

# KUALITAS WEBSITE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK BIDANG PEMERINTAHAN DI KOTA PADANGSIDIMPUAN

Era Novida Rahmi

NPP. 30.0090

*Asdaf Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara*  
*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*  
Email: eranovidahmi98@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Sadu Wasistiono, MS

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *The website is a form of service from advance of Information and Communication Technology that can connect users with system and pages and can connect each other, and then they have unique addresses, it also can be accessed in the form of information needs and public services that have provided in the page. Purpose:* *The aim of this research is because when we visit the Padangsidimpuan City Government's website, several deficiencies are found in the available features and the lack of open access for information. Beside that, the appearance that provides public service features but has not been optimally utilized. Method:* *This study uses a qualitative research approach design with descriptive methods. Data collected through interview, observation and documentation techniques. The Data analysis technique used consisted of data reduction, data presentation, and make conclusions. Result:* *The results of the study showed that the quality of the Padangsidimpuan City Government's Website is still not optimal in improving public services because aspirational services are limited to call center and whatsapp services. With service management that is less than optimal because the delivery must be forwarded to the relevant Regional Apparatus Organizations. Conclusion:* *Information disclosure has been good in providing public information in the government sector, especially in the dimensions of content quality and service quality on websites. The obstacles encountered were resolved by means of placing employees and experts in appropriate fields and carrying out technical guidance or training that increases employee competence at work.*

**Keywords:** *Public Information Disclosure, Quality, Website*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** *Website merupakan salah satu bentuk layanan yang memanfaatkan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dapat menghubungkan pengguna dengan sistem didalamnya dimana halaman yang memuat saling berkaitan dan memiliki alamat yang unik, serta didalamnya dapat diakses berupa kebutuhan informasi dan pelayanan public yang telah disediakan. Tujuan:* *Penelitian ini dilakukan dikarenakan saat mengunjungi website Pemerintah Kota Padangsidimpuan masih ditemukan beberapa kekurangan-kekurangan pada fitur-fitur yang tersedia dan belum maksimalnya keterbukaan informasi publik. Begitu juga dengan tampilan yang memberikan fitur pelayanan publik namun belum maksimal dimanfaatkan. Metode:* *Penelitian ini menggunakan desain pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif.*

Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Website Pemerintah Kota Padangsidimpuan masih belum maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik dikarenakan layanan aspirasi yang terbatas hanya pada layanan *call center* dan *whatsapp*. Dengan pengelolaan pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan penyampaiannya harus diteruskan pada Organisasi Perangkat Daerah yang terkait. **Kesimpulan :** Keterbukaan informasi sudah baik dalam memberikan keterbukaan informasi publik pada bidang pemerintahan terutama pada dimensi kualitas konten dan kualitas layanan pada *website*. Kendala yang dihadapi diselesaikan dengan cara upaya penempatan pegawai dan tenaga ahli pada bidang yang sesuai dan melaksanakan bimbingan teknis atau pelatihan-pelatihan yang meningkatkan kompetensi pegawai dalam bekerja.

**Kata kunci:** Keterbukaan Informasi Publik, Kualitas, *Website*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Lahirnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa perubahan yang besar terhadap pendelegasian kewenangan di Indonesia. Salah satu perubahan tersebut adalah mengenai penegasan hak daerah untuk menetapkan kebijakan daerah masing-masing dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Daerah diberikan keleluasaan untuk memanfaatkan potensi yang dimiliki daerah, baik kearifan, inovasi dan daya saing serta kreativitas daerah untuk mencapai tujuan nasional ditingkat lokal yang pada gilirannya akan mendukung suatu pencapaian tujuan nasional secara keseluruhan.

Potensi yang dimiliki Pemerintah Daerah perlu digerakkan oleh sebuah strategi yang bukan hanya sebagai bentuk efisiensi melainkan untuk mengedepankan sebuah inovasi dengan mendayagunakan perkembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Inovasi (Iptekin). Oleh karena itu, Pemerintah saat ini mengedepankan inovasi melalui pelayanan publik yang berbasis teknologi dengan tidak hanya mengedepankan efisiensi dalam pelayanan publik namun inovasi melalui pelayanan yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Persoalan dalam kualitas pelayanan publik di Indonesia diantaranya adalah paradigma bahwa pelayanan akan diberikan atas perintah atasannya atau *rules-driven* dan bukan atas kepuasan masyarakat. Aturan dan regulasi yang sudah ada sebelumnya harusnya dapat meneguhkan tanggung jawab negara dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan (Puspitosari, 2016:128).

Kehadiran Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 menjadi salah satu upaya dari pemerintah dalam menerapkan keterbukaan informasi kepada publik sehingga dapat membawa setiap Organisasi Perangkat Daerah dalam meraih penghargaan sebagai daerah yang menyerap nilai-nilai Keterbukaan Informasi Publik untuk meningkatkan kinerja dan gerak organisasi ke arah yang lebih baik lagi. Informasi yang disediakan oleh *website* pada bidang pemerintahan menyediakan bagaimana informasi terkait pemerintahan disediakan oleh *Website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan yang perlu diketahui oleh masyarakat Kota Padangsidimpuan.

