Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 6, No. 2, 2024, pp. 238-258
Website:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, **e-ISSN 3032-4785**, **p-ISSN 2722-1717**

Optimalisasi Penggunaan Website Newsroom dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik

Author:
Tumija[1*], Fadhilah Kafi[2]

Affiiation:
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20. Jatinangor, Indonesia[1]
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20. Jatinangor, Indonesia[2]

e-Mail: tumija@ipdn.ac.id**[1]**, fadhilah_kafi@gmail.com[2]
***Correspondence Author**

Receieved, 12 Agustus 2024
Revised, 5 Desember 2024
Accepted, 20 Desember 2024
Available Online, 24 Desember 2024

Abstrak

Tujuan penelitian ini mendapatkan gambaran optimalisasi penggunaan *website newsroom*, hambatan dan upayanya untuk meningkatkan pelayanan berbasis elektronik di Kabupaten Bekasi. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun tehnik analisisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website newsroom* dalam meningkatkan pelayanan informasi berbasis elektronik pada Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi sudah optimal. Hal tersebut sesui tiga dimensi optimalisasi yaitu tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya sudah dilaksanakan dengan baik sesuai Peraturan Bupati Bekasi Nomor 128 Tahun 2020. Namun dalam kualitas layanan dimensi efisiensi pada indikator pengunjung *website newsroom* hanya 50,6% dari pelayanan masyarakat. Kemudian dimensi *system availability* pada indikator kondisi jaringan internet masih terbatas. Adapun beberapa faktor penghambat dalam penggunaan *website newsroom* yaitu kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet di dua Kecamatan, dan keterbatasan media elektronik. Hal ini di sebabkan karena masih banyaknya masyarakat yang memiliki ekonomi rendah. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik melakukan sosialisasi dan meningkatkan jaringan internet. Adapun sarannya yaitu sebaiknya meningkatkan sosialisasi pelayanan informasi berbasis elektronik.

Kata kunci: Optimalisasi, Newsroom, Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik.

Abstract

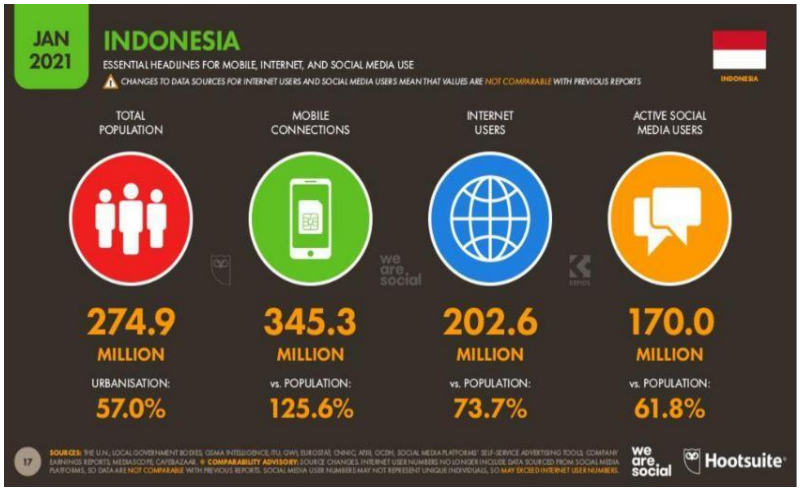
The purpose of this research is to obtain an overview of the optimization of the use of the newsroom website, its obstacles and efforts to improve electronic-based services in Bekasi Regency. The method in this research is descriptive qualitative. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and data verification. The results showed that the use of the newsroom website in improving electronic-based information services at the Bekasi Regency Communication, Information, Coding and Statistics Office was optimal. This is in accordance

with the three dimensions of optimization, namely objectives, alternative decisions and resources, which have been implemented properly in accordance with Bekasi Regent Regulation Number 128 of 2020. However, in the quality of service, the efficiency dimension in the newsroom website visitor indicator is only 50.6% of community services. Then the system availability dimension on the indicator of internet network conditions is still limited. There are several inhibiting factors in using the newsroom website, namely the lack of socialization, limited internet networks in two sub-districts, and limited electronic media. This is because there are still many people who have a low economy. Efforts made by the Office of Communication Informatics, Coding and Statistics conducted socialization and improved the internet network. The suggestion is to improve the socialization of the newsroom service.

Keywords: *Optimization, Newsroom, Electronic-based Information Services.*

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penggunaannya semakin meluas dan sebagian semua aspek kehidupan di masyarakat sudah menggunakannya. Semua wilayah di Indonesia sudah hampir semua menggunakan TIK baik di daerah perkotaan atau pedesaan. Meskipun semua daerah yang ada di Indonesia belum semuanya menggunakan pemanfaatan teknologi, tetapi khusus untuk pulau Jawa pemanfaatan TIK sudah cukup merata baik di wilayah perkotaan mau pedesaan. Suatu bangsa/negara dapat di nilai dari indikator penggunaan TIK. Salah satu faktor yang mendukung suatu negara terhadap penguasaan aset dan potensi yang mereka miliki ialah penguasaan TIK (Santosa, Budi H. dkk, 2019).



