

EFEKTIVITAS WEBSITE DOLAN (DODOLAN ONLINE) DALAM PELAYANAN TRANSAKSI ONLINE DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN TEGAL

Hasyim As'ari

NPP. 29.0804

Asdaf Kabupaten Tegal, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: nuhasyimasari@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The rapid advancement of technology in the current era of globalization is forcing all government to establish an e-government. E-Government is a technology-based innovation framework created by the Government. The Tegal Regency Government in implementing e-government during the Covid-19 pandemic made digital designs and created “Dolan” **Purpose:** application website (Dodolan Online) for advancing the community's economic sector during the COVID-19 pandemic because services in “Dolan” website transactions by digitalization, according to the data above, I did research with the title "**The Effectiveness of the Dolan Website (Online Dodolan) in Online Transaction Services at the Tegal Regency Communication and Information Office**". **Method:** The design of the research is used a qualitative descriptive research method with an inductive approach. Data collection techniques include semi-structured interviews, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** The results of the study shows that the effectiveness of the Dolan website has not been carried out properly, because the dolan website is still in the development stage and there are still many things that need to be improved, this study uses Alvaro Rocha's Theory which has three dimensions, namely Content Quality which results in the content and appearance of the Dolan website (Dodolan Online). not yet feasible to use because it is boring or monotonous and unattractive. The quality of service has resulted in the Dolan (Online Dodolan) website not being maximally felt by users. Technical Quality has the result that there are very few residents of Tegal Regency who use and enjoy the website of this online transaction service provider.

Keywords: Website Effectiveness, Dodolan Website (online dodolan)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kemajuan pesat Teknologi di Era Globalisasi saat ini mendorong Pemerintah untuk membentuk E-Government. E-Government merupakan kerangka kerja inovasi berbasis teknologi yang dibuat oleh Pemerintah. Pemerintah Kabupaten Tegal dalam melaksanakan *e-government* pada masa pandemi *covid-19* membuat rancangan digital dan menciptakan sebuah website aplikasi Dolan (Dodolan Online) **Tujuan:** Penelitian bertujuan untuk memajukan sektor ekonomi masyarakat pada masa pandemi *covid-19* karena pelayanan di dalam transaksi website dolan menggunakan digitalisasi, dengan data di atas saya melakukan penelitian dengan mengambil judul “

Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi Online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal “. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan Induktif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Website Dolan belum terlaksana dengan baik, pasalnya website dolan masih dalam tahap pengembangan dan masih banyaknya yang harus diperbaiki, penelitian ini menggunakan Teori **Alvaro Rocha** yang terdapat tiga dimensi yaitu Kualitas Konten menghasilkan bahwa konten dan tampilan website Dolan (Dodolan Online) belum layak untuk digunakan karna dianggap membosankan atau monoton dan kurang menarik. Kualitas Pelayanan menghasilkan website Dolan (Dodolan Online) belum dapat dirasakan maksimal oleh para pengguna. Kualitas Teknis memiliki hasil bahwa minimnya warga Kabupaten Tegal yang menggunakan dan menikmati website penyedia layanan transaksi online ini.

Kata Kunci: Efektivitas Website, Website Dolan (dodolan online)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan pesat teknologi di era globalisasi saat ini memberikan banyak manfaat dan keuntungan dalam kemajuan diberbagai perspektif sosial. Tentu kemajuan teknologi sangat berdampak positif dan dapat kita rasakan, karena dengan adanya kemajuan teknologi saat ini tentu meringankan dan membantu dalam segala aktivitas (Maiti & Bidinger, 1981).

E-Government adalah kerangka kerja inovasi berbasis teknologi yang dibuat oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada sektor publik untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. menurut Sayimer (2015) adalah bahwa e-government pada dasarnya menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan layanan publik untuk pemangku kepentingan, melalui computer (Sari & Winarno, 2020).

Pandemi Covid 19 ini merupakan sebuah penyakit yang telah menyabar ke seluruh belahan dunia dan biasanya menyerang banyak orang terutama Indonesia. Hingga sekarang pandemi ini masih terus berlanjut dan negara Amerika menduduki peringkat pertama sebagai kasus terkonfirmasi tertinggi. Negara Indonesia pun terkena dampaknya hingga sekarang bulan September 2021 ini Indonesia menduduki peringkat 13 di dunia.

Pemerintah Kabupaten Tegal dalam melaksanakan *e-government* pada masa pandemi covid-19 membuat rancangan digital melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal dalam mendukung kegiatan pemerintahan, salah satu kegiatan pemerintahan yaitu dengan mendorong ekonomi masyarakat dan menciptakan sebuah website aplikasi Dolan (Dodolan Online).

Website Dolan (Dodolan Online) atau dalam bahasa Indonesia yang artinya jualan online merupakan rancangan pemerintah Kabupaten Tegal untuk memajukan sektor ekonomi masyarakat pada masa pandemi covid 19 karena pelayanan di dalam transaksi website dolan menggunakan digitalisasi sehingga masyarakat tidak langsung bertatap muka.

