

# EFEKTIVITAS ELECTRONIC GOVERNMENT BERBASIS WEBSITE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KAPUAS PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Ghelfi Arrazi  
NPP. 29.1072

*Asdaf Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: heyogek@gmail.com

## ABSTRACT

The author focuses on the problem that the Kapuas Regency website service is still not fully effective as expected because people do not understand the function of online media as an effective means of government to convey data/information which is a major requirement in the development of e-government in the government bureaucracy. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze and describe the effectiveness of Website-Based Electronic Government in Improving the Quality of Public Services in Kapuas Regency, Central Kalimantan Province and to find out what are the inhibiting factors and efforts to overcome them. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the theory of effectiveness measurement from Steers M. Richard. Data collection techniques using in-depth interviews (13 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** the government's lack of priority in developing websites in the form of a budget, this is also related to the pandemic where the government focuses on focusing on post-pandemic economic recovery so that other budgets are set aside first. **Conclusion:** That the Kapuas Regency Communication and Information Office in its role in the implementation of *E-Government* services is good in accordance with the Effectiveness theory of Richard M. Steers, because overall the Communication and Informatics Service has carried out its duties well, but has not succeeded optimally.

**Keywords:** Effectiveness, E-Government, Service

## ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan layanan website Kabupaten Kapuas masih belum sepenuhnya efektif seperti yang diharapkan karena masyarakat kurang memahami fungsi media online sebagai sarana efektif pemerintah untuk menyampaikan data/informasi yang mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan e-government pada birokrasi pemerintahan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis serta mendeskripsikan Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah serta mengetahui apa saja faktor penghambat serta upaya dalam mengatasinya. **Metode:**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori pengukuran efektivitas dari Steers M. Richard. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (13 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** kurangnya prioritas pemerintah dalam melakukan pengembangan website dalam bentuk anggaran, hal ini juga berkaitan dengan pandemi yang mana pemerintah memfokuskan pada pemulihan ekonomi pasca pandemi sehingga anggaran-anggaran lain dikesampingkan terlebih dahulu. **Kesimpulan:** Bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten kapuas dalam peranannya pada pelaksanaan pelayanan *E-Government* berbasis website sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richard M. Steers, karena secara keseluruhannya Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi belum berhasil secara maksimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, E-Government, Pelayanan

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan zaman terus bergerak kearah yang serba modern. Semua perlu cepat, mudah dan terjangkau bagi semua kalangan seperti halnya Indonesia yang merupakan Negara berkembang dan terus melakukan inovasi serta pembaharuan dengan mengadopsi unsur luar ataupun hal yang memang baru untuk dikembangkan. Indonesia sendiri merupakan Negara yang sangat luas sehingga pemerintahpun membuat sistem otonomi daerah dan desentralisasi agar setiap daerah mampu mengembangkan proses pemerintahan daerah yang merata untuk membangun pelayanan publik yang efisien dan efektif. Birokrasi pemerintah mengacu pada organisasi pemerintah yang terdiri dari sub-struktur yang berhubungan dengan individu lain, yang memiliki tanggung jawab, kedudukan, dan wewenang dalam menjalankan kegiatan pemerintahan untuk mencapai visi, tujuan, sasaran, dan rencana tertentu. Setelah reformasi politik nasional pada tahun 1998, perubahan tata kelola pemerintahan membuat birokrasi menjadi lebih efisien. Di bidang pelayanan publik, dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, akurat, murah dan transparan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk menetapkan standar pelayanan. Banyak pengembangan program pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah agar mampu memberikan pelayanan publik yang maksimal termasuk dengan munculnya *e-government*. Menurut Mustopadidjaja dan Suprayogi (2011:205), mengemukakan manajemen elektronik (*e-adm*) identik kaitannya dengan *e-government* (*e-gov*) yang diberikan untuk pemerintahan yang mengusung teknologi berbasis internet oleh pemerintah untuk mengelola program-programnya agar dapat ditambah dan ditingkatkan dalam segi pelayanannya. Layanan teknologi informasi dan komunikasi untuk memastikan efisiensi, kecepatan, dampak global dan transparansi. Oleh karena itu, salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk mewujudkan *good governance* di era otonomi daerah adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau lebih luas lagi adalah *e-government*.

