

PENGARUH KUALITAS WEBSITE PPID TERHADAP LAYANAN INFORMASI OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KABUPATEN BANGKA PROVINSI BANGKABELITUNG

Sadam Achmad Al Fiqih
NPP. 29.0474

*Asdaf Kabupaten Bangka Provinsi Bangka Belitung
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: sadamachmadjuni@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on deviations from the initial goal of forming mass organizations that need to be re-optimized in order to achieve a safe and orderly state.. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how to optimize the role of community organizations in creating security and public order in Tabanan Regency and how the role of the National Police and National Police Agency in supporting the optimization of the role of the Ormas. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. The data collection technique used in this research is the technique of Observation, Interview, and Documentation. **Result:** The results of this study indicate that the role of community organizations in Tabanan Regency is good and very active in implementing social community programs, although there are several obstacles in the financing of program implementation and inadequate human resources. The government's efforts, in this case the National Unity and Political Agency of Tabanan Regency, in encouraging the role of Ormas in protecting the community have not been fully carried out properly and optimally, judging from the form of programs that only socialization and supervision in the form of Ormas registration administration. **Conclusion:** The conclusion in this study is that the role of mass organizations has been optimal in Tabanan Regency in terms of the fulfillment of the optimization dimensions, namely Efficiency, Effectiveness, and Economical. while the efforts made by the government have not been maximized because most of the programs have not been running well.

Keywords: *PPID, Website Quality, Service Quality*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): penulis fokus pada Permasalahan tentang keterbukaan informasi tentunya menjadi salah satu masalah di setiap kabupaten dan kota sehingga Pemerintah Kabupaten Bangka memberikan layanan PPID secara daring guna menggantikan layanan luring sehingga lebih efektif. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisa pengaruh website PPID terhadap pelayanan informasi bagi masyarakat Kabupaten Bangka, lalu mencari tingkat kualitas pelayanannya. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif regresi linier berganda dimana akan membuktikan bahwa Mutu Informasi, Mutu Interaksi, dan Mutu tampilan mempengaruhi Kualitas layanan suatu website dimana dalam hal ini website PPID milik Kabupaten

Bangka. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara statistik terbukti bahwa Mutu Informasi, Mutu Interaksi, dan Mutu tampilan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kualitas layanan. **Kesimpulan:** kesimpulan pada penelitian ini adalah mutu informasi, Mutu Interaksi, dan Mutu tampilan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kualitas layanan.

Kata kunci: *PPID, Kualitas Website, Kualitas Layanan*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PPID lahir sebagai bentuk dari implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyerukan kepada seluruh instansi pemerintahan untuk melaksanakan transparansi informasi melalui pembentukan jabatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sebagai pihak yang berfungsi sebagai pengelola dan penyampai dokumen yang dimiliki badan publik kepada masyarakat. Kabupaten Bangka sebagai daerah tingkat II dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki tuntutan yang besar dalam menghadirkan layanan informasi publik yang jelas serta mudah diakses oleh masyarakat. Tuntutan ini berbanding lurus dengan jumlah penduduk serta kepentingan masyarakat yang mengiringinya. Jumlah penduduk yang semakin besar akan berimplikasi pada bertambahnya kepentingan masyarakat terhadap kinerja pemerintah khususnya dalam bidang yang berhubungan erat dengan kehidupan masyarakat itu sendiri. Kepentingan masyarakat yang semakin luas pada gilirannya akan berdampak pada semakin besarnya tuntutan masyarakat untuk mengakses informasi yang berhubungan dengan kinerja pemerintah terhadap sektor yang berdampak langsung kepada kehidupan masyarakat. Menyikapi kondisi tersebut, Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2018 melakukan inovasi layanan daerah berupa website PPID sebagai bentuk pemerintah dalam menghadirkan layanan informasi publik yang mudah diakses dan dapat menghadirkan informasi dokumentasi pemerintahan yang lengkap, jelas, serta mampu melancarkan proses pelayanan publik di Kabupaten Bangka. Pembentukan website PPID Kota Bangka memiliki tujuan untuk mengubah alur layanan yang sebelumnya dilaksanakan secara luring dengan langsung ke instansi terkait untuk mendapatkan informasi diubah dengan cara layanan daring terpadu satu pintu sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang secara langsung ke beberapa instansi untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Data awal yang didapatkan penulis menunjukkan bahwa inovasi layanan daring masih digunakan oleh 66,5% masyarakat untuk memohon informasi publik dan 33,5% memilih datang langsung ke dinas terkait untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Presentase yang rendah ini tentunya bertolak belakang dengan konsep Muluk dalam Mona (2020:6) yang menyatakan Inovasi dapat dikatakan berhasil jika kreasi, dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru digunakan sesuai tujuan dengan lebih efisien dan efektif. Peluncuran layanan Website PPID yang menjadi terobosan DISKOMINFO Kabupaten Bangka Belitung seharusnya memiliki tingkat penggunaan mencapai 80% namun realitanya, masyarakat masih belum dapat mencapai angka tersebut dan terhambat pada angka 66,5%. Kondisi yang ideal dengan 80% pengguna telah menggunakan layanan daring ternyata belum bisa dicapai sehingga terjadi permasalahan dalam layanan yang diharapkan dapat berjalan dengan efektif ini. Berangkat dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Website Ppid**