Manfaat website dolan sangat membantu pemerintah dalam penanganan penyebaran virus covid 19, website tersebut didesain dalam bentuk *ecommerce* dimana website yang di peruntukan untuk jual beli dan didalamnya terdapat produk yang siap diperjual belikan di

dalam jaringan atau bahasa lain yang sering dipakai transaksi online, sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi dimana saja, kapan saja dan memanfaatkan waktu lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, hal ini membuat penulis tertarik untuk membahas mengenai efektivitas website Dolan (Dodolan Online) yang telah di desain Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal Jawa Tengah dengan judul :

“Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Realisasi website Dolan (Dodolan Online) dalam membantu ekonomi masyarakat Kabupaten Tegal pada masa pandemi covid 19 dalam efektivitasnya terdapat permasalahan. Pelaksanaannya website Dolan (Dodolan Online) terdapat tantangan dan hambatan yaitu sumber daya manusia yang kurang memadai dalam menjalankan proses berjalanya website dolan, masyarakat tidak banyak yang mengetahui adanya website dolan sehingga kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat, kecepatan dalam proses menjalankan website masih tergolong lambat, dan persaingan website *ecommerce* diluar yang sangat marak, kendala ataupun hambatan masyarakat dalam menggunakan website dolan untuk transaksi online, dan penanganan pihak terkait dalam hal ini *developer* dari pihak pemerintah untuk permasalahan di atas.

Identifikasi masalah di atas permasalahannya cukup luas, sehingga perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti. Maka 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. Bagaimana Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal?
2. Apa saja faktor yang menghambat atau tantangan pada website dalam pelayanan transaksi online?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan dari Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal?

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya, baik dalam konteks proses penyusunan strategi maupun dalam konteks peningkatan kualitas informasi. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Santy, dkk (2014), berjudul efektivitas website sebagai media E-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintahan daerah. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan website pemerintah sebagai media E-government di kabupaten Jombang belum secara efektif meningkatkan pelayanan publik secara elektronik. Namun, website pemerintah dinyatakan efektif dalam penyebaran informasi kepada masyarakat, dengan kata lain website pemerintah lebih efektif sebagai media penyebaran informasi dibanding sebagai media pelayanan publik. Kemajuan teknologi menjadi salah satu faktor pendorong dalam peningkatan efektivitas penggunaan website pemerintahan, namun kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan media elektronik juga

menjadi faktor penghambat keefektifan penggunaan website pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.

Nida (2017), melakukan sebuah penelitian dengan judul efektivitas website dalam pelayanan elektronik pemerintah kota Depok. Penulis melakukan analisis terhadap pelaksanaan E-government untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam membantu pelayanan terhadap masyarakat. Perkembangan website pemerintahan kota Depok dibagi menjadi 5 fase yaitu kemunculan, peningkatan, interaktif, transaksi dan koneksi. Dilihat dari kelima fase yang dikembangkan, website Pemkot Depok dinyatakan sudah cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintahan daerah. Pertama dengan adanya website Pemkot Depok masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang faktual dan aktual. Kedua dalam fase peningkatan, terdapat penambahan fitur-fitur baru yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Pada fase interaksi, website Pemkot menyediakan ruang komunikasi bagi masyarakat agar bisa secara langsung menyampaikan pendapat atau ide terhadap pemerintahan. Selanjutnya fase transaksi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi online sebagai bentuk pemanfaatan sistem berbasis IT. Fase koneksi menunjukkan bahwa berbagai instansi dibawahnya sudah terintegrasi dan dapat diakses melalui website Pemkot Depok. Perkembangan teknologi informasi dan pendidikan masyarakat yang lebih baik menjadi faktor pendukung perkembangan website, sedangkan faktor penghambat masih disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi serta kurangnya sosialisasi mengenai sistem informasi dan pelayanan.

Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik juga dilakukan oleh Stevani A. P. Polii terhadap website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Manado. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa program penyebaran informasi pelayanan melalui website di kota Manado tidak berjalan efektif. Penyebab utama kegagalan penerapan program dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ini adalah kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pelayanan online kepada masyarakat, sehingga masih banyak orang yang mengurus perizinan dengan datang langsung ke kantor. Selain itu, waktu pelaksanaan pengurusan perizinan belum sesuai SOP, akibatnya masyarakat masih kesulitan dalam mengakses website.

Penelitian lain mengenai website dalam peningkatan pelayanan publik dilakukan oleh Ahmad, dkk (2020), di desa Rejoso, Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk. Website desa memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dengan cepat dan tepat, masyarakat juga dapat menyalurkan pendapat maupun keluhan melalui pelayanan website desa. Pemerintah desa memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam membuat tugas dan pemerintahan sehingga lebih efektif dan efisien. Pemerintahan menjadi lebih transparan karena masyarakat ikut berperan dalam pembangunan desa. Dalam penelitian ini tidak dijelaskan ada tidaknya faktor penghambat maupun faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas peningkatan layanan publik dengan website desa.