Indonesia memiliki 272.229.372 penduduk pada tahun 2021, menjadikannya salah satu Negara terpadat di Asia Tenggara (Adminduk). Karena jumlah penduduk yang besar tentu beriringan dengan resiko mudahnya penularan Covid-19 yang sedang marak-maraknya dapat menular dengan sangat cepat. Banyak kebijakan-kebijakan baru mulai diterapkan oleh pemerintah salah satunya adalah *Social Distancing* (Pembatasan Sosial) yang kini dinyatakan sebagai pemberlakuan pembatasan kegiatan

masyarakat (PPKM) yang diberlakukan hampir di seluruh Wilayah Indonesia. Begitu juga Kabupaten Kapuas yang juga merasakan dampak dari pandemi Covid-19 ini, berikut data sebaran pasien covid-19 di Kabupaten Kapuas pada tahun 2021

**Tabel 1.1**  
**Data Sebaran Pasien Covid-19 di Kabupaten Kapuas**

**Sejak Maret 2020 s/d 29 Agustus 2021, Pukul 14.00 wib**

Sumber Data Dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas

	<small>Jumlah Kasus Terpapar</small>	<small>Positif Dalam Perawatan</small>	<small>Selesai Isolasi/ Sembuh</small>	<small>Meninggal Dunia</small>
<b>Kec. SELAT</b>	<b>2.880<sup>+11</sup></b>	<b>289</b>	<b>2.513<sup>+11</sup></b>	<b>78</b>
<b>Kec. KAPUAS HILIR</b>	<b>262</b>	<b>23</b>	<b>222</b>	<b>18</b>
<b>Kec. MANTANGAI</b>	<b>257</b>	<b>50<sup>-22</sup></b>	<b>195<sup>+21</sup></b>	<b>12<sup>+1</sup></b>
<b>Kec. KAPUAS TENGAH</b>	<b>186<sup>+1</sup></b>	<b>7<sup>-13</sup></b>	<b>172<sup>+14</sup></b>	<b>7</b>
<b>Kec. BASARANG</b>	<b>176</b>	<b>16<sup>-4</sup></b>	<b>152<sup>+4</sup></b>	<b>8</b>
<b>Kec. KAPUAS MURUNG</b>	<b>170</b>	<b>8<sup>-14</sup></b>	<b>159<sup>+14</sup></b>	<b>3</b>
<b>Kec. PULAU PETAK</b>	<b>137</b>	<b>10</b>	<b>124</b>	<b>3</b>
<b>Kec. KAPUAS TIMUR</b>	<b>134</b>	<b>9</b>	<b>116</b>	<b>8</b>
<b>Kec. KAPUAS BARAT</b>	<b>109</b>	<b>14</b>	<b>87</b>	<b>8</b>
<b>Kec. BATAGUH</b>	<b>96</b>	<b>4<sup>-2</sup></b>	<b>77<sup>+2</sup></b>	<b>15</b>
<b>Kec. DADAHUP</b>	<b>70</b>	<b>23</b>	<b>45</b>	<b>2</b>
<b>Kec. TIMPAH</b>	<b>62</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>2</b>
<b>Kec. TAMBAN CATUR</b>	<b>53</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>5</b>
<b>Kec. KAPUAS KUALA</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>2</b>
<b>Kec. KAPUAS HULU</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>0</b>
<b>Kec. PASAK TALAWANG</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>0</b>
<b>Kec. MANDAU TALAWANG</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>4.724<sup>+12</sup></b>	<b>476<sup>-55</sup></b>	<b>4.077<sup>+60</sup></b>	<b>171<sup>+7</sup></b>

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas

Pandemi Covid-19 juga memaksa seluruh masyarakat untuk beradaptasi dengan pola pelayanan pemerintah yang baru salah satunya dalam sistem pelayanan publik yang awalnya diterapkan secara konvensional atau tatap muka mau tidak mau beralih ke online. Banyak media yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh informasi dan pelayanan. Salah satunya adalah website Pemerintah Kabupaten Kapuas.

