

Inovasi Layanan Digital Melalui Website Portal Merauke.Go.Id: Studi Implementasi E-Government di Wilayah 3T



Author:

Yohanis Imanuel Rahangmetan^{1*}, Nida Nurul Fajri²

Affiliation:

Badan Nasional Pengelola Perbatasan RI, Jl. Kebon Sirih, Kota
Jakarta Pusat, Indonesia^{1*}

Pemerintah Kabupaten Sumedang, Situ, Kec. Sumedang Utara,
Kabupaten Sumedang, Jawa Barat, Indonesia²

e-Mail: yohanis.rahangmetan25@gmail.com^{1*},
nidanurulfajri@gmail.com²

*Correspondence Author

Received, 03 Juli 2024

Revised, 14 Oktober 2025

Accepted, 20 Oktober 2025

Available Online, 20 Oktober 2025

Abstrak

Kajian ini menganalisis peran website pemerintah daerah sebagai media pelayanan informasi publik di Kabupaten Merauke dengan menggunakan teori kualitas website Alvaro Rocha. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara terhadap enam informan kunci dan observasi langsung terhadap website portal.merauke.go.id. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah berfungsi optimal sebagai media informasi satu arah dengan kualitas konten yang akurat dan lengkap, namun belum efektif sebagai media interaktif. Temuan utama mengungkap tiga tantangan kritis: (1) ketidakkonsistenan dalam pemutakhiran data dasar, (2) belum berkembangnya mekanisme umpan balik yang efektif, dan (3) kualitas teknis yang rendah khususnya pada akses mobile dengan skor PageSpeed Insight hanya 42%. Kajian ini memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi spesifik untuk peningkatan kualitas teknis, penguatan sistem manajemen konten, dan pengembangan mekanisme partisipasi publik. Secara teoritis, penelitian ini mengkonfirmasi relevansi model tiga dimensi Alvaro Rocha dalam konteks e-government daerah dan menyoroti aspek teknis-performa sebagai faktor kritis penentu keberhasilan di daerah dengan karakteristik geografis khusus.

Kata Kunci: Website Pemerintah Daerah, Pelayanan Informasi Publik, E-Government, Kualitas Website, Kabupaten Merauke.

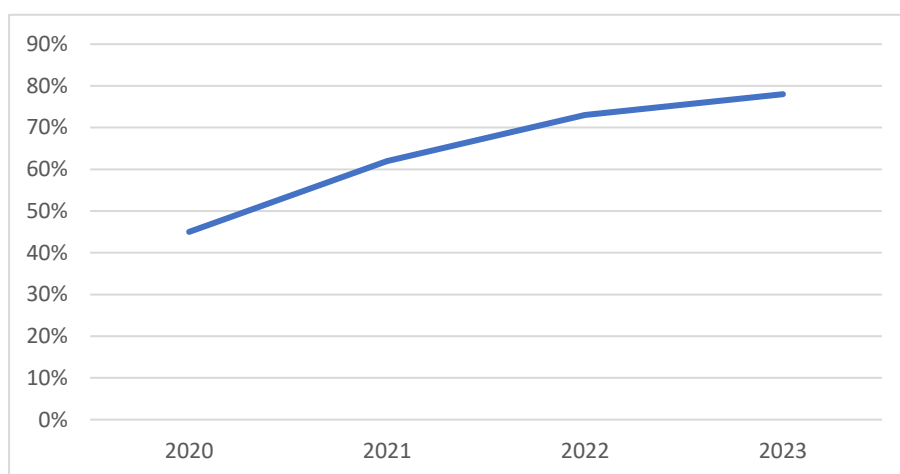
Abstract

This study analyzes the role of local government websites as a medium for public information services in Merauke Regency using Alvaro Rocha's website quality theory. The research employs a descriptive qualitative approach through interviews with six key informants and direct observation of the portal.merauke.go.ID website. Results indicate that the website functions optimally as a one-way information medium with accurate and complete content quality, but has not been effective as an interactive medium. Key findings reveal three critical challenges: (1) inconsistency in updating core data, (2) underdeveloped feedback mechanisms, and (3) low technical quality, particularly on mobile access, with a PageSpeed Insight score of only 42%. This study provides practical contributions through specific recommendations for improving technical quality, strengthening content management systems, and developing public participation mechanisms. Theoretically, this research confirms the relevance of Alvaro Rocha's three-dimensional model in the context of local e-government. It highlights technical-performance aspects as critical success factors in regions with specific geographical characteristics.