Kunto Megantoro, dkk (2019), melakukan sebuah penelitian berjudul efektivitas website sebagai media informasi dalam konteks relasi government to citizens di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Magelang. Dari analisis data yang terkumpul menunjukkan bahwa penggunaan website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sudah cukup efektif menjadi sarana penyedia informasi dan sarana interaksi antara masyarakat dan pemerintah serta penyedia layanan elektronik. Faktor penghambat peningkatan mutu pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi masih disebabkan kurangnya sosialisasi website, mengenai bagaimana penggunaan dan apa saja yang dapat dilakukan melalui website DPMPSTP. Pelayanan publik berbasis online tidak

akan benar benar efektif apabila tidak dibarengi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang paham teknokogi sejalan dengan perkembangan zaman.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu Analisa Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yang sama dengan penelitian Kunto Megantoro, Ahmad, Stevani A. P Polii, santy. Namun dibedakan dengan pendekatan induktif dari semua penelitian terdahulu. Selain itu pengukuran atau indikator yang digunakan pada penelitian ini juga berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu menggunakan pendapat atau Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa efektivitas kualitas website dapat disusun melalui tiga dimensi yaitu kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknik.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Efektivitas Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan secara jelas data dan fakta yang sudah dikumpulkan kemudian dihubungkan dengan teori yang relevan. teknik pengumpulan datanya dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis datanya bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitiannya akan lebih memfokuskan kepada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016).

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumenatsi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif penulis melakukan wawancara terhadap 9 orang informan yang terdiri dari :

Kepala Dinas Kominfo	1 orang
Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	1 orang
Webmaster	1 orang
Penjual produk / <i>seller</i>	2 orang
Pengguna / <i>customer</i>	2 orang
Masyarakat umum	2 orang

Selain itu, juga dilakukan dengan memanfaatkan dokumentasi baik berupa dokumen maupun foto, video yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun analisisnya menggunakan teori Strategi yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha (2012) yang menyatakan bahwa pengukuran efektivitas terdapat 3 dimensi antara lain :

1. kualitas konten
Evaluasi kualitas konten menggunakan metodologi yang didasari skala Likert, yang mengevaluasi kualitas konten ini di antara responden (pengguna, ahli bahasa, dan ahli dalam konten yang disajikan di situs web).
2. kualitas layanan
Kualitas layanan online, misalnya, di bidang kesehatan, *ecommerce* / tempat jual beli sebuah produk, pengadaan obat, biasanya menggunakan metodologi evaluasi untuk prosedur back-office dalam penilaian kepuasan pengguna dengan layanan yang tersedia di situs web.
3. kualitas teknis
Dimensi teknis terkait dengan bagaimana konten dan layanan dirakit dan tersedia di situs web. Evaluasi kualitas teknis tertekan pada model atau standar kualitas perangkat lunak dan pada metode yang berfokus pada kegunaan, metode yang dikembangkan melalui studi di bidang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Website Dolan (Dodolan Online) dalam pelayanan transaksi online merupakan salah satu terobosan Pemerintah Kabupaten Tegal melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang diluncurkan pada tahun 2020. Pemerintah Kabupaten Tegal melalui website Dolan (Dodolan Online) berharap menjadikan website ini sebagai wadah untuk dapat membantu memperkenalkan dan mempermudah para pengusaha UMKM untuk memperkenalkan usaha dan bisnisnya dengan merasa nyaman dan bangga bahwa website Dolan (Dodolan Online) ini merupakan platform internal dari dalam daerah Kabupaten Tegal atau lokal. Keberadaan website Dolan (Dodolan Online) tidak serta merta langsung dapat dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Tegal baik bagi masyarakat yang berada di Kabupaten Tegal maupun masyarakat di wilayah yang jauh dari ibukota kabupaten dikarenakan masih banyaknya yang tidak mengetahui adanya website Dolan (Dodolan Online). Sehingga dibutuhkan proses yang lama supaya website ini dapat digunakan lebih efektif.

Dari 9 informan yang saya temui, banyak yang belum mengetahui tentang website Dolan (Dodolan Online). Diantaranya yaitu berasal dari instansi pemerintah kabupaten, pedagang, pengguna dan masyarakat. Pada bab ini peneliti akan menjelaskan hasil dari penelitian beserta pembahasan yang diperoleh berdasarkan tujuan penelitian yaitu Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Efektivitas, hambatan dan penanganan dalam permasalahan Website Dolan (Dodolan Online) Dalam Pelayanan Transaksi online di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal.

Bagi instansi pemerintah kabupaten, mereka mengerti dan paham tentang aplikasi tersebut tetapi hanya memantau perkembangan website tersebut dalam penggunaannya di masyarakat Kabupaten Tegal.

Bagi pedagang dan masyarakat, mereka tidak begitu tahu ternyata ada website Dolan (Dodolan Online) ini. Adapun hasil wawancara bersama Kepala Bidang Teknologi Informasi Dan Persandian yaitu Mas Alan selaku informan dua bahwa website Dolan (dodolan online) dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dalam segi tampilan pun memudahkan masyarakat, dan untuk keamanan website Dolan (dodolan online) sudah menggunakan *https* sehingga terjamin dalam keamanan data yang ada.

Sedangkan menurut Pak Aribawa selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal sebagai informan satu mengatakan website Dolan (dodolan online) di peruntukan untuk UMKM yang ada di Kabupaten Tegal sehingga website diselaraskan dengan warga Kabupaten Tegal yang masih banyak orang awam agar mengerti dan

memahami cara memakai website. Terlebih website Dolan (dodolan online) juga masih dalam tahap pengembangan baik dari tampilan dan sistemnya, tak lupa tim development memperhatikan masukan-masukan, monitoring, evaluasi memantau dari sisi gangguan-gangguan di dalam maupun dari luar agar tetap menjaga kepercayaan publik.

