kartanegara telah berjalan dengan baik dan telah dilakukan pembaruan secara rutin.

Penilaian kepuasan pelayanan publik melalui website cukup baik. Ini juga menyatakan bahwa orang mulai aktif menggunakan situs web pemerintah daerah untuk mengakses layanan publik dan informasi lainnya.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pelaksanaan penelitian sehingga kurang maksimalnya penelitian dilakukan.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari penelitian ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan maka dari itu diharapkan adanya penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan penggunaan website kukarkab.go.id sebagai sarana pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara agar memperoleh hasil yang lebih baik.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditunjukkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara serta staf dan jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lingkungan Diskominfo tidak lupa kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung suksesnya pelaksanaan penelitian.



## VI. DAFTAR PUSTAKA

Hermawan, Yusuf. 2018. “Efektivitas Pelayanan Publik Online Situs Web Jumlah Pengunjung.”

Meiga, Nisfi. n.d. “Pemanfaatan Dan Pengelolaan Website Lebakkab.Go.Id Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo).”

Rahman, Ramadhan Aunur, Iman Surya, M Si, Drs Daud, and M Si. 2020. “Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Ilir Kota Samarinda” 8 (1): 701–11.

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Silalahi. 2012. *Gabriel Metodologi Penelitian Dan Studi Kasus*. Sidoarjo: CV. Citramedia.