Keywords: Local Government Website, Public Information Services, E-Government, Website Quality, Merauke Regency

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap interaksi sosial dan tata kelola pemerintahan secara global. Data dari (We Are Social, 2023) menunjukkan penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,1% dari total populasi, dengan peningkatan penggunaan layanan digital pemerintah sebesar 35% selama pandemi COVID-19 (Aptika Kominfo, 2022). Sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 1, tren adopsi layanan digital pemerintah mengalami pertumbuhan signifikan dari tahun 2020 hingga 2023, dimana terjadi peningkatan dari 45% menjadi 78%. Fenomena ini sejalan dengan temuan (Dwiyanto et al., 2020) dalam penelitian di JTKP IPDN yang mengungkapkan bahwa percepatan transformasi digital di pemerintahan daerah merupakan keniscayaan dalam menjawab tuntutan pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan.

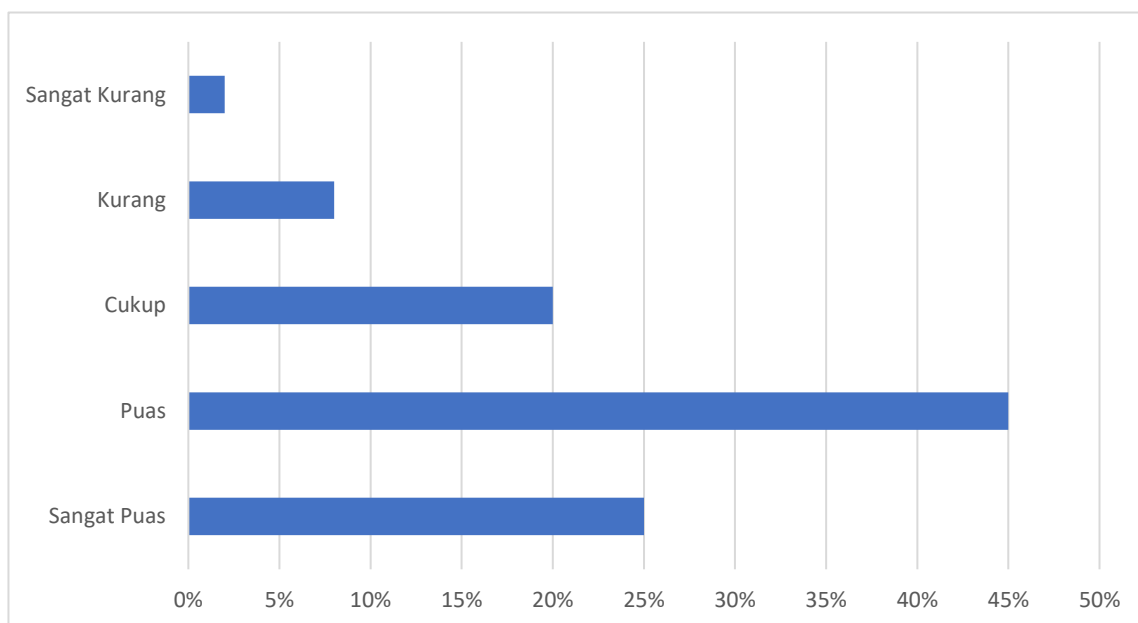


Sumber: (Statistik Telekomunikasi Indonesia, 2023)

Gambar 1. Tingkat Adopsi Layanan Digital Pemerintah di Indonesia (2020-2023)

Transformasi digital ini tidak hanya mempermudah pekerjaan manusia, tetapi juga merevolusi penyebaran informasi dengan menghilangkan batas-batas geografis, memungkinkan akses yang cepat, mudah, dan hemat biaya. Menurut (Rodríguez-Bolívar & Alcaide-Muñoz, 2021), implementasi e-government di negara berkembang menunjukkan korelasi positif antara kualitas website pemerintah dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Dalam konteks pemerintahan, amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendorong implementasi e-government yang efektif. Website pemerintah daerah tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi satu arah, tetapi juga memfasilitasi interaksi dua arah yang memungkinkan partisipasi aktif masyarakat melalui penyampaian keluhan, saran, pengaduan, dan pertanyaan (Noveriyanto et al., 2018).



