

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DAERAH DI KOTA PADANG

Beta Pramutia Nazyul¹, Syamsir², Chessy Anha Natasya³, Lutfiah Hafiszah⁴,
Nazhirah Luthfia Putri⁵, dan Tharisa Salsabilla⁶

Correspondence

Email: betapramutianazyul@gmail.com

No. Telp: 082312226193

Submitted 15 Desember 2023

Accepted 21 Desember 2023

Published 22 Desember 2023

ABSTRACT

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu agar dapat mengetahui bagaimana kualitas dari website Pemerintah Daerah di Kota Padang serta bagaimana penyediaan layanan website yang bersifat transparansi, bertanggungjawab, efektif, serta efisien. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah observasi. Sedangkan teknik pengumpulan data lainnya adalah dengan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kualitas website sesuai dengan peraturan Kominfo dan prinsip good governance pada pemerintah daerah kota Padang masih rendah; (2) Faktor penyebab dari rendahnya kualitas website pemerintah kota padang yaitu minimnya ketersediaan informasi, tidak update, serta tidak maksimalnya evaluasi yang dilakukan pemerintah; (3) Saran atau upaya yang dapat dilakukan pemerintah kota Padang dalam mengatasi hambatan dan meningkatkan kualitas kepuasan pengguna terhadap situs web Padang.go.id.

Kata kunci: Digital Governansi; Kualitas Website; Pelayanan Publik Online; Kualitas pelayanan; Sistem Digital.

Pendahuluan

Penggunaan teknologi internet pada saat ini dapat kita pergunakan dalam berbagai bidang misalnya bidang kesehatan, bisnis, pendidikan dan pemerintahan. Pada bidang pemerintahan sendiri, pengaplikasian dari teknologi informasi dapat dikenal dengan istilah *electronic government* atau *e-government*. *E-government* atau pemerintahan yang berbasis digital ini adalah suatu aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah dengan adanya dukungan dari teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi dari *e-government* didorong dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah Indonesia agar dapat memanfaatkan teknologi informasi ini di bidang pemerintahan yang terintegrasi baik dari pemerintahan pusat hingga ke pemerintahan daerah. Yang mana kebijakan pemerintah ini dimasukkan kedalam instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government*.

Bentuk tindak lanjut dari instruksi presiden ini, maka Kementerian Komunikasi Dan Informatika mengeluarkan cetak biru (*blue print*) dari sistem aplikasi *e-government* untuk pemerintah daerah sehingga dapat dipergunakan oleh instansi pemerintah sebagai acuan baku dalam mengembangkan *e-government*. Hal ini dapat terlaksana dengan empat tingkatan proses, salah satunya yaitu dengan membuat website yang dapat diakses oleh publik. Dengan adanya website pemerintahan pusat dan daerah dapat menjadi bukti dari keseriusan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis digital.

Dengan terjalannya pemerintahan yang berbasis elektronik ini, maka diharapkan agar seluruh kegiatan organisasi pemerintahan dapat dilakukan melalui elektronik yang sangat memudahkan fungsi dari kebijakan dan pelayanan, selain itu juga dalam pelaksanaannya.

Konsep *e-government* ini adalah tanggung jawab kita bersama, berarti hal ini bukan saja tentang pemerintah namun juga bagaimana peran dari masyarakat dalam merealisasikan penerapan *e-government* dalam pemerintahan daerah Kota Padang yang terwujud dalam sebuah website yaitu <https://www.padang.go.id/>

Kepemerintahan Provinsi Sumatera Barat, terkhusus Pemerintahan Kota Padang, pengimplementasian dari *e-government* merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan. Meningkatkan kualitas dari pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam pembangunan di Provinsi Sumatera Barat yang menjadi salah satu agenda pemerintahan dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pengimplementasian sistem pemerintahan yang baik dan bersih, maka diperlukan adanya peningkatan sistem informasi dan komunikasi dari pembangunan daerah. Hal ini dapat dorong dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Supaya agenda ini dapat terwujud, maka salah satu cara yang harus dilakukan ialah dengan mengoptimalkan pemanfaatan dari teknologi informasi dan komunikasi bidang pelayanan publik melalui website pemerintah daerah.

Terdapat urgensi dalam menganalisis kualitas dari website yang digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat. Maka pihak yang seharusnya menganalisis adalah masyarakat karena masyarakat sebagai tujuan dari yang dilayani. Sejatinya kualitas pelayanan yang baik itu bukan hanya sesuai dengan standar yang dimiliki oleh si pemberi layanan tetapi juga dari pihak yang dilayani, bagaimana kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, penilaian mereka akan menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya *e-government* ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem informasi di pemerintah Kota Padang.