Hasil wawancara berikutnya dari bagian operator dari yaitu mas Insan sebagai informan tiga memberikan pernyataan yang serupa bahwa website Dolan (Dodolan Online) masih dalam tahap pengembangan dikarenakan masih ada beberapa fitur yang perlu difungsikan.

Wawancara saya berikutnya yaitu dengan para pedagang yang telah bergabung didalam website Dolan (dodolan online) yaitu ada Ibu Ati sebagai informan empat usaha beliau yang dipasarkan ke dalam website Dolan (Dodolan Online) yaitu kacang, dan ada baPak Petik sebagai informan empat yang memiliki usaha sebagai penjual batik dan kerajinan kayu. Menurut mereka website Dolan (Dodolan Online) ini sangat bagus bagi pengenalan produk dari UMKM yang ada di Tegal kepada masyarakat luas yang sedang mengakses website tersebut.

Menurut Pak Agus Supriyana selaku informan lima menuturkan mengenai website Dolan (dodolan online) dalam bentuk tampilan mendapat apresiasi namun masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki, terkadang website tersebut mengalami lag atau keterlambatan dalam memproses buka websitenya, selain itu Pak Winarto selaku informan lima yang pernah bertransaksi bermula dari Dolan (dodolan online) menambahkan untuk orang awam memang dapat memahami isi dari website tersebut namun untuk orang awam yang masih muda, sedangkan untuk orang awam yang telah berusia lanjut seperti di atas 50 tahun lebih banyak yang bingung dan lebih memilih belanja offline.

Cara bergabung menjadi penjual yang ingin memasarkan bisnisnya juga terbilang mudah untuk diikuti cara caranya namun kurangnya dari website ini yaitu memang sedikit kurang menarik dikarenakan masih banyaknya orang yang tidak tahu bahwa adanya website Dolan (Dodolan Online) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Tegal, sehingga produk yang telah dipasarkan dapat dibilang hanya sebatas iklan saja. Hasil wawancara saya yang terakhir yaitu kepada masyarakat umum sebagai informan enam yaitu saudara Tikno dan saudara Topik.

Tikno adalah pemilik bengkel yang berada di desa segentong dan jauh lokasinya dari pusat pemerintahan Kabupaten Tegal, menurut Tikno selama dia buka bengkel tidak ada informasi apapun mengenai inovasi pemda yang sampai di lokasinya. Sedangkan Topik merupakan pedagang aksesoris hp dan pulsa juga menuturkan sangat jarang informasi yang pernah ia dapatkan dari inovasi pemerintah daerah Kabupaten Tegal. bukan masalah ketidak mampuan dalam mencari informasi di media namun memang terbatasnya informasi mengenai inovasi pemda salah satunya website Dolan (dodolan online) itu sendiri.

peneliti menggunakan teori alvaro rocha (2012) tentang pengukuran efektivitas kualitas sebuah website yang terdapat tiga dimensi yaitu kualitas konten, kualitas pelayanan, kualitas teknis yang akan dipaparkan sebagai berikut :

3.1 Kualitas Konten

Website Dolan memberikan fitur yang mudah digunakan, dipelajari, dimengerti, ditelusuri dan tampilan yang bagus. Namun, website ini belum memiliki kompetensi yang baik dibandingkan dengan penyedia layanan transaksi online yang sudah ada sebelumnya. Penyedia layanan transaksi online yang lain sudah menggunakan aplikasi dan dapat dicari di Google Play Store, sedangkan Dolan (Dodolan Online) masih menggunakan website.

Sempat ada rencana untuk mendaftarkan Dolan ke Google Play Store tetapi terkendala dengan dana. Sedangkan Pemerintah Kabupaten Tegal sebelumnya juga mempunyai website poci.com yang tidak berjalan maksimal dan kurang mendapat respon dari masyarakat. Dalam

website ini juga masih banyak dibutuhkan update aplikasi dan pembaruan data agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Tegal.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal yang bernama Bapak Aribawa ia menyatakan :

“ Sekarang kalau di website itu memang lebih mengandalkan pada orang harus membuka internet terlebih dahulu, harapannya kita bisa mengembangkan ke aplikasi yang lebih friendly, seperti di masukkkan ke google play, atau dalam system aplikasi di android. Tapi sementara kalau kita ingin mengembangkan ya pada system android terlebih dahulu. Karena setiap orang sudah memiliki gadget.”

Hasil pernyataan di atas dinas kominfo masih dalam tahap pengembangan untuk dibuatnya aplikasi dan di masukan ke dalam google play sehingga masyarakat dapat mendownload aplikasi Dolan (dodolan online).