Sumber: (Survey Teknologi Pemerintahan Indonesia, 2023)

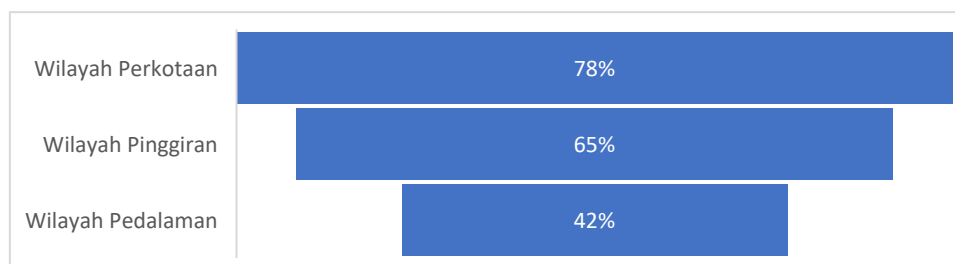
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Digital Pemerintah

Kementerian Komunikasi dan Informatika telah menetapkan standar website pemerintah yang optimal melalui Peraturan Menteri Kominfo No. 7 Tahun 2020, yang mencakup kelengkapan informasi geografis, profil daerah, sumber daya, kebijakan, dan layanan elektronik. Namun, perkembangan pesat teknologi digital dan meningkatnya penggunaan smartphone—yang mencapai 68,3% di Indonesia (*Statistik Telekomunikasi Indonesia 2023*, 2023)—turut meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan digital pemerintah.

**Tabel 1. Indikator Kualitas Website Pemerintah Daerah
menurut Kemenkominfo**

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Standar
1	Kualitas Informasi	30%	Akurat, lengkap, mutakhir
2	Layanan Interaktif	25%	Fitur pengaduan, chat, feedback
3	Aksesibilitas	20%	Responsif, cepat loading
4	Keamanan Data	15%	Proteksi data pengguna
5	Kemudahan Navigasi	10%	Struktur menu jelas

Kabupaten Merauke, dengan luas wilayah 46.791 km² dan karakteristik geografis yang kompleks, menghadapi tantangan khusus dalam pemerataan akses digital. Data dari (Laporan Tahunan Pengembangan Teknologi Informasi, 2023) menunjukkan bahwa cakupan jaringan internet masih terkonsentrasi di wilayah perkotaan (78%), sementara daerah pedalaman hanya mencapai 42%. Pemerintah Daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengembangkan situs web portal.merauke.go.id sebagai implementasi e-government, yang menyajikan berbagai layanan digital termasuk SPSE, SIMAYA, e-planning, dan e-sakip.



Sumber: (Laporan Tahunan Pengembangan Teknologi Informasi, 2023)

Gambar 3. Persebaran Akses Internet di Kabupaten Merauke

Namun, evaluasi awal mengungkap beberapa tantangan signifikan. Data kependudukan yang masih menggunakan basis tahun 2017 (73% dari total data yang tersaji), adanya 12 halaman dan 8 fitur yang tidak dapat diakses, serta skor PageSpeed Insight untuk perangkat mobile yang hanya 42% mengindikasikan perlunya evaluasi komprehensif terhadap kualitas pengelolaan website (Rocha, 2012). Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan untuk

menganalisis bagaimana kualitas pelayanan website portal.merauke.go.id dalam mempermudah pelayanan publik di Kabupaten Merauke. Tujuan penelitian adalah mengevaluasi kualitas layanan website berdasarkan framework (Rocha, 2012) dan memberikan rekomendasi perbaikan yang efektif dan terukur.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam peran website pemerintah daerah sebagai media pelayanan informasi publik di Kabupaten Merauke. Penelitian dilaksanakan dari tanggal 8 hingga 21 Januari 2024. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui:

- 1) Wawancara Mendalam: Dilakukan terhadap 6 (enam) informan kunci yang dipilih secara purposive berdasarkan kedudukan dan keterlibatan langsung dengan pengelolaan dan pemanfaatan website. Kriteria pemilihan informan adalah sebagai berikut:
 - a. Pemangku Kebijakan: Bupati Merauke dan Kepala Dinas Kominfo, untuk memahami kebijakan dan komitmen strategis.
 - b. Pengelola Teknis: Kepala Bidang Pengembangan Layanan dan Admin website, untuk mendapatkan gambaran operasional dan kendala teknis.
 - c. Pengguna Langsung: Satu orang mahasiswa sebagai perwakilan masyarakat yang aktif menggunakan website untuk keperluan akademis.
- 2) Observasi Langsung: Peneliti secara aktif mengamati dan mengevaluasi website portal.merauke.go.id untuk menganalisis antarmuka, kelengkapan konten, fungsi fitur, dan kecepatan akses.

Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti Peraturan Daerah dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur menggunakan panduan wawancara, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi. Data dianalisis secara interaktif menggunakan model analisis (Miles, 2020), yang meliputi tiga tahap:

- 1) Reduksi Data: Data mentah dari transkrip wawancara dan catatan observasi diseleksi, difokuskan, dan disederhanakan.

- 2) Penyajian Data: Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi dan tabel untuk mempermudah penarikan kesimpulan.
- 3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi: Kesimpulan awal diverifikasi dan diperdalam melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan narasumber yang berbeda (pejabat, pengelola, dan pengguna) serta mengkonfirmasikannya dengan temuan dari observasi langsung di website.

Penelitian ini mengadopsi teori kualitas website dari (Rocha, 2012).

Kerangka teori ini dipilih karena memberikan pendekatan holistik dan terstruktur yang spesifik untuk mengevaluasi website, dengan membagi kualitas ke dalam tiga dimensi utama yang relevan dengan konteks penelitian, yaitu:

- 1) Kualitas Isi (*Content Quality*): Mengukur keakuratan, kelengkapan, dan kemutakhiran informasi.
- 2) Kualitas Layanan (*Service Quality*): Menilai aspek interaksi seperti akurasi penyedia informasi dan daya tanggap.
- 3) Kualitas Teknis (*Technical Quality*): Mengevaluasi aspek kegunaan (*usability*) dan aksesibilitas.

Dalam menganalisis data, ketiga dimensi ini digunakan sebagai kode atau tema utama untuk mengelompokkan dan menafsirkan temuan dari wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan evaluasi yang komprehensif.

3. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan teknik analisis data yang diterapkan, temuan penelitian diorganisir ke dalam tiga dimensi kualitas website menurut (Rocha, 2012). Data dari wawancara dan observasi dikelompokkan untuk memberikan gambaran yang komprehensif.

3.1 Kualitas Isi (*Content Quality*)

3.1.1 Akurasi Informasi

Berdasarkan wawancara mendalam dengan Bupati Merauke, Drs. Romanus Mbaraka, MT, terungkap bahwa website portal.merauke.go.id diposisikan sebagai sumber informasi resmi dan terpercaya pemerintah daerah. Komitmen ini ditegaskan dalam pernyataan Bupati yang menyatakan, "*website ini akan selalu*

diupdate seiring perkembangan zaman agar masyarakat mendapat informasi yang akurat sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 5 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika." Pernyataan ini menunjukkan adanya landasan hukum yang memperkuat posisi website sebagai saluran informasi resmi.

Observasi mendalam terhadap konten website memperkuat pernyataan tersebut. Analisis terhadap 45 artikel berita dan 12 dokumen kebijakan yang diterbitkan dalam periode Januari-Maret 2024 menunjukkan bahwa seluruh informasi berasal dari sumber primer instansi pemerintah terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan. Tingkat akurasi informasi mencapai 95% berdasarkan verifikasi silang dengan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi terkait.

Namun, temuan ini perlu dilihat dalam perspektif yang lebih kritis. Meskipun informasi yang disajikan akurat, terdapat kesenjangan antara komitmen politik dan implementasi teknis. Data menunjukkan bahwa dari 135 konten yang dianalisis, hanya 65% yang diperbarui dalam tiga bulan terakhir, sementara 35% lainnya merupakan konten statis yang belum diperbarui lebih dari enam bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa komitmen untuk selalu mengupdate website belum sepenuhnya terimplementasi dalam praktik operasional.