Dengan keterbukaan informasi pada bidang pemerintahan, diharapkan dapat meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program pemerintah, karena informasi sudah terbuka sehingga secara internal semua orang yang mengunjungi *website* dapat mengetahui kondisi organisasi secara

utuh. Sehingga hasil dari pelaksanaan keterbukaan tersebut akan membawa instansi pemerintahan untuk berkontribusi dalam perwujudan *e-governance*.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan telah menerapkan *e-governance* untuk menerapkan tujuan tata kelola pemerintahan yang baik demi terciptanya pula masyarakat yang rajin dalam mengakses informasi publik sehingga dapat tercipta masyarakat Kota Padangsidempuan yang cerdas dan mandiri melalui *link website* yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan. Pemerintah Kota Padangsidempuan sebagai pelayan publik dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut.

Memberikan informasi kepada masyarakat seharusnya dibangun atas pondasi dan visi pelayanan publik sebagai lembaga pengawas yang efektif dan dapat dipercaya sebagai perwujudan dalam pelayanan publik yang berkualitas. Kekurangan tersebut dapat di atasi dengan melakukan interaksi yang baik antara pelayan masyarakat dan yang dilayani misalnya dengan membangun komunikasi yang baik, pelayan masyarakat memahami keinginan masyarakat melalui layanan aspirasi tersebut, *website* yang responsif, dan isi yang ditampilkan adalah yang bermanfaat untuk publik serta tampilan menarik dan pembaharuan berita yang *up to date*.

Fakta yang terjadi pada layanan *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan adalah belum tersedianya layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat pada tingkat daerah Kota Padangsidempuan, hanya pada layanan yang berbasis dasar yaitu *call center* dan pengaduan whatsapp. Ketika masyarakat ingin menyampaikan keluhan melalui kedua layanan tersebut, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan berperan hanya sebagai pengantar informasi pada Organisasi Perangkat Daerah yang terkait dengan keluhan.

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

*Website* yang disediakan terdapat beberapa layanan publik seperti layanan aspirasi dan pengaduan baik melalui *call center* dan *whatsapp* yang sudah disediakan ketika *website* dibuka melalui *link website* <https://padangsidimpuankota.go.id/>. Selain pelayanan tersebut disediakan juga Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) dan *e-LHKPN* (Laporan Harian Kekayaan Penyelenggara Negara). Layanan tersebut merupakan *link* yang terkait dengan layanan publik secara nasional. Tetapi, untuk layanan publik di Kota Padangsidempuan masih diarahkan kepada pelayanan *call center* dan *Whatsapp*. Dimana seharusnya dalam *website* disediakan pelayanan berupa pengaduan dan aspirasi masyarakat untuk menampung kebutuhan masyarakat dalam *website* tersebut. *Website* sebagai penyedia keterbukaan informasi publik sudah memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui *link sub domain* <https://web.padangsidimpuankota.go.id/>. Peneliti memilih fokus pada pemberian informasi yang diberikan melalui informasi pada bidang pemerintahan sebagai alat untuk penyediaan keterbukaan informasi publik yang perlu diketahui oleh masyarakat mengenai pembaharuan ataupun perkembangan penyelenggaraan pemerintahan dan pimpinan pemerintah di Kota Padangsidempuan.

Penelitian ini akan dibatasi menjadi 3 masalah dalam pembahasan penelitian ini karena menurut peneliti sudah mewakili permasalahan yang ada. Maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas *website* dalam meningkatkan pelayanan dan keterbukaan informasi publik pada bidang pemerintahan di Pemerintah Kota Padangsidempuan?

2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat kualitas *website* dalam meningkatkan pelayanan dan keterbukaan informasi publik pada bidang pemerintahan di Kota Padangsidimpuan?
3. Bagaimanakah langkah-langkah yang telah ditempuh untuk meningkatkan kualitas *website* dalam meningkatkan pelayanan dan keterbukaan informasi publik pada bidang pemerintahan di Kota Padangsidimpuan?

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Peneliti memilih beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai bahan acuan ataupun perbandingan yang menjelaskan tentang persamaan atau perbedaan dengan penelitian yang sejalan. Dalam penelitian sebelumnya teori yang dipakai dapat mengembangkan dan mengkaji lebih dalam untuk teori yang akan dipergunakan oleh peneliti selanjutnya. Metode penelitian menjadi kriteria sebagai perbandingan peneliti dalam mengkaji suatu penelitian. *Research Gap* yang akan diisi dalam penelitian ini adalah *Theoretical Gap*. *Theoretical Gap* memperlihatkan kesenjangan yang terjadi melalui teori yang sebelumnya menjadi dasar penelitian yang memungkinkan teori memiliki keterbatasan dan belum bisa mendukung penelitian.

Penelitian pertama diambil dari Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi Vol.19 Nomor 1 yang disusun oleh 3 (tiga) orang peneliti, yaitu Nofirman, Nizwardi Jalinus dan Dedy Irfan dari Aparatur Sipil Negara Kabupaten Siak. Pada penelitian yang dilakukan Penelitian ini membahas masalah kualitas *website* pada Badan Pusat Statistik dengan mengukur pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Dalam penelitian tersebut kualitas tersebut diukur menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam penggunaan website Pemerintah. Penelitian selanjutnya oleh Ramadhan Aunur Rahman, Iman Surya, dan Daud Kondorura, dengan Jurnal *e-Jurnal Pemerintahan Integratif* dengan Vol. 8 Nomor 1. Dalam penelitian yang dilakukan ditemukan permasalahan bahwa Pelaksanaan Program belum sepenuhnya tercapai karena kurangnya timbal balik antara Pemerintah Kecamatan Samarinda Ilir dan masyarakat dalam pelaksanaan program tersebut. Tujuan penelitian tersebut yakni untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penelitian tersebut fokus pada pelayanan dan bagaimana efektivitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini membahas bagaimana kualitas suatu *website* dengan teori efektivitas untuk melihat pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian saat ini membahas tentang kualitas *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pelayanan publik dan keterbukaan informasi publik.