Sejak diluncurkan untuk pertama kalinya pada Januari 2010, website Pemerintah Kabupaten kapuas dikelola oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Kapuas, kemudian pada tahun 2014 dimana terjadi pengintegrasian segala bentuk data elektronik yang dipusatkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan teknologi informasi khususnya website Kabupaten Kapuas agar lebih terkelola dengan baik. Dimana dalam hal ini pemerintah kabupaten Kapuas dinilai telah berhasil mengaplikasikan *e-government* berupa website Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas. Hal tersebut tentu saja menjadi acuan pemerintah untuk terus memperbaiki kualitas dan kinerja untuk memberikan informasi dari media *e-government* berupa website yang dapat digunakan dan dimanfaatkan masyarakat Kapuas untuk dapat memperoleh informasi, menyampaikan aspirasi dan berinteraksi dengan pemerintahannya. Oleh sebab itu Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas berusaha terus melakukan inovasi dari tahun ke tahun untuk terus memperbaiki kualitas website Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas sebagai media *e-government* agar masyarakat bisa mendapatkan informasi serta interaksi yang terbaik sebagai bentuk pelayanan publik melalui media website.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Permasalahan yang berkaitan dengan Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah yaitu dalam layanan website Kabupaten Kapuas masih belum sepenuhnya efektif seperti yang diharapkan karena masyarakat kurang memahami fungsi media online sebagai sarana efektif pemerintah untuk menyampaikan data/informasi yang mana hal ini menjadi kebutuhan utama dalam pengembangan e-government pada birokrasi pemerintahan. Kabupaten Kapuas sejauh ini juga kekurangan SDM pengelola IT/jaringan karena pengelola website tidak hanya sekedar mengelola server atau sistem, tetapi juga harus mampu menguasai dan mengoperasikan berbagai *operating system* (Multi Media). Selama ini perkembangan juga sedikit lamban dikarenakan anggaran pengembangan kebutuhan e-government berbasis website belum menjadi prioritas, karena *Smart City* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memerlukan anggaran untuk dilaksanakan secara bertahap, sehingga memerlukan komitmen dari semua pimpinan perangkat daerah agar dapat memenuhi kriteria penyelenggaraan e-government yang berkualitas dan berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian Endah Mustika Ramdani berjudul Efektivitas Pelaksanaan E-Government di Tingkat Kelurahan, menemukan bahwasannya *E-government* di tingkat kelurahan belum berjalan dengan efektif yang disebabkan oleh belum optimalnya penyediaan sarana prasarana e-government, efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan, dan kelangsungan hidup.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Mochamad Hanafi yang berjudul Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Efektivitas Content Website penelitian ini menjelaskan bahwasannya pemerintah sudah berusaha melayani kebutuhan spesifik dari berbagai kalangan walaupun belum dapat terwujud secara maksimal untuk menciptakan pelayanan publik yang prima. Selain itu informasi yang ada pada website belum dapat memenuhi kebutuhan audience sehingga masih terdapat beberapa data yang diinginkan masyarakat tetapi tidak ada di website.

Penelitian berikutnya yaitu dari Raharwindy Kharisma Sudrajat, yang berjudul Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang, yang berkesimpulan bahwasannya penyelenggaraan e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sudah cukup efektif bila mana tujuan dari diselenggarakannya e-Government disesuaikan dengan tujuan e-Government nasional Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Faktor penghambat yaitu penyelenggaraan perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang masih semi konvensional, belum ada ketetapan hukum berkaitan dengan e-Government di Kota Malang dan masih kurang lengkapnya infrastruktur yang menunjang dan gratis untuk masyarakat dalam menyelenggarakannya e-Government pada Badan Pelayanan Perizinan terpadu Kota Malang.

#### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu. Selain itu lokasi penelitian yang dilakukan pada Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah. Berbeda dari Endah Mustika Ramdani, Mochamad Hanafi dan Raharwindy Kharisma Sudrajat. Selain itu Pandemi Covid-19 juga memaksa seluruh masyarakat untuk beradaptasi dengan pola pelayanan pemerintah yang baru salah satunya dalam sistem pelayanan publik yang awalnya diterapkan secara konvensional atau tatap muka mau tidak mau beralih ke online. Banyak media yang dapat digunakan oleh pemerintah sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat sehingga dapat memperoleh informasi dan pelayanan. Salah satunya adalah website Pemerintah Kabupaten Kapuas.