Sumber: https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital report-2021/

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada Tahun 2021

Berdasarkan gambar 1, perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2021. Menurut Riyanto (2019) Perkembangan penggunaan internet mengalami peningkatan hingga 15,5 persen atau 27 juta jiwa ketika disandingkan pada bulan Januari 2020. Laporan data tersebut dilansir oleh layanan manajemen konten HootSuite, dan agensi pemasaran media sosial We Are Social dalam laporan bertajuk "Digital 2021".

Selanjutnya menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam extent yang besar secara cepat dan akurat, serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Mariano, 2019).

E-Government ialah sebuah Teknologi Informasi yang digunakan untuk alat bantu dan fungsinya untuk menjalankan pelayanan pemerintahan yang lebih sesuai. Oleh karena itu, e-Government akan memberikan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan terwujudnya good governance.

Teknologi ialah sebuah disiplin rasional yang dirancang untuk memberikan kayakinan penguasaan dan aplikasi ilmiah (Simon,1983:123). Lebih lanjut Andri (2017) menyatakan teknologi tidak hanya berbentuk permesinan, yakni proses, sistem, manajemen dan mekanisme yang di kontrol oleh manusia dan bukan manusia.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sistem pemerintahan berbasis elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Diskominfosantik meluncurkan inovasi berbentuk website yaitu Bekasi Newsroom untuk memudahkan Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat Bekasi.

Bekasi Newsroom merupakan media lokal yang menyediakan berbagai berita sekeliling Bekasi Raya serta sebuah informasi elektronik yang berbentuk website yang bisa di akses oleh setiap individu yang mau mengaksesnya. Bekasi Newsroom memiliki beberapa fasilitas informasi yang bisa masyarakat dapatkan diantaranya berita seputar Kabupaten Bekasi, Kota Bekasi, berita TKP, dan berita lainnya. Sehingga tujuan adanya Bekasi Newsroom tersebut agar masyarakat Bekasi akan mengetahui beberapa informasi penting yang disampaikan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi ataupun Kota Bekasi. Dengan demikian masyarakat Bekasi tidak akan ketinggalan informasi penting yang dirilis oleh Pemerintah Kabupaten atau Kota Bekasi. Disisi lain dengan adanya website Bekasi Newsroom bahwa Kabupaten Bekasi akan menuju Smart City.

Website Bekasi Newsroom mudah digunakan bagi semua lapisan masyarakat, hanya memerlukan sebuah samartphone atau komputer yang terhubung ke jaringan internet. Setelah semua itu terpenuhi langsung menuju browser dan masuk ke link newsroom, sehinggga bisa mendapatkan semua informasi yang ada di website tersebut dan menambah pengetahuan bagi masyarakat. Website Bekasi Newsroom dibuat oleh Diskominfosantik untuk digunakan oleh semua lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi. Website Bekasi Newsroom untuk memudahkan setiap warga Kabupaten Bekasi dalam mendapatkan informasi terbaru mengenai Kabupaten Bekasi dengan hanya mengunjungi website tersebut.

Perkembangan website Bekasi Newsroom sampai saat ini masih menunjukkan suatu informasi yang kurang terupdate, karena ketika mengunjungi situs tersebut informasi yang ditampilkan masih informasi yang beberapa hari yang lalu. Informasi yang didapatkan tidak muncul informasi yang sesuai tanggal kita mengaksesnya melainkan yang beberapa hari yang lalu.

Masyarakat Kabupaten Bekasi masih banyak belum mengetahui keberadaan website Bekasi Newsroom, sehingga pengunjung website tersebut masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat Kabupaten Bekasi. Sesuai dengan data penduduk Kabupaten Bekasi berjumlah 2.936.182 jiwa yang terdiri dari 1.484.192 jiwa laki-laki dan 1.451.990 jiwa perempuan. (https://bekasikab.bps.go.id).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dari penelitian mengetahui optimalisasi penggunaan website newsroom , faktor

penghambat dan upaya dalam mengatasi hambatan meningkatkan pelayanan berbasis elektronik di Kabupaten Bekasi.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan penuis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Alasan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif adalah supaya memperoleh informasi dan data secara alami dan kaya, juga dapat mengeksplorasi secara mendalam terhadap permasalahan yang diteliti. Hal tersebut berbanding lurus dengan pengertian penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengerplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2017).

Teknik pengumpulan data yakni wawancara, obeservasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada narasumber yang sudah ditentukan untuk mendapatkan informasi dan fakta-fakta tentang penelitian. Sementara Informasi sekunder adalah informasi yang diperoleh ataupun dikumpulkan peneliti dari bermacam sumber yang sudah terdapat (peneliti selaku tangan kedua). Data sekunder yang peneliti gunakan adalah dokumentasi. Dokumentasi yang dimaksud adalah foto, jurnal, artikel, laporan dan lain-lain.