Untuk penelitian yang lainnya yakni penelitian oleh Marudur Pandapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih yang diterbitkan Jurnal Studi Komunikasi dan Media Vol. 21 Nomor 2. Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa secara umum kualitas informasi *website* pemerintah Kabupaten Bengkalis. Kekurangan pada mengurangi nilai kualitas informasi pada dimensi Kelengkapan Informasi. Tujuan penelitian ini yaitu mendeskripsikan *e-government* dalam perspektif kualitas informasi dalam situs web. Penelitian ini membahas mengenai upaya dan penerapan dalam kualitas informasi. Website Pemerintah Kabupaten Bengkalis memiliki domain [bengkaliskab.go.id](http://bengkaliskab.go.id) yang berada di bawah pengelolaan Bagian PDE (Pengolahan Data Elektronik) Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. Website ini merupakan induk dari seluruh website yang dimiliki oleh SKPD di lingkungan pemerintah kabupaten Bengkalis, dimana PDE memberikan subdomain bagi SKPD ingin mengelola website sendiri. Menurut Kepala Subbagian Telematika, Sandi dan Telekomunikasi, website Pemerintah Kabupaten Bengkalis sudah ada sejak tahun 2002, dan telah mengalami dua kali perubahan dimana perubahan terakhir dilaksanakan pada tahun 2013. Perubahan dilakukan dari berbagai aspek termasuk desain website dan konten untuk meningkatkan kualitas

website dan informasi yang ada di dalamnya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis berupa *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan pelayanan dan keterbukaan informasi publik bidang Pemerintahan di Kota Padangsidempuan. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yang sama dengan penelitian Ramadhan Aunur Rahman, Iman Surya dan Daud Kondorura. Dan berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengukur kualitas website dengan metode penelitian kuantitatif. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menggunakan pendapat atau Teori kualitas website yang dikemukakan oleh Rocha (2012) yang menyatakan bahwa kualitas website dapat dikelompokkan dalam tiga dimensi yaitu kualitas konten/*contents quality*, kualitas dari layanan atau *service quality* dan kualitas teknis/ *technical quality*.

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas *Website* dalam Meningkatkan Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik Bidang Pemerintahan di Kota Padangsidempuan (Studi *Website* Pemerintah Kota Padangsidempuan).

## **II. METODE**

Dalam mendalami dan mengungkapkan serta menganalisa atas masalah dan tujuan yang hendak dicapai maka penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Makna tentang sesuatu dengan menggunakan metode kualitatif selalu meletakkan subjek penelitian dalam kedudukan yang sama dengan peneliti, sehingga subjek penelitian seolah-olah merasakan peneliti telah dari bagian kehidupannya. Penelitian kualitatif desainnya merupakan penelitiannya sendiri, dengan masalah dan tujuan penelitian kualitatif yang bersifat kasuistik (sebab-sebab) dan sangat beragam sehingga sulit membuat desain penelitian yang bersifat umum, sehingga penelitian kualitatif ini sering disebut bersifat kasuistik atau sifat yang ditimbulkan karena adanya sebab-sebab (Bungin, 2017:61).

Penelitian kualitatif adalah suatu metode yang mengandalkan teks dan data gambar serta memiliki langkah-langkah unik dalam menganalisis data dan menggambarkan desain yang beragam. Menulis sebuah bagian metode untuk penelitian kualitatif sebagiannya memerlukan mendidik membaca sebagai maksud dari penelitian kualitatif dengan menyebutkan desain khusus, secara perlahan merefleksikan peran yang dilakukan peneliti dalam penelitian, mencatat dari daftar jenis sumber data yang terus berkembang, menggunakan aturan tertentu untuk merekam data, menganalisis informasi melalui beberapa langkah analisis, dan menyebutkan pendekatan untuk mendokumentasikan keakuratan atau validitas dari data yang dikumpulkan (Cresswell, 2014:231).

Dalam penelitian ini, peneliti menjadi alat instrument utama (*Key Instrument*) yang langsung melaksanakan penelitian ke lapangan dan aktif melakukan wawancara, mengumpulkan data dan materi ataupun bahan yang berkaitan dengan kelengkapan penelitian dalam meningkatkan kualitas *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan publik dan keterbukaan informasi.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh kemudian menjadi data awal sebagai analisis peneliti sebelum turun ke lapangan dan disimpulkan terlebih dahulu dengan sudah sejauh mana kualitas *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan pelayanan dan keterbukaan informasi publik kepada masyarakat. Dalam melakukan pengumpulan data penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan, yakni :

<b>ID</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>
I1.	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan	1
I2.	Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan	1
I3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	1
I4.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi	1
I5.	Kepala Bidang Prasarana dan Sarana Komunikasi	1
I6.	Pranata Komputer	1
I7.	Masyarakat Kota Padangsidempuan	5 Orang

Selain wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan diatas, penulis juga melakukan pengumpulan data melalui observasi. Observasi menurut Marshall, 1995 dalam (Wekke, 2019:49) buku Metodologi Penelitian Sosial dengan menggunakan cara observasi, dapat mengetahui karakter dalam situasi sosial tertentu. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena atau gejala yang diteliti. Selain itu, metode dokumentasi merupakan teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya. Jika dibandingkan dengan metode jenis lain, metode dokumentasi tidak begitu sulit dibandingkan metode yang lain, karena jika ada kekeliruan maka sumber datanya masih tetap belum berubah (Siyoto, 2015:63).