Konten didalam website Dolan (dodolan online) jika dari pihak dinas komunikasi dan informatika menurutnya sudah sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Tegal namun terdapat penjual yang berbeda dengan pendapat dari pihak dinas yaitu Pak Petik narasumber dari penjual yang ada di website Dolan (dodolan online). Infoman Pak Petik menambahkan :

“ cara menaruh icon-icon dan tombol-tombolnya masih kurang,masih bingung, dan masih kurang nyaman. Jadi terkendala dalam icon dan prosesnya. Kadangkala orang masuk ke dalam sebuah website itu pengen cepat dalam menemukan informasi yang dia cari, itu yang masih kurang. Pengelompokan barangnya masih membingungkan. “

selanjutnya peneliti melakukan kepada masyarakat umum di Kabupaten Tegal yang mempunyai usaha namun belum terdaftar di website Dolan (dodolan Online) yaitu Tikno dan Topik, dari hasil wawancara dengan kedua informan di atas menghasilkan bahwa konten dan tampilan yang ada di website Dolan (dodolan online) memang sudah baik namun belum layak untuk digunakan karna dianggap membosankan atau monoton dan kurang menarik.

Hasil pada kualitas konten berdasarkan data yang saya ambil bahwa website Dolan (dodolan online) masih kurang dalam memperhatikan fitur pembaruan dalam konten dan kadang ketika website di akses terjadi bug atau error, hal ini terjadi karena layanan hosting yang kurang maksimal atau kurangnya tinjauan dalam pemeliharaan situs website.

3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi hal penting yang harus diberikan oleh penyedia layanan transaksi baik offline maupun online dalam memberikan kepuasan bagi penggunaanya. Kualitas layanan yang bagus berdampak baik bagi penyedia layanan transaksi, dan mendapatkan kemudahan dalam promosi dan pengembangan ke depannya. kualitas layanan terdapat indikator yaitu Efisiensi, Ketersediaan system, Daya tanggap, dan Daya saing.

Layanan yang terdapat pada website Dolan (Dodolan Online) belum dapat dirasakan maksimal oleh para pengguna baik penjual maupun pembeli. Masih ada beberapa kekurangan pada menu dan icon dalam pengelompokkan barang dan data juga belum lengkap. Hal ini menjadikan website ini tidak menjadi prioritas bagi masyarakat untuk melakukan transaksi online.

Setelah melakukan wawancara dari pihak dinas kominfo Kabupaten Tegal ternyata website Dolan (dodolan online) hanya menyediakan media promosi dan untuk sistem layanan pembayaran dilakukan diluar dari website tersebut, jadi website hanya menyediakan akses kontak yang dapat dihubungi seperti aplikasi whatsapp, facebook, dan nomor ponsel dan customer atau pembeli dapat melanjutkan transaksi di layanan pihak lain dan website Dolan (dodolan online) tidak terlibat.

Layanan pembayaran membutuhkan sistem coding yang kuat dan tanggung jawab untuk dibuat namun dari dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Tegal dari segi anggaran dan sumber daya manusianya tidak mencukupi atau kurang mampu untuk merealisasikan ujar mas alan sebagai Kepala Bidang Teknologi Informasi Dan Persandian.

setelah mengetahui informasi dari pihak dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Tegal selanjutnya keesokan harinya peneliti mewawancarai ibu ati selaku informan empat penjual di website Dolan (dodolan online) menyatakan :

“Saran saya Pemda itu webnya memamerkan saja. Jadi kalo orang ingin tahu Kabupaten Tegal website “ Dodolan “ itu ada kontakunya UKM itu. Jadi nanti biar Pembeli saja yang berhubungan dengan pihak UKM nya, itukan sangat membantu bagi kami. Karena kalau bisnis kan bisa tawar menawar. Jadi sisi negative dari website tersebut adalah harganya tidak bisa dirubah-rubah. Jadi tupoksi pemda itu memamerkan produk saja. Tidak usah pusing memikirkan transaksi.”

hasil wawancara dengan ibu Ati yaitu terdapat saran dimana website Dolan (dodolan online) dijadikan sebagai media pameran produk UMKM Kabupaten Tegal dan tidak usah dijadikan sebagai *ecommerce* atau tempat jual beli online, pasalnya menurut ibu Ati pemda belum bisa membuat dan merawat semua kualitas untuk website sehingga tetap eksis di era digitalisasi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Pak Agus Supriyana dan Pak Winarto selaku informan lima sebagai salah satu yang pernah melakukan transaksi bermula dari website Dolan (dodolan online) dengan hasil bahwa dalam pelayanan di website belum maksimal dan hanya menyediakan pilihan produk yang disediakan dan untuk proses transaksi dialihkan ke aplikasi lain sehingga tidak lagi menggunakan website tersebut. Sangat terasa berbeda kualitas pelayanan yang disajikan dari website jual beli online jebolan pemerintah karna menurutnya hanya mengandalkan anggaran yang ada untuk lanjut tidaknya perkembangan.

perbandingan layanan Dolan (dodolan online) selaku *ecommerce* atau tempat jual beli online buatan pemerintah dengan layanan *ecommerce* atau tempat jual beli online lainnya buatan pihak swasta seperti Shopee dan Tokopedia sangat jauh tertinggal dari perkembangan layanan Dolan (dodolan online) dapat dikategorikan lambat karna setelah launching jarang adanya pembaruan atau perbaikan untuk layanan dan minimalnya anggaran yang tersedia salah satu faktor yang menyebabkan lambatnya perkembangan sedangkan untuk pihak swasta setiap bulan pasti terdapat evaluasi untuk fitur atau layanan-layanan untuk menarik minat pelanggan dan karna milik swasta, berpatner dengan pihak lain seperti banking sehingga pihak swasta sangat merawat dan memperhatikan perkembangan layanan *ecommerce* atau tempat jual beli miliknya.