Selanjutnya penulis menggunakan informan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling.* Berikut informan dalam penelitian ini sebagaimana tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

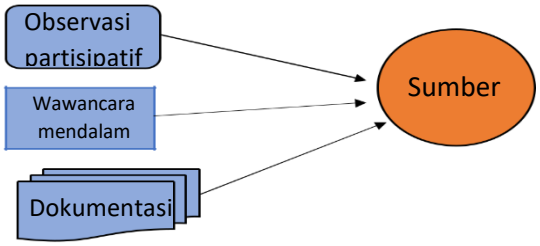
No.	Instansi/Jabatan	Jumlah
1	Kepala Diskominfosantik	1
2	Pranata Humas Ahli Muda	2
3	Pranata Komputer Ahli Muda	1
4	Masyarakat	5
	Total	**9**

Sumber : diolah penulis

Alasan pemilihan informan pada tabel 1 di atas, karena penulis mengangap paling layak dan mengetahui serta memahami terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Selanjutnya pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data dalam penelitian ini. Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungakan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2013) tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Berikut merupakan gambaran mengenai triangulasi pada gambar 2.



Gambar 2. Triangulasi

Sumber: Sugiyono (2013:242)

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis data di lapangan Model Miles and Huberman. Analisis datanya yaitu *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing/Verification.* Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik dan memferifikasi kesimpulan. Kesimpulan awal yang disajikan bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk tahap pengumpulan data selanjutnya

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan dalam bab ini merupakan pemecahan masalah dari rumusan masalah. Data diperoleh dari wawancara langsung dengan informan dan pengumpulan dokumen pendukung lainnya. Sehingga diperoleh data

valid dari lokasi penelitian. Selanjutnya penulis dapat mendiskripsikan data penelitian beikut ini.

3.1. Optimalisasi Penggunaan Website Newsroom dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik

Menurut Siringoringo, terdapat 3 (tiga) butir permasalahan optimalisasi yang perlu untuk dianalisis, yaitu:

a. Tujuan

Tujuan disini dapat berupa maksimisasi atau minimisasi. Wujud dari maksimisasi dapat difungsikan bila tujuan dilaksanakannya optimalisasi berkaitan dengan profit, penerimaan, dan semacamnya. Kemudian, wujud dari minimisasi digunakan jika tujuan optimalisasi berkaitan dengan anggaran, durasi waktu, jarak dan semacamnya. Dalam menentukan tujuan dari optimalisasi tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (users) dan harus diperhatikan apa yang diminumkan atau dimaksimumkan.

b. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan adalah suatu keharusan wajib dipilih dari beberapa pilihan alternative keputusan agar tercapai tujuan yang diinginkan. Yang menjadi pertimbangan intinya ialah mana yang teramat menuntaskan kualifikasi dan yang paling rendah kerugiannya jika alternative tersebut dipilih. Alternative keputusan merupakan kegiatan atau aktivitas yang dilakukan agar tujuan dapat tercapai.

c. Sumberdaya yang dibatasi

Ketersediaan sumberdaya dapat mengakibatkan perlunya proses optimalisasi sehingga pemanfaatanya lebih terarah. Bentuk dari sumberdaya disini yaitu seperti fasilitas, bahan baku, maupun tenaga kerja dari manusia.

Sementara itu, menurut A Parasusuraman teori *E-S-Qual* adalah sebuah pengukuran kualitas layanan yang telah ada sebelumnya. Menurut Syafira, Kusyanti & Aryadita (2017), Skala E-S-Qual dijabarkan sebagai berikut:

a. Efisiensi (*efficiency*)

Upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Bekasi dalam hal ini untuk meningkatkan efisiensi bagi pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Bekasi yaitu pengunjung website bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.

b. Ketersediaan sistem (*system availability*)

Dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Bekasi sudah menyiapkan sistem untuk layanan bagi masyarakat Kabuapten Bekasi yaitu kondisi sistem yang sudah tersedia saat ini.

c. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Meningkatkan setiap pelayanan kepada maysarakat untuk memberikan kepuasaan kepada masyarakat Kabupaten Bekasi sehingga bisa puas terhadap pelayanan yaitu dengan selalu mengupgrade atau mengembangkan website *newsroom* sesuai kebutuhan.

Berdasarkan teori di atas, penulis dapat jabarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi penggunaan *Website Newsroom* sesuai dengan dimensinya masing-masing dengan hasil sebagai berikut.

a) Tujuan

Diskominfosantik Kabupaten Bekasi melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan dalam mengoptimalisasikan penggunaan *website newsroom* dalam meningkatkan pelayanan informasi berbasis elektronik. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan pejabat Diskominfosantik.

Dari hasil wawancara terkait dimensi tujuan, bahwa Diskominfosantik Kabupaten Bekasi meluncurkan *website Newsroom* dengan tujuan sebagai sarana informasi dan pelayanan bagi warga Kabupaten Bekasi. Lebih lanjut tujuan terus dikembangkannya website tersebut agar dapat di terapkan dengan maksimal dalam membantu masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Diskominfosantik Kabupaten Bekasi terus melakukan pengembangan untuk

memaksimalkan penggunaan *website Newsroom* bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.