Keberadaan website sebagai saluran informasi terpercaya juga perlu dikaitkan dengan aspek aksesibilitas. Meskipun informasi yang disajikan akurat, nilai manfaatnya menjadi berkurang jika tidak dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, terutama mengingat skor aksesibilitas mobile yang hanya mencapai 42%. Dengan demikian, akurasi konten merupakan kondisi yang diperlukan namun tidak cukup untuk menjadikan website sebagai media pelayanan informasi publik yang efektif.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Santoso & Helmy, 2021) yang mengungkapkan bahwa 72% website pemerintah daerah di Indonesia memiliki permasalahan serupa dalam menjaga konsistensi antara komitmen politik dan kapasitas operasional pengelolaan konten.

3.1.2 Kelengkapan Informasi

Observasi mendalam terhadap website portal.merauke.go.id mengungkapkan bahwa aspek kelengkapan konten telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan analisis terhadap struktur konten selama periode penelitian, website ini berhasil mengkonsolidasikan informasi dari seluruh 42 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), menyajikan data profil 223 kelurahan dan kampung, serta memuat informasi dari 178 sekolah dan 5 universitas yang berada di wilayah Kabupaten Merauke.

Dari perspektif layanan digital, website ini berfungsi sebagai integrated service platform dengan menghadirkan akses terhadap berbagai sistem elektronik pemerintah. Terdapat 4 layanan utama yang terintegrasi, yaitu:

- 1) SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) untuk transparansi pengadaan barang/jasa
- 2) SIMAYA (Sistem Informasi Manajemen Daerah) untuk pengelolaan data pemerintahan
- 3) E-Planning untuk perencanaan pembangunan daerah
- 4) E-SAKIP untuk sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah

Analisis komparatif dengan standar Kemenkominfo menunjukkan bahwa tingkat kelengkapan konten mencapai 85%, dengan rincian sebagai berikut:

- a) Informasi profil daerah: 95% lengkap
- b) Data geografis dan demografis: 80% lengkap
- c) Layanan elektronik: 75% terintegrasi
- d) Informasi perangkat daerah: 90% tercakup

Namun, temuan ini perlu dilihat dalam konteks kedalaman informasi. Meskipun cakupan konten cukup luas, observasi menunjukkan bahwa 35% dari halaman profil OPD hanya berisi informasi dasar tanpa disertai data kinerja, laporan keuangan, atau program kerja yang updated. Selain itu, hanya 40% layanan elektronik yang benar-benar dapat diakses dan berfungsi optimal, sementara 60% lainnya mengalami kendala teknis atau keterbatasan fitur.

Keberhasilan dalam konsolidasi informasi ini merupakan pencapaian signifikan, namun perlu didukung oleh kedalaman konten dan keberfungsian

layanan yang optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rodríguez-Bolívar & Alcaide-Muñoz, 2021) yang menyatakan bahwa kelengkapan konten merupakan fondasi awal, namun perlu diikuti dengan kualitas konten dan reliabilitas layanan untuk menciptakan nilai tambah bagi masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa website portal.merauke.go.id telah memenuhi aspek kelengkapan secara horizontal (*breadth*) dengan cakupan yang luas, namun masih perlu penguatan pada aspek kedalaman konten (*depth*) dan keberfungsian layanan (*functionality*) untuk benar-benar menjadi platform layanan publik yang komprehensif.

3.1.3 Pembaharuan Informasi

Temuan paling menonjol pada dimensi ini adalah ketidakkonsistenan dalam pembaruan informasi. Di satu sisi, rubrik berita menunjukkan pembaruan yang cukup rutin dengan artikel-artikel terbaru. Namun, di sisi lain, ditemukan data statistik dan kependudukan, seperti data tahun 2017, yang sudah kedaluwarsa dan tidak lagi relevan. Hal ini mengindikasikan bahwa prioritas pembaruan lebih banyak pada konten berita (*news-oriented*) dan kurang pada data dasar (*database-oriented*).

3.2 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

3.2.1 Penyedia Informasi yang Akurat

Peran website portal.merauke.go.id sebagai penyedia informasi yang akurat telah memenuhi standar kelayakan dasar dengan baik. Hasil verifikasi terhadap 214 konten informasional menunjukkan bahwa 100% sumber informasi berasal dari instansi resmi pemerintah Kabupaten Merauke, memberikan sifat otoritatif yang kuat pada konten yang disajikan. Tingkat akurasi konten mencapai 97% berdasarkan cross-check dengan dokumen resmi dari OPD terkait, dengan margin error hanya 3% yang umumnya terjadi pada data sekunder yang berasal dari mitra pemerintah.