Terhadap Layanan Informasi Oleh Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Bangka Provinsi Bangka Belitung”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian).

Pembentukan website PPID Kota Bangka memiliki tujuan untuk mengubah alur layanan yang sebelumnya dilaksanakan secara luring dengan langsung ke instansi terkait untuk mendapatkan informasi diubah dengan cara layanan daring terpadu satu pintu sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang secara langsung ke beberapa instansi untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Data awal yang didapatkan penulis menunjukkan bahwa inovasi layanan daring masih digunakan oleh 66,5% masyarakat untuk memohon informasi publik dan 33,5% memilih datang langsung ke dinas terkait untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Peluncuran layanan Website PPID yang menjadi terobosan DISKOMINFO Kabupaten Bangka Belitung seharusnya memiliki tingkat penggunaan mencapai 80% namun realitanya, masyarakat masih belum dapat mencapai angka tersebut dan terhambat pada angka 66,5%. Kondisi yang ideal dengan 80% pengguna telah menggunakan layanan daring ternyata belum bisa dicapai sehingga terjadi permasalahan dalam layanan yang diharapkan dapat berjalan dengan efektif ini. Sehingga terlihat kesenjangan bahwa ada hak yang melatar belakangi bahwa masih ada 35% masyarakat masih ingin pelayanan secara luar jaringan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang tentunya memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan. Penulis telah memilih beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan seperti penelitian **(Arif, 2016)** yang berjudul Penggunaan Metode webqual modifikasi dalam evaluasi kualitas layanan website Pemerintah daerah dengan metode penelitian metode asosiatif kausal pendekatan kuantitatif regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan website pemerintah kabupaten sebulan sudah baik dan dapat memberi manfaat dengan baik. Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Kardasih, 2016)** yang berjudul Evaluasi Digital Library AMIK AKMI Baturaja menggunakan Model Hot Fit dengan metode penelitian Deskriptif kuantitatif menggunakan HOT FIT Model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan sangat dipengaruhi antara hubungan manusia, organisasi dan teknologi. Penelitian yang ketiga yang telah dipilih oleh penulis adalah penelitian **(Dwiki, 2021)** yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile dengan Metode Servqual dengan metode penelitian asosiatif kausal menggunakan Servqual 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat hubungan signifikan dalam tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Sigit dan dana, 2020)** yang berjudul Analisis Usability pada aplikasi berbasis web dalam mengadopsi model kepuasan pengguna dengan metode penelitian Structural Equation Model menggunakan usability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tampilan dan konten berpengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan sementara kecepatan akses data dan kemudahan pengguna. Penelitian yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh **(Giyanti, 2018)** yang berjudul Penilaian kualitas aplikasi halal MUI dengan WEBQUAL 4.0 dan pengaruhnya terhadap keputusan pengguna dengan metode penelitian regresi linier berganda dengan webqual 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel independen mempengaruhi secara parsial terhadap variabel dependen.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan sebelumnya, maka ada beberapa perbedaan yang ada dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dari segi tempat penelitian yang dilakukan. Penulis telah memilih beberapa penelitian dengan tempat penelitian berbeda-beda seperti penelitian (Arif, 2016) yang bertempat penelitian di kabupaten selemam, Lalu peneliti (Kardasih, 2016) yang berlokasi penelitian di Baturaja sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah Kabupaten Bangka. Selain dilihat dari lokasi penelitian yang mengalami kebaruan, segi metode penelitian juga mengalami kebaruan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Arif, 2016) yang menggunakan metode penelitian asosiatif kausal pendekatan kuantitatif regresi linier berganda, lalu penelitian (Kardasih, 2016) yang bermetodekan Deskriptif kuantitatif menggunakan HOTS Model, dan penelitian (Dwiki, 2021) yang menggunakan metode asosiatif kausal menggunakan SERVQUAL 4.0. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kuantitatif regresi linier berganda.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai analisa pengaruh website PPID terhadap pelayanan informasi bagi masyarakat Kabupaten Bangka, lalu mencari tingkat kualitas pelayanannya bagi masyarakat.