Hal tersebut sesuai dengan tujuan Peraturan Bupati No. 128 Tahun 2020 tentang Penyelenggaran Newroom di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi yaitu mewujudkan ketersediaan berita dan informasi yang akurat, terkini, terpadu dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil analisis tersebut sejalan dengan Khalid & Lavilles (2019) menekankan bahwa tujuan kegiatan hubungan masyarakat pemerintah adalah untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan menyediakan informasi dan layanan yang diperlukan masyarakat dan dengan menanggapi kebutuhan mereka. Lebih lanjut Nainggolan (2024) bahwa website mempunyai potensi untuk memfasilitasi hubungan pemerintah dan masyarakat yang berkualitas tinggi. Namun penggunaan situs web pemerintah dan media sosial dapat menjadi bumerang jika kebutuhan atau harapan warga negara tidak terpenuhi secara memadai.

b) Alternatif Keputusan

Alternatif Keputusan merupakan sebuah proses yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan dalam optimalisasi *website Newsroom* dalam meningkatkan pelayanan berbasis elektronik di Kabupaten Bekasi. Efisiensi merupakan sebuah langkah untuk memanfaatkan segala sesuatu dengan maksimal dan terarah hal itu dilakukan oleh Diskominfosantik Kabupaten Bekasi dalam penggunaan *website Newsroom.* Pernyataan tersebut diperkuat dari wawancara penulis dengan salah satu Pranata Humas Ahli Muda yang menyatakan bahwa Diskominfosantik telah memiliki *website Newsroom* sejak tahun 2020. Sampai saat ini penggunaan *website Newsroom* masih aktif sebagai sarana media Informasi dan pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Bekasi". Dari pernyataan wawancara di atas dapat diketahui bahwa *website Newsroom* telah di kelola dan dipergunakan dengan efisien oleh Diskominfosantik Kabupaten Bekasi dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada warga masyarakat Kabupaten Bekasi.

Uraian di atas sejalan dengan Indrajit meliput (2026) yang meliputi (1) Support yaitu kebijakan yang disepakati oleh pemegang kekuasaan publik dan

dilaksanakan dengan cara yang mudah dipahami serta mudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. (2) *Capacity* yaitu berhubungan dengan *Human Resorce* (SDM), Sumber Daya Anggaran, dan Sumber Daya Keuangan yang dapat mendukung kelancaran dari pelaksanaan suatu program. (3) *Value* yaitu akibat dari pelaksanaan suatu kebijakan yang tidak dapat dipisahkan dari manfaat yang didapatkan.

c) Sumber Daya Yang Dibatasi

Ketersediaan Sumber daya menjadi salah satu faktor terpenting dalam terlaksananya suatu program. Faktor sumber daya penunjang merupakan hal yang utama sebagai sarana dan prasarana pendukung dalam mengoptimalkan sebuah *website*. Hal tersebut diperkuat penulis melalui wawancara dengan Pranata Komputer Ahli Muda, beliau mengatakan bahwa sumber daya penunjang dalam pengembangan dan penggunaan *website Newsroom* belum mencapai 100%, tetapi pemerintah Kabupaten Bekasi terus berupaya untuk memenuhi faktor pendukung tersebut. Sehingga *website Newsroom* bisa digunakan dengan optimal untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa sarana penunjang sudah cukup baik, namun demikian Pemerintah Kabupaten Bekasi kerjasama dengan Diskominfosantik terus melakukan pengembangan dan penggunaannya agar bisa terselenggara dengan maksimal dalam memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakat.

Hasil analisis terkait sumber daya yang membatasi sejalan dengan hasil penelitian Diana & Reza (2024) bahwa sumber daya terutama dalam infrastruktur, SDM dan angaraan masih terbatas. Selanjutnya penulis juga mendeskripsikan hasil penilaian terkait dengan kualitas layanan dengan konsep *E-S-Qual.*

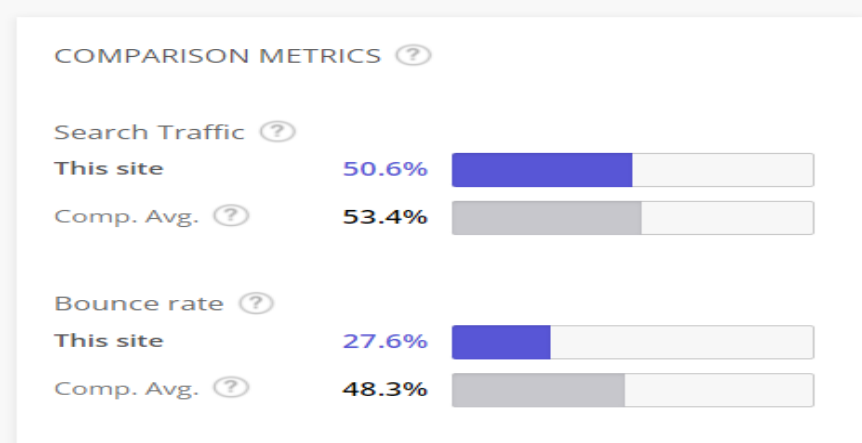
a) Efisiensi (*efficiency*)

1) Pengunjung Website

Website merupakan fasilitas layanan masyarakat yang ada di Kabupaten Bekasi untuk memudahkan dalam memberikan informasi kepada masyarakat

Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil wawancara bahwa pengunjung mengakses *website newsroom* sampai saat ini belum sesuai harapan dan masih sekitar 50,6% berdasarkan *website* https://www.alexa.com/siteinfo). Pernyataan tersebut diperkuat oleh salah satu pendapat staf Pranata Humas Ahli Muda bahwa pengunjung *websitenNewsroom* sampai saat ini masih sekitar 50% dari masyarakat Kabupaten Bekasi pada setiap harinya. Sehingga hal ini masih jauh dari capaian.