Dokumentasi dapat berupa data sekunder yang diperoleh melalui dokumen terkait pengembangan kualitas website Pemerintah Kota Padangsidempuan, yaitu melalui Rencana Strategis dan Perubahan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan Tahun 2021-2023, sehingga dapat diperoleh analisis dari Teori Kualitas Website menurut Rocha (2012) yang menyatakan bahwa ada 3 (tiga) dimensi kualitas website, yakni :

Pada dimensi yang pertama fokus utama adalah pada kualitas konten dibandingkan pada keberadaannya, karena ini seharusnya menjadi perhatian pada kualitas teknis. Pada kualitas konten, indikator yang terkait dalam dimensi kualitas konten sebuah *website* adalah akurasi informasi, kelengkapan informasi, relevansi informasi, peluang informasi, konsistensi informasi, koherensi informasi dan pembaruan informasi, ejaan dan sintak.

Pada dimensi yang kedua yang menjadi sasaran utama adalah kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh *website*, terdapat indikator yang harus diperhatikan yakni keamanan, keandalan, privasi, efisiensi *website*, ketersediaan, waktu respon, reputasi dan personalisasi.

Terakhir, dimensi ketiga yang fokus kepada kualitas teknik *website*. Indikator seperti mesin telusur *website* (*web search engine*), selain itu *website* juga mestinya bisa diakses dengan berbagai macam

kompatibilitas situs *web* serta tautan yang tidak baik tidak diperkenan pada sebuah *website* yang berkualitas.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Website* Pemerintah Daerah bertujuan sebagai fasilitas dalam memperoleh informasi dan menyampaikan informasi secara luas kepada masyarakat. Selain penyampaian informasi kepada masyarakat, *website* dibangun atas kebutuhan dalam pemenuhan sistem teknologi informasi sebagai perkembangan dari sistem pemerintahan di daerah. Oleh karena itu, *website* sebagai sarana tersebut mampu menutupi keterbatasan pemerintah dalam menyebarluaskan informasi kepada target untuk memperoleh informasi tersebut, sehingga kesenjangan informasi dapat diminimalisir oleh pemerintah.

Pemerintah Kota Padangsidimpuan tentu berupaya untuk meningkatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan dengan membuat suatu *platform* layanan informasi kepada publik, yakni *website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan. Sejalan dengan hal ini, *website* tersebut juga dibangun oleh beberapa *situs web* yang diisi oleh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Padangsidimpuan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa kualitas *website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan sesuai dengan Tujuan yang hendak dicapai dalam melakukan penelitian tersebut dapat dilihat melalui kualitas yang ditunjukkan dalam pembahasan indikator yang berdasarkan Teori menurut Rocha (2012)

#### 3.1. Kualitas Konten

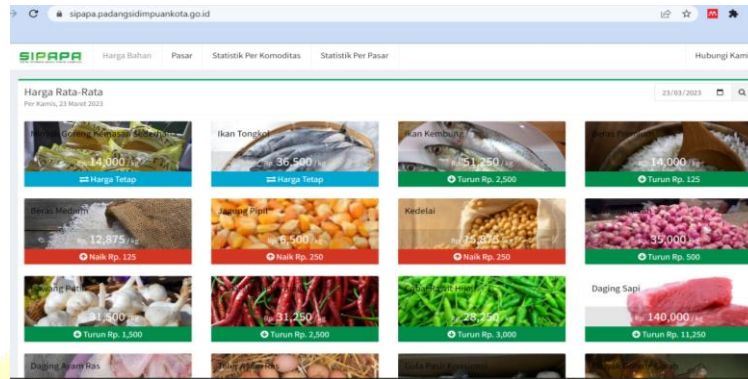
##### 1. Akurasi Informasi

Akurasi informasi adalah hal yang perlu diperhatikan ketika informasi akan segera disampaikan kepada publik harus dapat dipertanggungjawabkan dan tidak memiliki kesalahan sehingga tidak menimbulkan suatu provokatif antara pembaca dan penulisnya. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bahwa pada *website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan terdapat beberapa informasi dan layanan publik yang dimuat dalam *website* dan dapat dilihat oleh masyarakat Kota Padangsidimpuan berupa informasi mengenai agenda atau kegiatan Walikota maupun Wakil Walikota. Namun, sebelum penyajian konten tersebut disampaikan kepada publik, maka sebelumnya informasi akan di *cross check* oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi untuk mencegah terjadinya penyebaran berita yang tidak benar, oleh karena itu, keabsahan berita serta legalitas berita juga sesuai dengan informasi yang akan disampaikan kepada publik.

##### 2. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi dalam hal ini adalah sebuah informasi lengkap apabila informasi tersebut dapat membantu pembaca dalam memecahkan masalah ketika informasi tersebut diakses oleh masyarakat. Jika dalam informasi tersebut tidak lengkap maka kemungkinan penerima informasi tidak dapat memecahkan masalah dan mendapat keputusan yang salah atau kesimpulan yang tidak sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka indikator kelengkapan informasi didukung oleh kelengkapan pada suatu *website* dibutuhkan dari aplikasi-aplikasi Organisasi Perangkat Daerah yang lain dikarenakan *website* ini adalah *website* Pemerintah yang memuat tentang keseluruhan informasi dan data dari Pemerintah Kota Padangsidimpuan. Adanya aplikasi yang diciptakan oleh suatu Organisasi Perangkat Daerah tersebut semakin mendukung pelaksanaan SPBE terutama dalam hal pemberian informasi publik bidang Pemerintahan.