Berdasarkan pembahasan di atas terdapat data yang bisa menunjang kesimpulan penulis yaitu hasil wawancara dengan ibu Ati dimana website Dolan (dodolan online) dijadikan sebagai media pameran produk UMKM Kabupaten Tegal dan tidak usah dijadikan sebagai *ecommerce* atau tempat jual beli online, pasalnya menurut ibu Ati pemda belum bisa membuat dan merawat semua kualitas untuk website sehingga tetap eksis di era digitalisasi. Perbandingan tempat jual beli atau *ecommerce* antara milik Pemerintah Kabupaten Tegal dengan milik pihak swasta menghasilkan bahwa pihak swasta telah melakukan kerjasama dengan banyak perusahaan seperti bank, layanan pengiriman atau jasa ekspedisi, pihak pemerintah (BPJS, KAI dll) dan banyak menyuguhkan atau menawarkan kepada konsumen seperti voucher, gratis ongkir, cashback dll. sehingga banyak peminat untuk mengunjungi dan melakukan transaksi di *ecommerce* tersebut. Hal ini membuktikan bahwa dalam Kualitas Layanan belum mumpuni dalam proses pelayanan di Website Dolan (dodolan online).\

3.3 Kualitas Teknik

Kualitas teknik yang terdapat pada website Dolan (Dodolan Online) yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi, rasa aman saat bertransaksi, dan kemudahan transaksi sudah dapat terjamin. Namun belum memiliki reputasi yang baik, belum dapat memberikan perasaan yang emosional saat bertransaksi dan belum dapat menciptakan komunitas yang lebih spesifik.

Website Dolan (Dodolan Online) memberikan kepercayaan menyimpan informasi baik untuk penjual dan pembeli. Data yang dimasukkan ke dalam website ini terjaga keamanannya dan privasinya. Sehingga website ini seharusnya dapat digunakan untuk transaksi online oleh warga Kabupaten Tegal.

Namun pada kenyataannya belum banyak warga Kabupaten Tegal yang menggunakan dan menikmati website penyedia layanan transaksi online ini. Kendati demikian, website Dolan (Dodolan Online) ini patut diapresiasi karena dapat menjadi alternatif transaksi online dan merupakan produk lokal dari Pemerintah Kabupaten Tegal meskipun masih belum melibatkan dinas-dinas yang lain dan merangkul semua lapisan masyarakat.

Website pelayanan transaksi online yang berupa Dolan ini merupakan website yang masih dalam tahap pengembangan, sehingga mengalami hambatan atau tantangan yang harus dihadapi oleh penyedia layanan. Beberapa faktor yang menghambat disebabkan karena :

1. Sumber daya manusia (SDM)

Sumber daya manusia menjadi salah satu penunjang yang penting dalam sebuah program kegiatan dalam segala bidang. Dalam masa milenial sekarang ini, masyarakat juga harus mulai menggunakan kemudahan teknologi internet yang ada.

Perbedaan tingkat sumber daya manusia masyarakat yang berada dalam lingkungan pemerintahan Kabupaten Tegal atau pusat pemerintahan dengan pinggiran Kabupaten Tegal memiliki perbedaan. Masih banyak masyarakat pinggiran Kabupaten Tegal yang meleak teknologi internet.

2. Kemampuan anggaran dari Pemda Kabupaten Tegal

Pengembangan website membutuhkan pendanaan yang cukup besar agar dapat memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Website Dolan (Dodolan Online) belum menjadi prioritas pemerintah Kabupaten Tegal karena sebelumnya ada website yang sudah dibuat, seperti poci.com. Hal ini membuat website ini tidak mendapatkan anggaran yang cukup untuk mengembangkannya.

Selain membenahi website dolan, sosialisasi dan penyebar luasan informasi juga memerlukan pembiayaan yang besar. Di sisi lain, pemerintah Kabupaten Tegal dihadapkan dengan pembiayaan penanganan pandemi Covid-19 dalam bidang yang lain.

3. Isi dari website yang disediakan

Website dolan belum memberikan fitur-fitur yang memudahkan penggunanya baik pedagang maupun konsumen. Masih banyak perbaikan yang harus dibenahi agar website ini digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tegal.

Masyarakat yang terletak di pinggiran daerah Kabupaten Tegal mengaku tidak pernah mendapatkan informasi tentang website Dolan (dodolan online), Tikno selaku

UMKM bengkel yang berada di desa sigentong kecamatan warureja dimana jarak untuk ke pusat daerah Tegal sekitar 1 jam mengaku tidak pernah tahu adanya website Dolan (dodolan online) dan jarang adanya informasi apapun inovasi pemerintah Kabupaten Tegal yang sampai ke daerah pinggiran Kabupaten Tegal.

keterbatasan informasi media promosi memang salah satu faktor yang menyebabkan Dolan (dodolan online) ini kurang diketahui oleh masyarakat, ditanyakan lagi kepada Pak Petik yang telah terdaftar sebagai penjual di website mengaku dapat informasi dari grup whatsapp yang di dalam grup tersebut ada pegawai sehingga langsung mengetahui informasi tersebut, selain grup whatsapp pun terdapat padafacebook dan media sosial lainnya namun itu sebarakan pada saat awal awal terbentuknya website Dolan (dodolan online), hingga sekarang tidak pernah lagi adanya media promosi dan informasi terkait website Dolan (dodolan online) yang terdengar dan diketahui di masyarakat Kabupaten Tegal.