Untuk lebih rinci, berikut penulis gambarkan data penunjung website sebagaimana gambar 2 di bawah ini.



Sumber : website **https://www.alexa.com/siteinfo**

Gambar 2. Data Pengunjung Website

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat pengunjung website disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Bekasi bahwa pengunjung *website newsroom* masih jauh sesuai yang di harapkan Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam menjalankan Pemerintahan berbasis Elektronik.

2) Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat merupakan tugas pemerintah untuk mengayomi masyarakat dalam berbagai urusan pemerintahan. Pelayanan masyarakat pada saat ini sudah bertransformasi kepada pelayanan digital. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan masyarakat berbasis digital, penulis melakukan wawancara dengan pejabat pada Diskominfosantik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat di Pemerintahan Kabupaten Bekasi belum semuanya menggunakan

sistem digital. Hal ini karena adanya perangkat daerah yang masih dalam tahap pengembangan pada sistem yang akan digunakan untuk pelayanan berbasis elektronik nantinya.

Pendapat tersebut diperkuat oleh salah satu Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik lainnya bahwa dalam pelayanan masyarakat masih dalam proses pengembangan. Namun, sudah ada beberapa perangkat daerah yang menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik, tetapi masih kurang dari 50% dari seluruh perangkat daerah yang ada di Kabupaten Bekasi. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Data Perangkat Daerah yang Sudah Menggunakan Aplikasi di Kabupaten Bekasi

No	Nama Aplikasi	Dinas
1.	Boss	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2.	Perpustakaan	Dinas Arsip Dan Perpustakaan
3.	Lpse	Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang
4.	Sidamentel	Dinas Komunikasi Informatika Persandian Dan Statistik
5.	Sijapri	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6.	Tamanku	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman Dan Pertanahan
7.	Mall Pelayanan Publik	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
8.	Ptsp	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sumber: *Website* Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Diskominfosantik Kabupaten Bekasi sebagai koordinator digitalisasi dalam pelayanan berbasis elektronik di Pemerintah Kabupaten Bekasi belum semuanya bisa menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik karena beberapa Perangkat Daerah masih dalam Proses pengembangan menurut hasil wawancara dengan Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik.

3) Kondisi Jaringan Internet

Jaringan internet merupakan sebuah kebutuhan yang utama dalam menjalankan sebuah digitalisasi terhadap sebuah Pemeritahan. Berdasarkan hasil wawancara terkait jaringan internat bahwa saat ini kondisi jaringan internet di Kabupaten Bekasi belum maksimal seluruhnya, masih ada daerah belum mendapatkan akses internet, yaitu daerah Kecamatan Muara Gembong dan

Kecamatan Bojongmangu. Maka dari itu sekarang pemerintah Kabupaten Bekasi sedang ada pemasangan kabel fiber optik untuk di pasang di seluruh Kecamatan. Hal ini diperkuat pendapat dari Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik bahwa Jaringan internet di Kabupaten Bekasi belum seluruhnya maksimal, ada salah satu daerah di Kecamatan Muara Gembong yang masih sangat sulit untuk mengakses jaringan internet. Sehingga pemerintah daerah sekarang lagi mengembangkan saluran fiber optik untuk menjangkau jaringan internet di seluruh lapisan daerah di Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, belum sesuai dengan teori Kualitas Sistem Pelayanan A. Parasuraman, Valarie A. Zeithami dan Arvind Malhotra (2005) pada dimensi efisiensi yang akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Karena dari hasil wawancara tersebut bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi masih kesulitan untuk menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk menjakau seluruh lapisan masyarakat disebabkan jaringan internet di Kabupaten Bekasi belum semuanya bisa mengakses jaringan internet dengan mudah dan lancar.

Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus serius dalam mengembangkan layanan berbasis website tersebut. Hal ini susuai riset dari Liliek Budiastuti Wiratmo & dkk (2007) bahwa website pemda dapat dimanfaatkan sebagai sarana Online PR. Dalam era media baru (new media) Online PR merupakan keniscayaan dan tak dapat dihindari. Oleh karena itu setiap pemerintah daerah harus dapatmemanfaatkan website yang mereka miliki sebagai sarana mengembangkan Online PR. Syarat terpenting yang harus dimiliki adalah kesadaran arti pentingnya layanan publik akan informasi yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk itu diperlukan komitmen pimpinan daerah yang menjadi acuan seluruh SDM yang ada dalam tanggungjawabnya sebagai pelayan publik.

b) Ketersediaan Sistem (*system availability*)

1) Tampilan *Website*

Tampilan website atau frontend merupakan sebuah daya tarik sebuah tampilan website untuk menarik minat pengunjung mengeksplore sebuah website.