Metode Penelitian

Dalam sudut pandang pemerintah, perubahan dan penataan wilayah secara terstruktur dan tersistem dapat dikombinasikan dengan perkembangan dari teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini diharapkan nantinya dapat menciptakan perencanaan pengembangan wilayah yang dapat memperlihatkan peningkatan produktifitas baik dalam bidang ekonomi ataupun pembangunan.

Sistem teknologi informasi dan komunikasi ini dapat diterapkan dalam sebuah tatanan pemerintahan yang berbentuk website. Dengan adanya website ini akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan suatu informasi dengan cepat dan tepat, selain itu juga bisa untuk mendukung tujuan sasaran pembangunan sarana dan prasarana kota serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah membutuhkan teknologi dalam menciptakan kota yang maju dan dapat mensejahterahkan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah kota Padang telah menciptakan website Padang.go.id, website ini memiliki fitur yang dapat diakses atau dijangkau oleh seluruh masyarakat kota Padang.

Website resmi yang meluncurkan oleh pemerintah kota Padang ini adalah bentuk perwujudan pemerintahan yang berbasis elektronik (*governansi digital*), sebagaimana yang terdapat pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang menyediakan ruang seluas-luasnya bagi pemerintah pusat ataupun daerah untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam menjalankan fungsinya sebagai pemerintah.

Dengan adanya tata kelola digital atau *e-gov* ini dapat memberikan beberapa manfaat seperti dapat mendorong kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi serta

produktivitas dari proses kegiatan pemerintah, peningkatan efektivitas kebijakan serta program, dapat meningkatkan transparansi dan pertanggungjawaban pelayanan, meningkatkan partisipasi dari masyarakat, kerangka kebijakan yang dapat menunjang e-government, kerangka kebijakan dapat mendorong terbentuknya masyarakat pengetahuan, transformasi pemerintahan.

Website Padang.go.id berisikan informasi mengenai kegiatan program maupun layanan public yang disediakan oleh pemkot Padang. Website ini dibuat oleh dinas Komunikasi dan Informatika kota Padang dengan tujuan untuk memberikan informasi dan kegiatan dari pemerintah kota Padang secara transparan yang meluncurkan secara resmi pada tahun 2019.

Metode penelitian artikel ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan peristiwa atau fenomena yang diamati secara detail dan mendalam. Teknik dari pengumpulan data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi, yaitu pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan menggunakan pancaindera. Selain observasi, teknik pengumpulan data lainnya adalah wawancara, yaitu interaksi antara peneliti dengan subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data lainnya adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari dokumen atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah studi kasus, yaitu penelitian yang mendalam terhadap satu objek atau kasus tertentu. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara deskriptif dan interpretatif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan data secara detail.

Hasil dan Pembahasan

Dalam website Padang.go.id terdapat beberapa fitur, salah satunya adalah e-gov. Fitur e-gov meliputi:

1. E-Kelurahan
Inovasi ini bertujuan untuk memberikan informasi dan mempercepat layanan, serta mengelola administrasi kantor kelurahan. Program ini juga bertujuan untuk mengurangi waktu yang diperlukan untuk menangani surat-surat dan keperluan administrasi lainnya.
2. LPSE
Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah pengimplementasian sistem pengadaan barang/jasa berbasis elektronik pemerintah. LPSE sendiri mengoperasikan sistem e-procurement, yang dikenal sebagai SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik), yang dikembangkan oleh LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah). LPSE sering disalahartikan dengan sistem pengadaan secara elektronik.
3. SIMDKP (Sistim Informasi Manajemen Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Padang)
Kota Padang adalah sistem informasi yang digunakan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Padang untuk mengelola informasi yang berkaitan dengan kegiatan di bidang kelautan dan perikanan. SIMDKP memiliki kemampuan untuk memproses, mengumpulkan, menyimpan, dan membantu dalam pengembangan aplikasi terintegrasi, sistem informasi eksekutif, dan sistem informasi manajemen.
4. Sapo Rancak
Sapo Rancak adalah aplikasi berbasis web yang dapat diakses atau dijangkau oleh semua masyarakat yang memiliki perangkat yang terhubung ke internet. Aplikasi ini dibuat untuk membantu orang-orang memperoleh izin, terutama pemenuhan

komitmen. Agar izin yang diperoleh melalui aplikasi OSS dapat digunakan secara sah dan legal, pemohon harus memenuhi persyaratan komitmen.

5. ATCS

Salah satu bentuk inovasi teknologi ATCS terhubung ke beberapa titik persimpangan jalan di Kota Padang dan memungkinkan pengaturan waktu siklus pada persimpangan di ruang CC ATCS Dinas Perhubungan Kota Padang.