Dari gambar diatas dapat dilihat aplikasi milik Dinas Ketahanan Pangan, yakni aplikasi yang dimiliki oleh Dinas Ketahanan Pangan yaitu sistem aplikasi SIPAPA (Sistem Informasi Pangan Padang Sidempuan) yang dapat diperoleh pula melalui laman *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan pada bagian OPD .

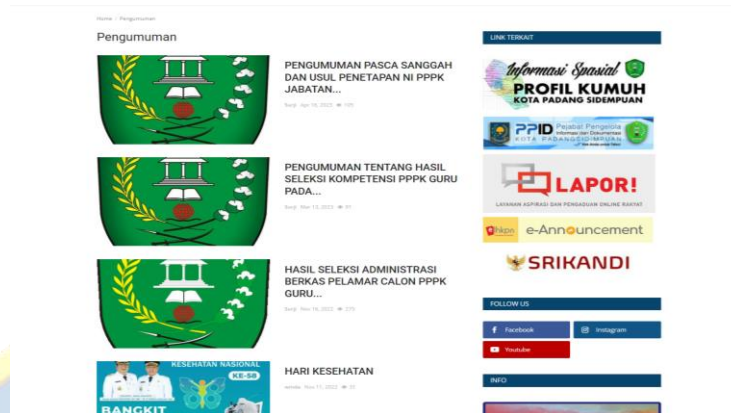
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan kelengkapan informasi yang ditampilkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan telah maksimal namun untuk fitur-fitur aplikasi belum sepenuhnya dapat dikatakan lengkap dikarenakan masih ada nya beberapa aplikasi dan fitur yang disediakan tetapi belum tersambung dengan *domain website* Pemerintah Kota Padangsidempuan, sehingga aplikasi tersebut tidak ada isinya.

### 3. Relevansi Informasi

Informasi dalam *website* dapat disebut sebagai informasi yang relevan apabila dalam informasi tersebut memiliki hubungan yang selaras dengan informasi sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa relevansi informasi ini berkaitan dengan informasi yang diberikan relevan dengan berita mengenai kegiatan/agenda Pemerintah Kota Padangsidempuan dengan kegiatan tersebut sedang berlangsung pada waktu tertentu dan ditampilkan pada *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan dalam membangun citra positif Pemerintah Kota.

### 4. Peluang Informasi

Peluang Informasi dapat diartikan bahwa dalam suatu portal *website* pemerintah, memberikan suatu peluang bagi pembaca untuk memanfaatkan informasi tersebut. Misalnya dalam *Website* Pemerintah Kota Padangsidempuan beberapa kali ditampilkan informasi berupa berita pengumuman yang dapat dimanfaatkan pembaca. informasi yang disampaikan merupakan bentuk informasi dari pemerintah kepada pemerintah dan informasi pemerintah kepada masyarakat, bentuk tersebut dapat berupa Pengumuman yang dapat dimanfaatkan masyarakat sebagai sarana informasi publik yang terpercaya dalam memberikan keterbukaan informasi publik berupa pengumuman.



Gambar Peluang Informasi yang disampaikan pada Website Pemerintah Kota Padangsidimpuan

Berdasarkan pada gambar diatas dapat dilihat pada peluang informasi yang dapat diperoleh masyarakat melalui *website* yakni berupa pengumuman yang dibutuhkan dan disajikan dalam fitur pengumuman yang disediakan dalam website Pemerintah Kota Padangsidimpuan. Namun dalam bentuk pengumuman tersebut hasil yang ditampilkan menunjukkan bahwa Pengumuman yang disampaikan kurang *up to date*.

#### 5. **Konsistensi Informasi**

Konsistensi informasi ini berupa ketetapan dalam menampilkan suatu informasi dengan tidak berubah-ubah dan taat pada aturan yang telah ditetapkan dalam penyampaian suatu informasi. Konsistensi informasi ini berupa kerja sama antara pengelola website, sarana dan prasarana yang tersedia, begitu juga dengan *admin* yang bertugas dalam website.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka konsistensi informasi yang disampaikan melalui *platform* website Pemerintah Kota Padangsidimpuan yakni informasi yang disampaikan merupakan bentuk informasi yang tidak berubah-ubah setiap harinya sehingga dapat menimbulkan prasangka bahwa berita yang disampaikan tidak konsisten. Informasi yang disampaikan merupakan informasi yang konsisten telah diunggah berupa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padangsidimpuan.