Penulis melakukan wawancara dengan Pranata Komputer Ahli Muda dengan hasil bahwa Website Bekasi *Newsroom* sampai saat ini terus melakukan pengembangan untuk mencapai sebuah pelayanan yang optimal. Pemerintah Kabupaten Bekasi harus selalu *mengupgrade* semua sektor pelayanan masyarakat agar merasa puas dan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya agar terwujudnya pelayanan yang prima bagi Pemrintah Kabupaten Bekasi.

2) Ketersedian Jaringan Internet di Pemerintah Kabupaten Bekasi

Pemerintah Kabupaten Bekasi sedang menyiapkan ketersediaan jaringan internet bagi seluruh kecamatan yang ada dalam menerapkan digitalisasi. Hasil wawanvcara menyebutkan bahwa pemerintah daerah saat ini sedang mengembangkan saluran fiber optik untuk menjangkau seluruh kecamatan. Hal ini dilakukan agar memudahkan jaringan internet dalam mengakses informasi elektronik bagi masyarakat Kabupaten Bekas. Sehingga akan terciptanya pelayanan berbsasis elektronik di Kabupaten Bekasi dengan lancar.

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara kepada pegawai yang lainnya bahwa pada saat ini pemerintah daerah sudah melakukan pemasangan fiber optik untuk memudahkan akses jaringan internet di seluruh kecamatan di Kabuapten bekasi, Proses pemasangan ini akan berjalan sampai tahun depan karena proses pemasangan fiber optik membutuhkan biaya yang besar. Hal ini dipertegas dengan tabel terkait Desa dan lokasi publik yang terpasang wifi di bawah ini.

Tabel 3. Data Desa dan Lokasi Publik yang Terpasang Wifi di Kabupaten Bekasi Tahun 2022

No.	Titik Lokasi	Kecamatan
1.	Desa Sukajadi	Sukakarya
2.	Desa Karangjaya	Pebayuran
3.	Desa Waringin Jaya	Kedungwaringin
4.	Desa Karang Sambung	Kedungwaringin
5.	Desa Sukamakmur	Sukakarya
6.	Desa Sukawijaya	Tambelang
7.	Desa Sukadaya	Sukawangi
8.	Desa Sukakarya	Sukakarya
9.	Masjid Al-Mukarromah	Cikarang Utara

10.	Desa Sukakerta	Sukawangi
11.	Desa Karang Mukti	Karang Bahagia
12.	Desa Sukaindah	Sukakarya
13.	Desa Sukaraya	Karang Bahagia
14.	Desa Sukamantri	Tambelang
15.	Desa Jayalaksana	Cabangbungin
16.	Masjid Jami Al-Hattlah	Cikarang Selatan
17.	Masjid An-Nur	Cikarang Selatan
18.	Masjid Jami Al-Falah	Cikarang Selatan
19.	Masjid Widhatul Umat	Cibarusah
20.	Masjid Babul Jannah	Cibarusah
21.	Masjid Ruhul Jadid	Cibarusah
22.	Masjid Jami At-Takwa	Cibarusah
23.	Masjid Pasir Raya	Serang Baru
24.	Mushola Al-Falah	Cikarang Selatan
25.	Masjid Jami Baitusalam	Serang Baru
26.	Masjid Jami Darusalam	Setu
27.	Masjid Jami An-Nur	Setu
28.	Masjid Al-Hidayah	Setu
29.	Masjid Al-Barqah Ii	Cikarang Utara
30.	Masjid Jami Al-Ihsan	Setu
31.	Masjid Al-Jihad	Cikarang Pusat
32.	Masjid Darusalam	Cikarang Pusat
33.	Masjid Jami Nurul Jannah	Cikarang Pusat
34.	Masjid Mambail Iman	Tambelang
35.	Desa Sukadarma	Sukatani
36.	Uptd Pasar Setu	Setu
37.	Uptd Pasar Serang	Cikarang Selatan
38.	Uptd Pasar Cibarusah	Cibarusah
39.	Uptd Pasar Babelan	Babelan
40.	Uptd Pasar Lemah Abang	Lemah Abang
41.	Desa Lambangsari	Tambun Selatan
42.	Desa Pasirgombong	Cikarang Utara
43.	Desa Cikarang Kota	Cikarang Utara
44.	Desa Kalijaya	Cikarang Barat
45.	Desa Karangasih	Cikarang Utara
46.	Desa Karangraharja	Cikarang Utara
47.	Desa Sukadanau	Cikarang Barat
48.	Desa Setia Mekar	Tambun Selatan
49.	Desa Sindangmulya	Cibarusah
50.	Desa Cibarusahkota	Cibarusah
51.	Desa Setia Darma	Tambun Selatan
52.	Desa Cijengkol	Setu
53.	Desa Sukaresmi	Cikarang Selatan
54.	Desa Serang	Cikarang Selatan
55.	Desa Mangunjaya	Tambun Selatan
56.	Desa Mekarsari	Tambun Selatan
57.	Desa Tambun	Tambun Selatan
58.	Desa Karangrahayu	Karangbahagia
59.	Desa Jalenjaya	Tambun Utara
60.	Desa Sriamur	Tambun Utara
61.	Kantor Desa Sukaragam	Serangbaru
62.	Kantor Desa Sukamantri	Tambelang
63.	Kantor Desa Pantai Makmur	Tarumajaya
64.	Kantor Desa Setiamulya	Tarumajaya