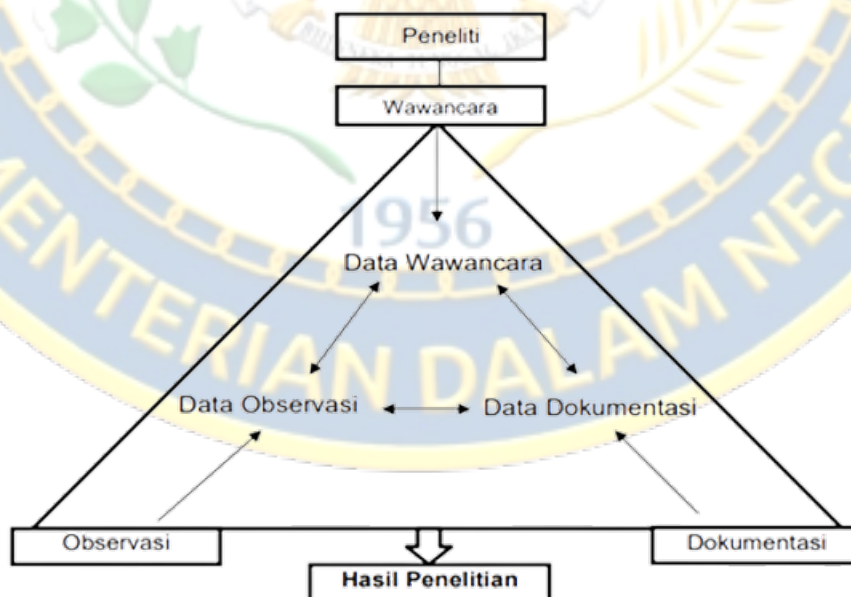
#### 1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah serta mengetahui apa saja faktor penghambat serta upaya dalam mengatasinya.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah ini, dalam metode ini penulis menggunakan Konsep Triangulasi Metode dan Sumber Data, yang dimana dapat dilihat di tabel di bawah ini:

**Gambar 2.1**  
**Konsep Triangulasi Metode dan Sumber Data**



Keterangan: —→ menghasilkan ←—→ membandingkan

Sumber : diolah peneliti berdasarkan analisis triangulasi, Tahun 2021

Dari tabel di atas penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Kapuas, Kabid E-Government, Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kasi Infrastruktur dan Teknologi, Kasi Pengembangan dan Pengelolaan Data Aplikasi, Kasi Layanan E-Government, Operator Web Dinas Kominfo Kabupaten Kapuas, Pengelola/Operator Web OPD Yang Masuk Dalam Web Kapuas dan Masyarakat (sebanyak 5 orang).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan teori dari Richard M. Steers. Teori tersebut memiliki 3 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

#### **3.1. Pencapaian Tujuan**

Sasaran dari adanya E-Gov berbasis website adalah masyarakat agar dapat mudah mengakses segala bentuk layanan. Berdasarkan tabel 3.1 ada tiga indikator dalam mengukur pencapaian tujuan yaitu tercapainya program, peningkatan mutu program dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Capaian dari adanya website ini adalah bagaimana Diskominfo terus mengembangkan layanan website setiap tahunnya, yang mana selama ini selalu ada pencapaiannya seperti berkolaborasi dengan OPD lain hingga capaian lain yang mana tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat apalagi mengingat Covid-19 terus memarak sehingga tidak memungkinkan bentuk layanan seratus persen tatap muka. Selanjutnya Peningkatan mutu tidak jauh kaitannya dengan pengembangan sistem, program, dan layanan yang sangat erat kaitannya dengan pembangunan infrastruktur Telekomunikasi dan Informatika yang merupakan salah satu prioritas dari Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah yang terpilih, dan hal ini sangatlah sejalan dengan mutu program yang harus terus menerus ditingkatkan. Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, bidang Persandian dan Bidang Statistik. Dengan demikian urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas sehingga peranan Dinas Komunikasi dan Informatika sangatlah penting dizaman digital sekarang dan kedepannya nanti.