6. JDIH

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) adalah sistem yang berkesinambungan, tertib, dan berkesinambungan untuk mendayagunakan peraturan perundang-undangan dan bahan dokumentasi hukum lainnya. Dengan cara yang mudah, murah, cepat, dan akurat, JDIH menyediakan layanan informasi hukum.

7. PPID

Sesuai dengan UU 14/2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mengelola serta menyampaikan dokumen yang dimiliki oleh Badan Publik.

8. LAPOR

Semua bentuk pendapat dan pengaduan masyarakat Indonesia dapat disampaikan melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang merupakan bagian dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). SP4N-LAPOR! telah berkolaborasi dengan 34 kementerian, 96 lembaga, dan 493 pemerintah daerah di Indonesia.

9. DISDUKCAPIL

Di provinsi, kabupaten, atau kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, atau Disdukcapil, adalah perangkat daerah yang menangani masalah administrasi kependudukan.

Dinas komunikasi dan informatika adalah salah satu instansi yang sangat berperan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Informasi yang diberikan berupa program kegiatan seperti promosi, himbuan, serta berita terbaru mengenai pemerintah daerah. Seiring perkembangan jaman, maka penyampaian informasi saat ini juga berkembang dengan pesat karena adanya media digital atau online, yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi baik kapanpun dan dimanapun sesuai dengan fungsi dari Diskominfo Kota Padang melalui websitenya.

1. Kualitas Sistem

Diskominfo memiliki ruang server khusus untuk input data, sehingga pusat data informasi dapat dikelola dengan baik. Sumber daya yang kurang menyebabkan kualitas sistem terhadap kliping yang kurang update. Ini membuat penyampaian layanan informasi cukup terbatas karena menyesuaikan sumber daya yang tersedia. Website tersebut masih perlu diperbaiki oleh Diskominfo Kota Padang, yang bertujuan untuk menjadi sumber informasi bagi masyarakat Kota Padang. Tiga indikator menunjukkan kualitas sistem, yaitu

a) Kegunaan

Website ini tidak hanya dapat digunakan sebagai referensi saat mencari sesuatu, tetapi juga merupakan situs web resmi milik Pemerintah Kota Padang, sehingga berita yang disajikan di sana pasti akurat.

b) Kemampuan Beradaptasi

Maksud dari adaptasi ini yaitu bagaimana website ini mampu secara teknis untuk menyajikan informasi secara komprehensif dan fleksibel terhadap tampilan website padang.go.id. Sehingga informasi ini nantinya dapat dipahami oleh

masyarakat. adaptasi ini penting dalam pemberian layanan informasi seperti website padang.go.id karena website ini adalah website umum resmi dari Pemerintah Kota Padang. Oleh karena itu penting untuk menjaga agar pengguna dapat memahami dan mengerti website ini. Apabila terdapat perubahan dalam tampilannya maka harus dapat menyesuaikan lagi dengan pengguna website.go.id.

c) Waktu Merespon

Karena ada penambahan musik saat login ke padang.go.id dan mengaksesnya, waktu loading atau merespon perintah pengguna sebelumnya menjadi lambat. Ini menyebabkan pengguna lama membuka berita yang akan dilihat, dan pengguna smartphone kesulitan mengakses informasi di website. Di tahun 2022, ada perubahan dari Diskominfo yang menghapus audio musik saat mengakses situs web. Ini mempercepat pengaksesan dan mengurangi waktu peralihan dari menu satu ke menu lainnya.

2. Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi format yang bermanfaat bagi orang yang menerimanya dan berguna untuk pengambilan keputusan, menurut Kelly (2011). Ada beberapa metrik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas konten yang ditawarkan oleh situs web ini, antara lain:

a) Keakuratan

Informasi yang telah disediakan dalam website padang.go.id harus informasi yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan serta diandalkan. Sangat tidak boleh untuk menyajikan informasi yang tidak dapat dibuktikan kebenaran dan keabsahannya. Karena website padang.go.id ini menjadi acuan informasi di kalangan masyarakat.

b) Kesesuaian

Kesesuaian dengan situs web padang.go.id sudah sesuai karena struktur data yang ada di sana sudah jelas ketika seseorang memasuki halaman web, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari. Untuk mencari informasi, pengguna dapat menggunakan tombol pencarian yang ada disebelah kanan dashboard depan atau memilih menu yang dipilih sesuai kebutuhan pengguna web.

c) Keamanan

Karena belum pernah terjadi kebobolan keamanan internet sejauh ini, tetap aman. Selain itu, untuk menjaga keamanan situs web, kaidah penulisannya digunakan untuk memastikan bahwa konten tidak mengandung SARA atau informasi yang tidak bermanfaat. Sampai saat ini, situs web padang go.id belum pernah mengalami kebocoran data karena adanya pengamanan dan ruang server khusus yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang, yang berlokasi di lantai dua gedung Balaikota Padang.

3. Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dan badan pertahanan negara.

Survei yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang pada tahun 2023 menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap website Padang.go.id masih perlu ditingkatkan. Hanya 27,4% peserta merasa sangat puas dengan kualitas informasi, 21% merasa puas, dan 51,5% merasa bahwa kualitas informasi perlu ditingkatkan.

Secara umum, publik menganggap situs Padang.go.id cukup informatif. Namun, ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, seperti:

- Situs masih tidak dapat diakses pada perangkat mobile.
- Informasi yang disajikan belum terintegrasi dan lengkap.
- Sistem pencarian informasi masih jauh dari kesempurnaan.
- Interaksi masyarakat dengan website masih kurang efektif.

Pemerintah Kota Padang perlu melakukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap situs web Padang.go.id, antara lain:

- Memperbaiki tampilan situs web agar lebih responsif pada perangkat mobile.
- Menambah dan mengintegrasikan informasi yang tersedia di situs web.
- Membuat sistem pencarian lebih mudah digunakan.
- Fitur web yang lebih interaktif meningkatkan interaksi masyarakat dengannya.

Untuk meningkatkan kepuasan publik terhadap situs web Padang.go.id, pemerintah kota Padang dapat mempertimbangkan beberapa saran berikut:

- Untuk mendapatkan umpan balik yang lebih akurat, lakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala.
- Bekerja sama dengan komunitas IT dan perguruan tinggi untuk mendukung pengembangan website.
- Meningkatkan kesadaran publik tentang keberadaan dan keuntungan website Padang.go.id.

Dengan perbaikan ini, Padang.go.id diharapkan menjadi situs web yang lebih efisien untuk menyediakan informasi kepada masyarakat.

Kesimpulan

Pada penelitian yang dilakukan terhadap 9 website yang ada di kota Padang, menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap website Padang.go.id masih perlu ditingkatkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-government di kota Padang masih rendah atau dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih rendahnya penilainya yang dimiliki oleh website karena masih berada pada tahap persiapan dan pematangan. Oleh karena itu dapat tarik kesimpulan bahwasanya dari segi kuantitas perkembangan website kota padang mengalami peningkatan, namun dari segi kualitas belum dapat dikatakan baik, karena tidak semua situs website pemerintah daerah dapat menyajikan fasilitas pelayanan publik yang berstandar, informasi yang masih dikatakan kurang update selain itu juga masih banyak pemerintah daerah membuat situs website yang hanya sekedar untuk memenuhi persyaratan tuntutan keterbukaan informasi publik tanpa ada peningkatan manajemen kerja pemerintah yang berbasis pada elektronik. Sehingga tujuan dari website yang berkualitas dan berdasarkan prinsip good governance transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien masih belum tercapai.

Saran

1. Untuk pemerintah, perlunya untuk melakukan evaluasi secara rutin terhadap website serta memberikan sanksi kepada pemerintah daerah yang tidak transparan, akuntabel, efektif dan efisien, sehingga nantinya pemanfaatan website ini dapat sesuai dengan tujuan dan standar infrastruktur.

2. Dengan adanya biaya yang cukup besar dalam mengembangkan website ini, maka pemerintah seharusnya rutin untuk mengadakan pelatihan dibidang teknologi informasi dan komunikasi bagi staff yang mengelola situs web.
3. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai urgensinya pemanfaatan website agar masyarakat dapat melek terhadap teknologi dan website pun bisa dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Referensi

- Rusdi, A., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2022). Analisis E-Government Dalam Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di DPMPSTP Kota Padang. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 26-48.
- Pramestarivia, A. N., & Sahidi, I. T. (2022). Implementasi Area Traffic Control System (ATCS) Sebagai Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Kota Malang. *Journal of Governance Innovation*, 4(2), 101-115.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56-68.
- Abubakar, A. (2022). *Website Pemerintah Daerah Sebagai Media Pelayanan Informasi Publik Di Kabupaten Jayapura* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Widjajanto, B., Purwanto, Y., & Rijati, N. (2015). Analisis Layanan Informasi Publik Pada Website Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. *SEMNAS TEKNOLOGI ONLINE*, 3(1), 3-4.
- Lumintang, M. N., Masinambow, V. A., & Walewangko, E. N. (2021). Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) Di Lpse Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 21(1), 101-116.
- Haryani, P. (2016). Penilaian kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta menggunakan metode E-GovQual. *Data Manajemen dan Teknologi Informasi (DASI)*, 17(3), 44-50.
- Kanter, C. H., & Purnama, A. (2015). Peran Website Pemerintah Kota Manado Dalam Mendukung Terwujudnya Good Governance. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 19(3).