65.	Kantor Desa Kedungpengawas	Babelan
66.	Kantor Desa Segaramakmur	Tarumajaya
67.	Kantor Desa Pahlawan Setia	Tarumajaya
68.	Kantor Desa Sukarukun	Sukatani
69.	Kantor Desa Segarajaya	Tarumajaya
70.	Kantor Desa Bantarjaya	Pebayuran

Sumber: Diskominfosantik Kabupaten Bekasi, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dan data halaman sebelumnya dapat diketahui bahwa terdapat 180 Desa di Kabupaten Bekasi, tetapi hanya 70 desa yang sudah terpasang wifi. Pada saat ini pemerintah Kabupaten Bekasi sedang malakukan proses peningkatan jaringan internet di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bekasi dengan memasang fiber optik yang lagi berjalan saat ini.

Hasil kesimpulan tersebut selaras dengan penelitian Albert & Agung (2023) bahwa secara keseluruhan, pada dimensi kualitas layanan dan kualitas konten, kualitas website sipenduduk dapat dinilai cukup.

c) Pemenuhan (*Fulfillment*)

1) Pengembangan Website

Sebuah website perlu pengembangan agar sistemnya bisa digunakan dengan maksimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa *Website Bekasi Newsroom* saat ini pada tampilan dan sistemnya sudah memadai. Akan tetapi perlu pengembangan agar menjadi sistem yang bisa mengikuti perkembangan teknologi.

Pendapat yang sama disampaikan oleh Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik bahwa *Website Bekasi Newsroom* saat ini menjadi bahan *study banding* beberapa kabupaten yang ada di Jawa Barat. Adanya *study banding* tersebut pemerintah daerah terus melakukan pengembangan website agar terus berkembang sesuai perkembangan teknologi yang sangat cepat. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketika pemerintah mempunyai sebuah sistem pelayanan berbasis elektronik perlu melakukan pengembangan secara bertahap agar sesuai perkembangan teknologi yang sangat cepat.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Athallah (2022) bahwa dalam pengembangan website berdasarkan tiga dimensi kualitas suatu portal *website* yang dikemukakan oleh Rocha (2012:374- 382), yaitu kualitas konten (*content quality*),

kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas teknis (*technical quality) sudah baik, n*amun, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti ketersediaan fitur untuk mengusulkan dataset, validitas pada data, fitur untuk memberikan umpan balik, tenaga khusus untuk meng- *handle maintenance* portal open data, dan lain-lain

3.2. Faktor Penghambat Dalam Optimalisasi Penggunaan *Website Newsroom*

Terdapat beberapa faktor penghambat dalam optimalisasi penggunaan *website newsroom* dalam pelayanan informasi berbasis elektronik di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan wawancara bahwa faktor yang menjadi kendala yaitu kurangnya sosialisi kepada masyarakat Kabupaten Bekasi, sehingga masyarakat belum tahu dan belum paham dalam pengguanaan dan fungsinya. Hambatan lain pada jaringan internet belum merata pada beberapa daerah seperti Kecamatan Muara Gembong dan Bojongmangu. Hal senada disampaikan Pranata Humas Ahli Muda bahwa masyarakat Kabupaten Bekasi belum mempunyai media elektronik untuk mengakses website tersebut. Sehingga masyarakat ketinggalan informasi dalam pelayanan yang berbasis elektronik.

Hambatan selanjutnya adalah keterbatasan jaringan internet. Hal ini sebagaimana pernyataan dari pejabat Diskominfosantik bahwa kondisi jaringan internet di seluruh wilayah Kabupaten Bekasi belum merata. Masih ada kecamatan yaitu Kecamatan Muara Gembong dan Bojongmangu yang mengalami kesulitan dalam mengakses website. Untuk itu, Pemerintah Bekasi mengerjakan pemasangan fiber optik untuk memudahkan akses internet di seluruh wilayah Kabupaten Bekasi.

Hambatan lainnya adalah keterbatasan media elektronik. Hal ini sesuai wawancara dari salah satu Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik bahwa kondisi masyarakat masih banyak kategori ekonimi rendah sehingga untuk mendapatkan ataupun memiliki alat komunikasi smartphone masih belum mampu. Akibatnya pelayanan informasi berbasis elektronik masih terhambat.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis dapat simpulkan bahwa faktor penghambat dalam penggunaan *Website Bekasi Newsroom* yaitu kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan internet dan keterbatasan media elektronik. Hal yang sama dari faktor penghambat dari penelitian Pratama (2015) faktor

penghambatnya dari pelayanan berbasis website yaitu animo masyarakat, kurangnya dukungan pihak internal, dan kurangnya maintenance sarana prasarana,

3.3. Upaya yang Dilakukan Diskominfosantik dalam Mengatasai Hambatan Penggunaan *Website Bekasi Newsroom*

Kegiatan pengoptimalan pelayanan berbasis elektronik di Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Diskominfosantik tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor penghambat. Untuk itu diperlukan upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

1) Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Pranata Humas Ahli Muda Diskominfosantik, bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi akan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat melalui musyawarah yang diadakan di setiap desa. Selain itu, akan mensosialisasikan lagi melalui media elektronik seperti instagram dan videotron yang ada di dua titik di kabupaten Bekasi.