Dalam melaksanakan perannya sebagai leading sector bidang Komunikasi dan Informatika, untuk meningkatkan mutu program Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas berhasil menjembatani pembangunan Tower Telekomunikasi di wilayah Kabupaten Kapuas sebanyak 125 menara Telekomunikasi yang tersebar di Kecamatan dan desa dalam wilayah Pemerintah Kabupaten Kapuas. Membentuk Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) di beberapa Kecamatan, membuat regulasi bidang penyiaran, bekerjasama dengan media massa dalam pemberitaan untuk menyebarluaskan informasi perkembangan pembangunan, membuat pembukuan perkembangan perekonomian dan mengamankan pemberitaan penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Kapuas. Keberadaan menara telekomunikasi sebanyak 125 tower ini masih belum mampu menjadikan Kabupaten Kapuas bebas dari blank spot are. Karena, hal pertama yang teramat sangat penting dalam mengakses website Kabupaten Kapuas ialah jaringan yang memadai.

### 3.2 Integrasi

Integrasi secara umum merupakan penyesuaian unsur-unsur yang saling berbeda dalam kehidupan masyarakat sehingga menghasilkan pola kehidupan masyarakat yang memiliki keserasian fungsi. Target yang ditetapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas dengan adanya Integrasi dapat membuat atau menyempurnakan sistem kerja dan pelayanan pemerintah Kabupaten Kapuas, hal tersebut juga menjurus kepada tujuan utama dari integrasi itu sendiri yaitu untuk memelihara persatuan dan kesatuan nasional. Integrasi secara lebih detail meliputi dua komponen yaitu sosialisasi dan komunikasi. Dalam hal sosialisasi media sosial Instagram Diskominfo memang selalu memposting berita-berita terbaru berupa *thumbnail* dan informasi berita secara rinci dapat diakses melalui *link* website yang sudah ada di bio. website Kapuas yang dibangun oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas dilakukan secara daring dan luring. Pandemi Covid-19 juga menjadi alasan mengapa sosialisasi secara tatap muka dibatasi. Media yang menjadi saluran penyuluhan apabila dilaksanakan secara daring menggunakan *zoom meeting* dan juga Instagram. Selanjutnya Komunikasi merupakan suatu hal yang menjadi keharusan dalam adanya website Kapuas ini. Prinsip utama dari sebuah komunikasi yaitu keterbukaan, komunikasi kepada publik dilakukan secara langsung. Keterlibatan dengan masyarakat merupakan bagian dari pembentukan hubungan yang baik antara masyarakat dan pelaku pelayanan pemerintahan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kualitas komunikasi yang terjalin. Penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan website Kabupaten kapuas ini tidak hanya difokuskan antara Dinas dan masyarakat saja, tetapi komunikasi yang ada dalam sebuah dinas pun haerus terus ditingkatkan agar solidaritas dan *chemistry* dapat terbangun.

### 3.3 Adaptasi

Adaptasi menurut W.A. Gerungan (1996) menyebutkan bahwa penyesuaian diri adalah mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan, tetapi juga mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan (keinginan diri). Kemudian menurut Soeharto Heerdjan (1987), adaptasi atau penyesuaian diri adalah usaha atau perilaku yang tujuannya mengatasi kesulitan dan hambatan. Adaptasi juga tidak lepas dari perubahan pola hidup seluruh manusia semenjak Covid-19 melanda, termasuk sistem pelayanan yang dilakukan pemerintah yang dari awalnya konvensional menjadi daring, semua dilakukan semata-mata untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Luasnya ruang lingkup pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh pemerintah, memerlukan koordinasi yang lebih baik lagi antar instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik dalam kondisi pandemi Covid-19 ini. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan, hal ini diatur dalam Pasal 12 ayat (4) UU Pelayanan Publik. Dengan adanya aturan tersebut, peran website Kapuas sangat penting untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat yang saat ini beradaptasi ke media daring dengan komponen utama yaitu kemampuan menyesuaikan diri dengan kondisi yang terjadi.