Kehadiran website Dolan (Dodolan Online) yang awalnya bertujuan untuk memberikan solusi dalam menghadapi kesulitan yang terjadi dalam keadaan pandemi seharusnya dapat menjadi pilihan yang tepat bagi masyarakat Kabupaten Tegal dalam memulihkan perekonomiannya. Namun dalam perjalanannya, kehadiran webste Dolan (Dodolan Online) ini belum banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tegal pada umumnya, dan pelaku perdagangan khususnya.

Hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal sebagai pengembang dari website ini. Dinas Kominfo harus dapat mensiasati beberapa keterbatasan yang ada di Kabupaten Tegal yang menghambat pengembangan dari website ini. Dinas Kominfo tidak bisa berjalan sendiri tanpa adanya kerja sama atau sinergitas antar dinas yang berkaitan dalam rangka mensukseskan misi pemerintah Kabupaten Tegal tersebut.

Dalam mengupayakan terwujudnya website yang prima, upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal dalam mengatasi permasalahan dari efektivitas website Dolan (Dodolan Online) diantaranya adalah sebagai berikut :

4. Kampanye website Dolan (Dodolan Online) melalui Pemerintah Kabupaten Tegal, dari media sosial facebook, WA grup dan baliho;
5. Memperbarui fitur-fitur website Dolan agar dapat mempermudah penggunaan (User friendly) oleh penjual dan pelanggan.
6. Bekerja sama dengan OPD terkait dalam pengembangan website Dolan (Dodolan Online) untuk mendorong kebijakannya dan memfasilitasi dan literasi.
7. Memberikan edukasi kepada masyarakat yang memiliki bisnis atau UMKM bahwa adanya website resmi dari Pemerintahan Kabupaten Tegal untuk dapat bergabung dan memperkenalkan usahanya kedalam website tersebut.
8. Tidak adanya biaya apabila ingin menjadi penjual online di Website Dolan (Dodolan Online)

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa kemajuan teknologi mendorong adanya pengembangan konsep digital pada setiap lini, termasuk pada pemerintahan, termasuk pemerintahan Kabupaten Tegal. Sama halnya dengan hasil penelitian menyebutkan bahwa perkembangan zaman yang mendorong kemajuan TIK dan globalisasi, demokratisasi, dan desentralisasi sudah menjadi kebutuhan sekaligus tantangan untuk pemerintah Windiasih,

(2019). Pada penelitian ini, penulis menemukan bahwa Pemerintah Tegal telah menerapkan konsep *digital government*. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai luaran yang telah dibuat di Kabupaten Tegal seperti aplikasi layanan masyarakat dan kemajuan penyampaian informasi melalui media digital. Namun, secara umum dalam menentukan berbagai kebijakan dan luaran masih belum melibatkan masyarakat secara penuh sebagai penggunaanya, termasuk dalam hal kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Sehingga kedepannya penerapan ini masih perlu ditinjau kembali sebagai bahan evaluasi untuk pengembangannya. Hal ini linier dengan hasil yang ditemukan oleh Santy, dkk (2014), berjudul efektivitas website sebagai media E-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintahan daerah. Selain itu, di Kabupaten Tegal belum ada sistem terpusat untuk pengelolaan pemerintahan digital, dimana hal tersebut merupakan salah satu bentuk integrasi vertikal yang penting untuk menjadi salah satu cara pengoptimalan layanan. Hal ini seperti apa yang ditemukan pada hasil wawancara dengan ibu Ati dimana website Dolan (dodolan online) dijadikan sebagai media pameran produk UMKM Kabupaten Tegal dan tidak usah dijadikan sebagai *ecommerce* atau tempat jual beli online, pasalnya menurut ibu Ati pemda belum bisa membuat dan merawat semua kualitas untuk website sehingga tetap eksis di era digitalisasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis dan wawancara yang dilaksanakan pada saat pelaksanaan penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pemerintah Kabupaten Tegal telah menerapkan konsep *digital government*. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai luaran yang telah dibuat di Kabupaten Tegal seperti aplikasi *ecommerce* atau Jual Beli Online dan kemajuan penyampaian informasi melalui media digital. Namun, secara umum dalam menentukan berbagai kebijakan dan luaran masih belum melibatkan masyarakat secara penuh sebagai penggunaanya, termasuk dalam hal kurangnya sosialisasi yang dilakukan.

Akan tetapi, Diskominfo sebagai badan pemerintahan yang memegang peran untuk mewujudkan *digital government* memfasilitasi melalui aplikasi Dolan (dodolan online) untuk wadah bagi masyarakat memunculkan produk dagangannya yang dapat diperjualkan di website tersebut. Hal tersebut menjadi salah satu langkah yang baik meski masih perlu ditinjau kembali dan dimaksimalkan.

Layanan yang terdapat pada website Dolan (Dodolan Online) belum dapat dirasakan maksimal oleh para pengguna baik penjual maupun pembeli. Masih ada beberapa kekurangan pada menu dan icon dalam pengelompokkan barang dan data juga belum lengkap dan adanya bug atau error ketika akan membuka website. Hal ini menjadikan website ini tidak menjadi prioritas bagi masyarakat untuk melakukan transaksi online.