#### 6. **Koherensi Informasi**

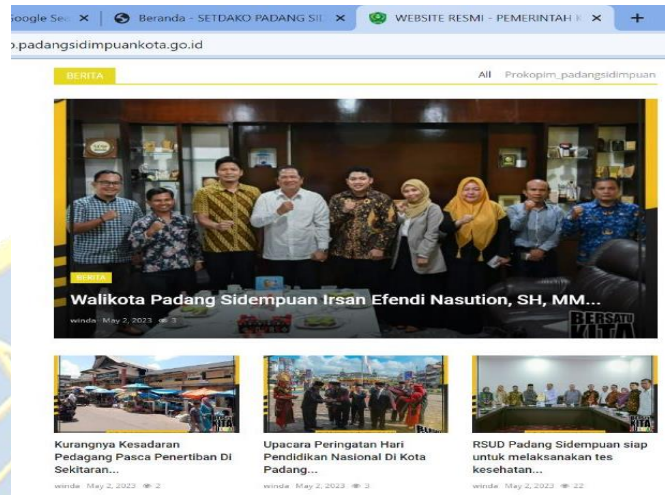
Koherensi informasi dapat diartikan sebagai rangkaian informasi yang berisikan fakta dan makna yang sesuai dengan pertalian antar kalimat yang dimiliki. Dalam *website* sebuah informasi mudah dipahami pembaca apabila pertalian antar kalimat memiliki kesinambungan, sehingga makna yang diperoleh juga sesuai bagi penerima informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Informasi yang disampaikan dalam website Pemerintah Kota Padangsidimpuan bukan hanya berupa teks secara keseluruhan namun ada beberapa bentuk yakni berupa gambar atau data. Namun, pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada koherensi informasi memiliki pertalian kalimatnya hanya pada per informasi, dan berita yang berisi kegiatan yang di unggah pada hari kegiatan tersebut diselenggarakan.

#### 7. **Pembaruan Informasi**

Pembaruan informasi dapat dimaknai sebagai informasi yang di *update* setiap harinya pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah yang ditampilkan informasinya pada *website*

Pemerintah Kota Padangsidempuan. Dikarenakan kegiatan Kepala Daerah rutin dilaksanakan setiap harinya sehingga berita juga akan diperbaharui setiap harinya.



Gambar Pembaruan Informasi pada Website

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa berita di update pada saat setelah kegiatan tersebut berlangsung kemudian dinarasikan menjadi sebuah informasi untuk disampaikan melalui *website* maka peneliti berpendapat bahwa suatu website dibutuhkan informasi yang selalu diperbaharui untuk meyakinkan pembaca dalam memperoleh informasi yang terbaru sehingga masyarakat lebih memiliki minat untuk membaca dan memperoleh informasi melalui sumber yang terpercaya yakni *website* Pemerintah Daerah.

## 8. Ejaan dan Sintak Informasi

Ejaan dan Sintak dalam informasi berupa susunan kalimat apakah sudah sesuai dengan bahasa dan susunan yang mudah dipahami oleh masyarakat, misalnya dengan singkatan, huruf besar maupun huruf kecil dalam penyusunan suatu kalimat pada berita yang akan ditampilkan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dalam ejaan dan sintak yang dimuat dalam informasi pada website Pemerintah Kota Padangsidempuan dalam berita tertentu masih ditemukan adanya singkatan pada judul berita yang ditampilkan, namun pada bagian isi sudah dijelaskan secara baik dengan sesuai Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dan menjelaskan berita dengan kalimat yang mudah dipahami oleh masyarakat.

### 2. Kualitas Layanan

#### 1. Keamanan

Keamanan *website* merupakan hal yang penting dilakukan dalam suatu perusahaan atau badan yang menggunakan sistem aplikasi maupun alamat situs web untuk menghasilkan suatu *website*. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya ancaman siber seperti pencurian data dan menghancurkan suatu *software* maupun *hardware*. *Website* Pemerintah Kota Padangsidempuan merupakan suatu *website* yang terpadu dengan sub domain yang dihubungkan dengan organisasi-organisasi perangkat daerah di Kota Padangsidempuan. Website ini sudah memiliki sertifikat SSL (*Secure Socket Layer*) yang merupakan standar untuk membangun sebuah link yang terenkripsi antara layanan dan pengguna layanan.

#### 2. Keandalan Website

Keandalan website dapat berupa kemampuan website dalam memberikan akses informasi dan keandalan yang diperlukan dalam *website*. Keandalan ini dapat dievaluasi melalui perangkat lunak yang digunakan dalam *website* sebagai komponen pembangun *website*.

Hasil penelitian yang diperoleh dari indikator keandalan *website* yakni *website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan telah melakukan pembaruan melalui penambahan kapasitas *bandwidth* sebagai bentuk keandalan *website* dalam akses kecepatan yang lebih baik.

### **3. Privasi**

Privasi *website* ini memuat informasi berupa kebijakan berupa bagaimana sebuah website mengelola setiap data pengunjung website tersebut. Dimana saat ini banyaknya situs web yang memunculkan tampilan lain sehingga terkadang akun pengunjung bisa di *hack* oleh pemilik situs *web*.

Dalam hal menjaga privasi pengunjung, selain didukung oleh adanya Undang-undang IT, maka untuk memperoleh data pengunjung dan yang dapat melihat berita juga merupakan bentuk dari privasi dari data website yang disimpan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan. Namun pada fitur yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bentuk Layanan *Call Center* dan *WhatsApp*, nomor pengguna akan disimpan sendiri, sedangkan pemanfaatannya yang kurang memberikan respon yang interaktif.

### **4. Waktu Respon Website**

Waktu respon yang diberikan oleh *website* dalam memberikan akses dan pelayanan melalui *website* menjadi bagian dari kualitas *website* yang baik. Dimana pengakses website ketika membuka *website* apakah memberikan respon waktu akses yang cepat.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa suatu *website* yang memiliki waktu respon yang cepat memberikan pengaruh yang baik ketika masyarakat mengakses *website* tersebut, jika dalam mengakses saja membuat masyarakat merasakan adanya kesulitan, maka keberlanjutan untuk mengakses *website* di lain kesempatan akan memberi kesan yang tidak baik pada website tersebut.