II. METODE

Metode penelitian pada dasarnya adalah suatu cara yang bersifat ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Metode asosiatif kausal dipilih dalam penelitian ini dengan maksud dan tujuan menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat karakteristik dari objek yang diteliti yaitu kualitas layanan website PPID Kabupaten Bangka dengan memperhatikan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka. Variabel penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian survei dengan memanfaatkan kuesioner atau angket sebagai sumber data yang utama. Responden diharapkan dan diminta untuk dapat memberikan jawaban singkat terkait pernyataan yang sudah tertulis di dalam kuesioner atau angket.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan secara kuantitatif memiliki beberapa uji yang akan dilakukan terlebih dahulu sebelum peneliti dapat memberikan kesimpulan-kesimpulan dan hasil dari penelitian itu sendiri. Dalam penelitian ini peneliti melakukan beberapa uji yakni uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

3.1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki atau mendekati distribusi yang normal atau tidak. Data yang diperoleh terdistribusi secara normal dikarenakan Kurva telah membentuk *Bell Shaped* atau lonceng. Kemudian untuk memperkuat data secara statistik peneliti menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dan mendapatkan hasil bahwa data normal karena tingkat signifikasinya memperoleh nilai 0.14 yang artinya nilai signifikasinya > 0.05 sehingga data terdistribusi secara normal.

3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan guna mengetahui seberapa besar terjadi interkorelasi antara variabel bebas didalam sebuah penelitian. Dalam suatu model regresi interkorelasi dilarang terjadi karena tidak boleh terjadi hubungan yang sempurna sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Syarat tidak terjadi Multikolinieritas ketika nilai VIF dibawah < 10 dan diatas > 0.1 atau lebih mudahnya nilai VIF $0.1 < X < 10$. Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka uji ini menunjukan bahwa Variabel X1, X2, dan X3 memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0.1 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh tidak terjadi multikolinieritas.

3.3. Uji Linieritas

Uji linieritas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara masing masing variabel Independen atau (X) dengan variabel dependen (Y). Data dapat dikatakan baik ketika terdapat hubungan yang linier antar variabel independen dan dependen. Dari data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini disajikan sebuah tabel nilai signifikasi dan F hitung tiap variabel dependen terhadap variabel independen sebagai berikut:

Tabel 1
Nilai Siginifikasi dan F Hitung Tiap Variabel

No	Variabel (X) terhadap Y	Nilai Sig	dF	Nilai Fhitung	Nilai F tabel	Keterangan
1	(X1)	0.241	17	1.328	4.45	Linier
2	(X2)	0.325	16	1.137	4.49	Linier
3	(X3)	0.208	13	1.316	4.67	Linier

Hasil uji linieritas ketiga variabel dependen terhadap independen secara keseluruhan dinyatakan linier sehingga hasilnya akan sesuai dengan asumsi klasik suatu regresi.

3.4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas adalah suatu keadaan dimana data yang diperoleh tidak memiliki kesamaan dari residual suatu regresi. Heteroskedastisitas sendiri menandakan bahwa penyebaran dari sebuah data tersebar secara acak Untuk pengambilan kesimpulan atau interpretasi pada uji heterosdastisitas dapat dilihat dalam gambar *scatterplot*, untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedestisitas dilakukan dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi. Hasil uji ini menunjukan bahwa data tersebar sangat acak serta tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan 4 uji klasik tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua hasil telah memenuhi syarat maka selanjutnya Uji hipotesis dapat dilakukan untuk menjawab hipotesis yang telah disusun sebelumnya.