Hasil wawancara dengan ibu Ati dimana website Dolan (dodolan online) dijadikan sebagai media pameran produk UMKM Kabupaten Tegal dan tidak usah dijadikan sebagai *ecommerce* atau tempat jual beli online, pasalnya menurut ibu Ati pemda belum bisa membuat dan merawat semua kualitas untuk website sehingga tetap eksis di era digitalisasi.

Perbandingan layanan Dolan (dodolan online) selaku *ecommerce* atau tempat jual beli online buatan pemerintah dengan layanan *ecommerce* atau tempat jual beli online lainnya buatan pihak swasta seperti Shopee dan Tokopedia sangat jauh tertinggal.

Perkembangan layanan Dolan (dodolan online) dapat dikategorikan lambat karena setelah launching jarang adanya pembaruan atau perbaikan untuk layanan dan minimalnya anggaran yang tersedia salah satu faktor yang menyebabkan lambatnya perkembangan.

Sebaliknya untuk pihak swasta setiap bulan pasti terdapat evaluasi fitur atau layanan-

layanan untuk menarik minat pelanggan dan karena milik swasta, berpartner dengan pihak lain seperti banking sehingga pihak swasta sangat merawat dan memperhatikan perkembangan layanan *ecommerce* atau tempat jual beli miliknya.

Website Dolan (Dodolan Online) yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi, rasa aman saat bertransaksi, dan kemudahan transaksi sudah dapat terjamin. Namun belum memiliki reputasi yang baik, belum dapat memberikan perasaan yang emosional saat bertransaksi dan belum dapat menciptakan komunitas yang lebih spesifik.

Berdasarkan analisis data dan kondisi lapangan yang menghambat website Dolan (dodolan online) dalam pengembangan yang menjadikan website Tidak Efektif sebagai berikut:

- a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang kompeten
- b. Kemampuan anggaran dari Pemda Kabupaten Tegal
- c. Isi dari website yang disediakan

Dinas Kominfo mensiasati beberapa keterbatasan yang ada di Kabupaten Tegal yang menghambat pengembangan dari website ini. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal dalam mengatasi permasalahan dari efektivitas website Dolan (Dodolan Online) diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Kampanye website Dolan (Dodolan Online);
- b. Memperbarui fitur-fitur website Dolan agar dapat mempermudah penggunaan (User friendly) oleh penjual dan pelanggan.
- c. Bekerja sama dengan OPD terkait dalam pengembangan website Dolan (Dodolan Online)
- d. Memberikan edukasi kepada masyarakat yang memiliki bisnis atau UMKM

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu dalam hal waktu penelitian yang terbilang relatif sangat singkat. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi saja yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal 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 The Effectiveness of the Dolan Website (Online Dodolan) in Online Transaction Services at the Tegal Regency Communication and Information Office untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujuhan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tegal beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan dalam pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, R., Studi, P., Komunikasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2019). Achmad, Zein (2009). Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Penerbit : Mitra. Wacana Media, Jakarta
- Bekti, H. B. (2015). Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6,. CSS dan JQuery. Yogyakarta: Andi

- Beni Pekei. (2016). Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Fandi Tjiptono. (2005). Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta
- Fitzsimmons, James & Mona (2006), Service Manajemen International. Edition (5th ed.), New York, Amerika : The McGraw.Hill
- Gibson et al. (2013). Efektivitas Organisasi. Bungkaes. Jakarta. Armstrong.
- Mahmoedin. (2010). Kualitas Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. Tjiptono
- Mardiasmo. (2017). Efisiensi dan Efektifitas. Jakarta: Andy.
- Moenir, H.A.S., (2008) Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta
- Sondang P Siagian. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Cetakan Keempatbelas, Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, S.U. (2000). Sistem Pengendalian Manajemen, Edisi. Pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. (2007). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Kencana
- Ahmad Sunaryo & Imam Rosidi. (2020). Efektifitas Media Website Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Website Pemerintah Desa Rejoso, Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk). Jurnal Komunikasi Islam.
- Kuntoro, M., Joko, T.N., & Fadlirahman. (2019). Efektivitas Website Sebagai Media Konteks Relasi Government to Citizens di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang. Jurnal Transformatif.
- Maiti, & Bidinger. (1981). Information of application. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Muasaroh. (2010). Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP. Universitas Brawijaya Malang
- Nida Handayani (2017). Efektivitas Website dalam Pelayanan Elektronik Pemerintahan Kota Depok. UMJ. Swatantra.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184>
- Rahmawaty Kahar. (2021). Pemanfaatan Sistem Informasi Sebagai Sarana Interaksi dalam Pengambilan Keputusan. PRAJA Observer : Jurnal Penelitian Administrasi Publik.
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Santy, N.A., Andy, F.W., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah. Universitas Brawijaya. Wacana.
- Stevani A.P Polii. Efektifitas Informasi Pelayanan Perizinan Melalui Website dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. FISIP UNSRAT.

Wisnu Hardono. (2015). Analisis Kualitas dan Efektivitas E-Government Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah Yogyakarta Tahun 2015.