### **5. Kinerja Website**

Kinerja website ini memiliki pengaruh terhadap akses informasi pada *website*. Yang dapat diartikan bahwa hasil kinerja dari website adalah berupa tingkat pencapaian dari cara kerja website ketika diakses oleh pembaca.

Berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Lumbung Informasi di Kota Padangsidimpuan dan bertanggung jawab mengenai ketepatan berita dan akses berita oleh karena itu dibutuhkan kinerja *website* yang baik dalam memberikan informasi dan pelayanan. Namun dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa pemanfaatan fitur pelayanan masih kurang sehingga kinerja *website* kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dikarenakan *website* ini bukanlah suatu website yang responsif ketika ada suatu keluhan dan langsung diatasi dengan menggunakan suatu *Bot*.

### **6. Efisiensi Website**

Suatu website dapat dikatakan efisien apabila dalam penyampaian informasi dari website tersebut memberikan ketepatan dan kecepatan waktu pengaksesan yang lebih baik. Dalam *website* tersebut pelayanan publik dan informasi telah disebarluaskan secara efisien.pada penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam efisiensi penyampaian berita sudah termasuk maksimal dapat dilihat dalam laman *website* dengan penyampaian berita yang tidak ketinggalan.

Kekurangan terjadi pula pada bentuk pelayanan *call center* dan *whatsApp*, bahwa dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan hanya sebagai penerus informasi ketika ada keluhan yang masuk melalui fitur tersebut, oleh karena itu efisiensinya merupakan pengaruh dari OPD terkait yang dikeluhkan masyarakat.

## 7. Ketersediaan Website

Ketersediaan *website* merupakan bagian dari *domain* atau utama untuk suatu website dapat dijalankan. Ketersediaan ini merupakan kemampuan suatu sistem dijalankan dengan adanya penyusunan diantaranya yakni link penghubung dengan server yang tersedia.

Ketersediaan *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan sebagai domain utama *link* yang terhubung dengan sub domain yang dibagikan kepada setiap Organisasi Perangkat Daerah yang lain di Kota Padangsidempuan.

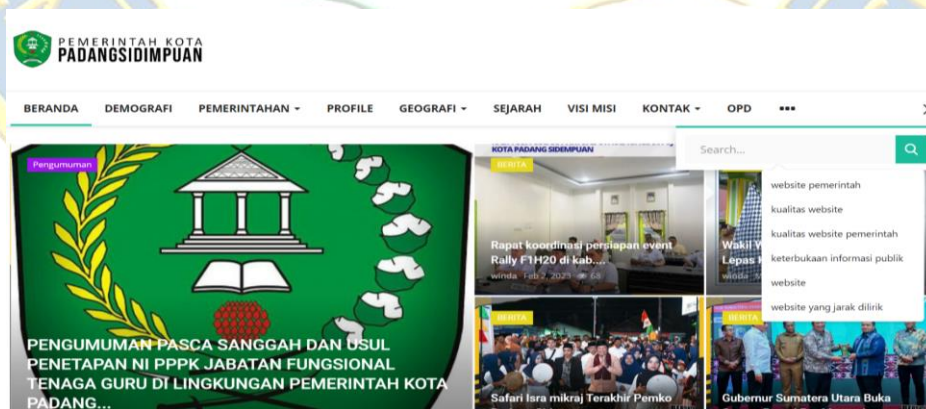
## 8. Reputasi dan Personalisasi Website

Reputasi biasa dikenal dengan persepsi seseorang terhadap sesuatu dan berhubungan dengan perolehan suatu nama yang dikenal. Untuk personalisasi merupakan bagian dari suatu proses penyusunan halaman web dan tata letak informasi dalam web berdasarkan pengelola *website*. Website yang baik maka akan dikenal dengan reputasi yang baik pula, didalamnya juga dibentuk oleh personalisasi website yang memiliki tata letak yang sesuai dan menarik untuk dibuka oleh pengakses *website*. Reputasi website yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Padangsidempuan sudah berusaha melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan baik, hal tersebut diperoleh melalui Laporan Kinerja bahwa Kota Padangsidempuan sudah menjalankan sistem pemerintahan tersebut dengan nilai yang diperoleh adalah 2,7 dan ini merupakan nilai yang dikategorikan baik berdasarkan nilai indeks SPBE.

## 3. Kualitas Teknis

### 1. Mesin Telusur

Mesin Telusur (*search engine*) yang menjadi sebuah bagian dari perangkat lunak komputer yang dibangun agar dapat melakukan pencarian yang berisi informasi atau data-data yang tersimpan pada server kumpulan semua web atau biasa dikenal dengan WWW (*World Wide Web*), FTP (*File Transfer Protocol*), dan *News Group*.



Gambar Mesin Telusur pada *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan adanya fitur yang disediakan untuk memudahkan masyarakat ketika ingin mencari berita yang dituju pada *website*.

## 2. **Kompatibilitas *Browser***

Kompatibilitas *Browser* merupakan suatu bentuk kapabilitas website untuk mampu diakses secara fleksibel pada berbagai platform *web* yang tersedia, misalnya pada *Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera Mini*. Hal ini menjadi penting dalam suatu *website* agar dapat dimanfaatkan dalam *platform* apapun. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Website Pemerintah Kota Padangsidempuan telah kompatibel dengan berbagai jenis browser yang tersedia, hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* dalam memberikan pelayanan dan keterbukaan informasi publik sudah maksimal.