2) Meningkatkan Jaringan Internet

Upaya lain yaitu meningkatkan jaringan internet, hal ini sesuiai hasil wawancara dengan pejabat Pranata Humas Muda lainnya bahwa pemerintah kabupaten telah meningkatkan jaringan internet dengan pengerjaan pemasangan fiber optik di semua kecamatan di Kabupaten Bekasi. Proses pemasangan fiber optik tersebut tidak akan berjalan dengan cepat karena proses pemasangannya yang sulit dan memerlukan anggaran yang besar. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Bekasi sudah melakukan pengerjaan fiber optik, maka hasilnya akan terlihat beberapa waktu yang akan datang sehingga proses pengoptimalisasian pelayanan berbasis elektronik akan tercapai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari perspektif teoretis dan legalistik yang telah diuraikan di atas maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1) Penggunaan *website newsroom* dalam meningkatkan pelayanan informasi berbasis elektronik pada Diskominfosantik sudah optimal. Hal tersebut sesui tiga dimensi pengelolaan yakni tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya sudah dilaksanakan sesuai Peraturan Bupati Bekasi Nomor 128 Tahun 2020. Namun, dalam kualitas layanan dimensi efisiensi pada indikator pengunjung *website newsroom* berkisar 50,6% dari pelayanan masyarakat. Kemudian dimensi *system availability* pada indikator kondisi jaringan internet masih terbatas.
2) Faktor penghambat dalam optimalisasi penggunaan *website newsroom* antara lain a) kurangnya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bekasi pada masyarakat,; b) keterbatasan jaringan internet pada dua Kecamatan yaitu Kecamatan Bojongmangu dan Kecamatan Muara Gembong; c) keterbatasan media elektronik ini di sebabkan ekonomi masyarakat masih rendah.
3) Upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan berbasis elektronik di kabupaten bekasi provinsi jawa barat, yaitu a) meningkatkan sosialisai kepada masyarakat; b) meningkatkan Jaringan Internet.

5. Daftar Pustaka

Athallah, Attarik N. (2022). *Kualitas Layanan Portal Open Data Banda Aceh (ODBA) dalam Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh***.** Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 4, No. 1, 2022, pp. 38-49. *Website*:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, ISSN : 2722-1717

Creswell, John W. (2017). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuaantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Palajar

Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Grasindo

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government" 2004 (2004).

Khalid, S. A., & Lavilles, R. Q. (2019). *Maturity assessment of local E-government websites in the Philippines. Procedia Computer Science*, *161*, 99–106. https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104

Liliek Budiastuti Wiratmo, Noor Irfan, dan Kuwatono. (2007). *Website PemerintahDaerah Sebagai Sarana Online*." *Jurnal ASPIKOM* Volume 3 N, no. 14 (2007): 326–339.

Mandala, Diana RTL & M. Reza F. (2024). *Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial di Dinas Pariwisata Kabupaten Ngada (Studi Di Desa Lengkosambi Utara).* Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 6, No. 1, 2024, pp. 1-21.*Website*:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, e-ISSN 3032-4785, p-ISSN 2722-1717

Marino, Sabino. (2019). *Enerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. Journal of Chemical Information and Modeling 53, no. 9 (2019): 1689–1699.

Nainggolan, Ruth. (2024). "*Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintahan untuk Pelayanan Publik*." Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 6, No. 1, 2024, pp. 1-21.*Website*:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, e-ISSN 3032-4785, p-ISSN 2722-1717

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," no. 1 (2018): 1–3.

Peraturan Bupati Bekasi Nomor 128 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaran Newsroom di Lingkungan Pemeintah Kabupaten Bekasi.

Parasuraman, A Parsu, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. (2005). E-*S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research

Pratama, Rizky Hersya. (2015). *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW).* Jurnal Administrasi Publik *(JAP)* 3, no. 12 (2015): 2128– 2132.

Proyeksi Penduduk, accessed April 5, 2022, https://bekasikab.bps.go.id/statictable/2021/08/21/3662/proyeksi-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-barat-2010-2020.html.

Riyanto, Galuh Putri . (2021). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*," 23 Februari, last modified 2021, accessed September 5, 2021,https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia-2021-tembus-202-juta.

Rogantina Meri Andri. (2017). *Peran Dan Fungsi Teknologi Dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran*. Jurnal Ilmiah Research Sains 3, no. 1 (2017): 122–129, http://www.jurnalmudiraindure.com/wp-content/uploads/2017/04/ f.

Safira, Cindy Farah, Ari Kusyanti, and Himawat Aryadita. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-Qual*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer 1, no. 12 (2017): 1813–1821.

Santoso, Halim Budi & dkk. (2017). *Pelatihan Pengembangan Web Profil Desa Bagi Aparatur Pemerintah Desa.* E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat 10, no. 1 (2019): 41.

Siringoringo, Hotniar. (2005). *Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* Bandung: Alfabeta

Wannery, Akbert & Agung N. (2023). *Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Kontendi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.* Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol 5, No. 2, 2023, pp. 142-158. *Website*:http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP, p-ISSN 2722-1717

© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).