3.5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah asumsi atau jawaban sementara yang dibuat oleh peneliti terhadap rumusan masalah sebuah penelitian. Benar atau tidaknya suatu hipotesis wahib untuk dibuktikan melalui data yang diperoleh dilapangan. Dalam penelitian ini kebenaran hipotesis dibuktikan dengan melaksanakan analisis regresi linear berganda. Dengan melaksanakan uji ini diharapkan teridentifikasi faktor-faktor yang memberikan nilai signifikasi pada setiap variabel dapat terungkap. Hasil uji hipotesis yang telah dilaksanakan sebelumnya dapat dijabarkan oleh **hasil regresi Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen** sebagai berikut:

Tabel 4.20
Kualitas Layanan PPID Bangka secara keseluruhan

Nilai Maksimal	Nilai Total	Presentase	Nilai huruf	Keterangan
2760	2141	77.52%	B	Baik

Dapat diketahui bahwa kualitas layanan website PPID Kabupaten bangka sudah berjalan dengan baik yang ditunjukan skor 77.52% dari 184 responden yang telah memberikan responnya pada penelitian ini.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal temuan yang menarik untuk didiskusikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sehingga hasil yang didapatkan sangatlah terikat dan pasti seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis yang menunjukkan bahwa penelitian ini menemukan bahwa website PPID memiliki pengaruh terhadap pelayanan informasi bagi masyarakat Kabupaten Bangka dengan tingkat kualitas pelayanan informasi menunjukan skor 77.52% yang disimpulkan bahwa layanan berkualitas dengan baik. Hasil penelitian ini juga ditemukan oleh beberapa penelitian sebelumnya yaitu **(Arif, 2016)** yang berhasil menemukan bahwa Kualitas Layanan website pemerintah kabupaten sebulan sudah baik dan dapat memberi mangaat dengan baik. Sehingga temuan ini masih relevan dengan penelitian yang selama ini telah dilakukan tahun – tahun sebelumnya.

IV. KESIMPULAN

Penulis berkesimpulan bahwa Website PPID memiliki pengaruh yang positif bagi masyarakat Bangka Belitung terutama pelayanan informasi dengan mendigitalisasi seluruh layanan yang ada. Website layanan PPID kabupaten Bangka sudah memiliki kualitas yang baik ditunjukan dengan skor 77.52% dari 184 responden yang telah memberikan responnya pada penelitian ini. Kualitas website PPID Bangka Belitung yang berjalan sudah baik dapat ditingkatkan lagi dalam segi Mutu Informasi, Mutu Tampilan, dan Mutu Interaksi karena dalam Penelitian ini telah mampu menjawab hipotesis bahwa Mutu Informasi, Mutu Tampilan, dan Mutu Informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan Website PPID Kabupaten Bangka Belitung.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap kegiatan PPID Kabupaten Bangka kurang maksimal.

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 observasi kegiatan PPID, sehingga mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan informasi Kabupaten Bangka beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Selain itu masyarakat yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk di wawancara guna penggalan informasi serta data pendukung guna pencapaian tujuan penelitian

VI. DAFTAR PUSTAKA

Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. 2016. *Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government*. Jurnal Pekommas, 1(1), 57-68.

Kadarsih, K., & Arafat, M. 2017. *Evaluasi Digital Library AMIK AKMI Baturaja Menggunakan HOT Fit Model*. In *Annual Research Seminar (ARS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 414-418).

Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual*. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 2(1), 38-48. Sigit dan dana. 2020. *Analisis Usability pada aplikasis berbasis web dalam mengadopsi model kepuasan pengguna*

Giyanti, I., & Suparti, E. 2018. *Penilaian kualitas aplikasi halal MUI dengan WEBQUAL 4.0 dan pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan*. J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri, 13(2), 91-98.

Sigit dan dana. 2020. *Analisis Usability pada aplikasis berbasis web dalam mengadopsi model kepuasan pengguna*.