Kemampuan menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi adalah bagaimana cara individu bahkan kelompok untuk merubah kebiasaan yang selama ini dijalani dikarenakan kondisi yang terjadi saat ini. Seperti pelayanan yang berubah dari media daring ke luring di karenakan adanya pandemi Covid-19. Peran website Kapuas sangat penting dalam hal ini dikarenakan

pemerintah sudah sangat membatasi sistem pelayanan tatap muka dengan datang langsung ke kantor. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya website ini sangat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam bentuk apapun.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas dalam peranannya pada pelaksanaan pelayanan *E-Government* berbasis website sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richar M. Steers, karena secara keseluruhannya Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi belum berhasil secara maksimal. Terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya dikarenakan adanya masyarakat yang masih enggan melakukan pelayanan secara online dan lebih memilih konvensional yang seharusnya urusan tersebut masih bisa selesai hanya dengan pelayanan online, serta masih kurangnya personil admin yang diterjunkan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan *E-Government* berbasis website..

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Endah Mustika Ramdani (Endah Mustika Ramdani, 2018), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu Kurangnya ahli IT ini membuat admin atau pengelola yang membidangi website kewalahan menghandle website sendiri sehingga perkembangan website menjadi kurang optimal.

Selain itu, penelitian ini berbeda dari penelitian Mochamad Hanafi (Mochamad Hanafi, 2020) yang sudah di akses melalui aplikasi khusus, namun untuk penelitian ini masyarakat hanya bisa akses melalui website khusus yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Kapuas.

Pelaksanaan pelayanan *E-Government* berbasis website juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu masyarakat masih belum bisa memindahkan pelayanan dari konvensional ke online sehingga pelayanan masih belum bisa sepenuhnya dilakukan secara online seperti temuan Raharwindy Kharisma Sudrajat (Raharwindy Kharisma Sudrajat, 2015).

### **3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan hambatan dalam Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah ini yaitu Pengembangan website belum jadi prioritas pemerintah juga menjadi hambatan bagi Diskominfo untuk selalu melakukan peningkatan kualitas layanan karena keterbatasan dukungan dari pemerintah sehingga penambahan anggaran yang dilakukan dapat berupa anggaran bersih yang difokuskan kepada pengembangan website Kapuas agar dapat menjadi website yang menarik dan unggul di semua sisi baik itu tampilan, layanan, aplikasi serta berita yang dibutuhkan oleh pengguna. Adanya penambahan anggaran dapat membuat para aparat yang berwenang dalam melakukan perkembangan website tidak kewalahan dalam melakukan tugasnya. Karena selama ini anggaran yang selalu menjadi masalah menahun akan perkembangan yang dilakukan. Selain itu Keterbatasan fasilitas merupakan hambatan dalam Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan tugasnya, terkhusus dalam pengembangan *E-Government* berbasis website di Kabupaten kapuas. Dalam hal ini salah satunya merupakan sebaran tower telekomunikasi yang berada di lingkup Kabupaten Kapuas karena masih kurang banyak mengingat Kabupaten Kapuas yang sangat luas.



#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten kapuas dalam peranannya pada pelaksanaan pelayanan *E-Government* berbasis website sudah baik sesuai dengan teori Efektivitas dari Richar M. Steers, karena secara keseluruhannya Dinas Komunikasi dan Informatika telah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi belum berhasil secara maksimal.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kapuas sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers.

**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 pelaksanaan pelayanan *E-Government* berbasis website untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komuniasi dan Informatika Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Santy. "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah" (2014): 126–135.
- Bachri, Bachtiar S. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif." *Teknologi Pendidikan* 10 (2010): 46–62.
- Barthos, Basir. "Tinjauan Teoritis Efektifitas Kerja," no. April (2015): 1–27. Bekti. "Konsep Dasar Web Server" 35 (2018): 35.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (2019).
- Crossman, Ashley. "Purposive Sampling - Definition and Types." Thoughtco, 2020.
- Habibullah, Achmad. "Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan EGovernment" 23, no. 3 (2010): 187-195.
- Hanafi, Mochamad. "Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi DIY Melalui Efektivitas Content Website." *Jurnal Efisiensi* 17, no. 2 (2020): 156–170.
- Masyhudi. "Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Kepada Publik." *Aplikasi, Jurnal Aplikasi Ilmu* VI, no. 1 (2005): 47–66.
- Masyhur, Firdaus. "Penelitian E-Government Di Indonesia: Studi Literatur Sistematis Dari Perspektif Dimensi Peningkatan e-Government Indonesia (PeGI)" 19, no. 1 (2017)