## 3. **Tautan Rusak dan Aksesibilitas**

Tautan Rusak (*Broken Link*) dan Aksesibilitas berkaitan dengan link suatu website yang tidak berfungsi dan keterjangkauan suatu website dapat digunakan dalam sehari-hari. *Link* suatu website dapat dikatakan mati apabila ketika saat mengakses website maka akan muncul pemberitahuan bahwa link tersebut sudah tidak dapat diakses, ditandai dengan *404 page not found*. Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan wawancara dengan informan bahwa tautan rusak dapat muncul apabila keamanan sistem didalamnya juga sudah terganggu, hal ini berpengaruh terhadap server, namun Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan yang sudah memiliki server dengan peningkatan yang lebih baik setiap tahunnya.

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

Penelitian ini dilakukan sejalan dengan perkembangan era yang saat ini selalu menjalankan TIK dalam setiap lini kehidupan manusia, begitu juga kebutuhan manusia dalam memperoleh informasi yang terbaru dan bersumber dari yang terpercaya maka perkembangan teknologi lah yang paling terlibat dalam kebutuhan manusia untuk dilayani dan diberi informasi yang akurat. Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa dalam pengelolaan proses informasi dan pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidempuan sudah berusaha melakukan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui pemanfaatan website untuk memberikan Pelayanan secara cepat dan Keterbukaan Informasi Publik demi terwujudnya suatu tata kelola Pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam penerapan e-government atau keterlibatan pemerintah dalam TIK. Dalam *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan disediakan berbagai menu dan fitur yang disajikan dalam tampilan utama *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan dengan tujuan bahwa minat masyarakat untuk memanfaatkan media informasi yang terpercaya dalam diwujudkan melalui *website* ini. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Pandapotan dan Purwaningsih bahwa *website* Pemerintah menampilkan tampilan website yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni Konten yang ada pada website utama Kabupaten Bengkalis bersifat statis dan umum, seperti struktur pemerintahan, satuan kerja, perizinan, objek wisata, data-data hasil sensus, dan sebagainya. Informasi yang ada di dalamnya berisi kompilasi data dari berbagai SKPD serta informasi statis yang biasanya diperbaharui per semester atau per tahun. Halaman depan website memiliki beberapa menu yaitu Informasi, Agenda, Berita, Download, Galeri foto, Kontak, SIM, dan Peluang investasi.

## IV. **KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas *website* Pemerintah Kota Padangsidempuan dari segi kualitas konten dapat dikatakan sudah maksimal memberikan informasi kepada masyarakat mengenai bidang pemerintahan yang memberikan keterbukaan informasi publik mengenai agenda yang dilaksanakan Pemerintah Kota Padangsidempuan. Namun mengenai peluang informasi yang diperoleh belum dikatakan maksimal dikarenakan mayoritas informasi yang ditampilkan hanyalah mengenai

berita yang sedang atau telah dilaksanakan oleh Pemerintah, dimana harapannya adalah informasi tersebut memberikan peluang bagi pembaca untuk dimanfaatkan misalnya informasi bentuk pengumuman. Pada dimensi kualitas layanan *websitenya* dapat dikatakan sudah baik dan berkualitas dikarenakan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan sudah menggunakan sertifikat *Secure Socket Layer* (SSL) dan *website* dengan *firewall* untuk keamanan informasi, waktu respon *website* yang baik dengan *bandwidth* yang lebih baik dan diperbaharui sesuai kebutuhan. Namun untuk fitur pelayanan melalui *call center* dan *whatsapp* masih jarang digunakan oleh masyarakat dikarenakan sistem ini merupakan sistem yang diserahkan kepada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah untuk menjawab keluhan atau laporan masyarakat, sehingga bukan merupakan suatu *website* yang interaktif dapat langsung menjawab keluhan masyarakat. Adapun mengenai kualitas teknis, bahwa *website* Pemerintah Kota Padangsidimpuan sudah merupakan *website* yang dapat kompatibel dengan beragam jenis *browser*, serta memiliki fitur *search engine* untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi melalui tampilan *website* yang sudah diatur dengan personalisasi *website*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan sebagai model studi kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa masih sedikitnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang sama berkaitan dengan Kualitas Website Pemerintah Kota Padangsidimpuan dalam Meningkatkan Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik Bidang Pemerintahan di Kota Padangsidimpuan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan temuan yang lebih beragam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padangsidimpuan beserta jajaran yang telah membantu dan memberikan motivasi untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penelitian dengan baik dan bermanfaat.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aunur Rahman, R., Surya, I., & Kondorura, D. (2020). *Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. 2020(1), 701–711. <https://kec-samarinda-ilir.samarindakota.go.id>
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research Design. Qualitative Quantitative and Mixed Methods Approaches*. (4th ed.). SAGE Publications
- Damanik, M. P. dan E. H. P. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21.
- Mayasari, A. (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar". *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*

Nofirman, N., Jalinus, N., & Irfan, D. (2019). Pengaruh Kualitas Website BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 19(1), 129–138. <https://doi.org/10.24036/invotek.v19i1.369>

Puspitosari, H. K. L. J. K. (2016). *Filosofi Pelayanan Publik. Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik* (A. K. Ningrum, Ed.). Setara Press.

Rocha, Á. (2012). *Framework for a Global Quality Evaluation of a Website*. Online Information Review. Vol.36.  
[https://www.researchgate.net/publication/236173541\\_Framework\\_for\\_a\\_global\\_quality\\_evaluation\\_of\\_a\\_website](https://www.researchgate.net/publication/236173541_Framework_for_a_global_quality_evaluation_of_a_website)

Siyoto, S. dan M. A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