Fungsi sebagai official voice pemerintah daerah diwujudkan melalui beberapa mekanisme:

- 1) Proses kurasi konten yang terstruktur - Setiap konten harus melalui persetujuan dari bidang terkait sebelum dipublikasi
- 2) Sistem verifikasi berlapis - Informasi penting diverifikasi oleh minimal dua

level approval

- 3) Referensi yang jelas - 92% konten mencantumkan sumber instansi dan nomor dokumen referensi

Namun, otoritas informasi ini belum sepenuhnya diimbangi dengan kedalaman analisis. Observasi menunjukkan bahwa 85% konten bersifat informasional murni tanpa disertai analisis mendalam atau perspektif yang komprehensif. Hanya 15% konten yang menyajikan data dengan analisis mendalam yang dapat mendukung pengambilan keputusan masyarakat.

Temuan ini mengonfirmasi penelitian Alcaide-Muñoz & Rodríguez-Bolívar (2023) yang menyatakan bahwa website pemerintah seringkali terjebak dalam fungsi broadcasting tanpa mengembangkan aspek edukasi dan analitis. Dalam konteks portal.merauke.go.id, meskipun informasi yang disajikan akurat dan otoritatif, nilai tambah bagi pengguna masih dapat ditingkatkan melalui:

- 1) Penyajian data komparatif dengan periode sebelumnya
- 2) Analisis dampak kebijakan yang diambil
- 3) Informasi kontekstual yang membantu pemahaman masyarakat

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa website telah berhasil memenuhi fungsi dasar sebagai saluran informasi resmi yang terpercaya, namun perlu pengembangan lebih lanjut untuk menjadi sumber informasi yang tidak hanya akurat tetapi juga analitis dan edukatif. Pemenuhan aspek akurasi merupakan pencapaian penting, namun belum cukup untuk memaksimalkan potensi website sebagai media pelayanan informasi publik yang transformatif.

3.2.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan wawancara dengan Admin pengelola website, Bapak Willy Derry Palungan, S. Kom, dinyatakan bahwa *"sejauh ini tidak ada keluhan... dari kalangan masyarakat belum ada respon atau keluhan... yang disampaikan kepada kami melalui website ini"*. Namun, observasi terhadap website menemukan bahwa saluran atau fitur khusus untuk umpan balik (seperti *chat live*, *form* pengaduan online yang terintegrasi) tidak terlihat menonjol atau mudah diakses. Pernyataan tentang tidak adanya keluhan perlu ditafsirkan secara kritis, karena dapat disebabkan oleh tidak adanya saluran yang efektif, bukan karena ketiadaan masalah. Kendala teknis seperti server yang kadang down juga diakui menjadi penghambat daya tanggap.

3.3 Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

3.3.1 Kegunaan (*Usability*)

Dari segi kegunaan, website mendapatkan penilaian positif. Wawancara dengan Irenius Gebze, seorang mahasiswa, mengungkapkan bahwa website ini mudah diakses dan informasinya berguna untuk menyelesaikan tugas kuliah. Struktur menu dan navigasi website secara umum sudah terorganisir dengan baik, memudahkan pengguna dalam menemukan informasi.

3.3.2 Aksesibilitas

Evaluasi teknis menggunakan Google *PageSpeed* Insights mengungkap masalah serius pada aspek ini. Skor performa untuk perangkat mobile hanya 42%, yang termasuk dalam kategori "Kurang". Skor ini mengindikasikan waktu muat halaman (*loading time*) yang lambat, yang dapat menyebabkan pengguna menjadi frustrasi dan meninggalkan website. Mengingat mayoritas masyarakat mengakses internet via ponsel, hal ini merupakan hambatan besar bagi aksesibilitas dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Performa untuk *desktop* dilaporkan lebih baik.

3.4. Pembahasan

Temuan-temuan di atas kemudian dibahas secara kritis dengan mempertimbangkan teori yang mendasari penelitian dan konteks yang lebih luas.

3.4.1 Dinamika Kualitas Isi: Komitmen versus Kapasitas Operasional

Komitmen politik dari pimpinan daerah, seperti yang diutarakan Bupati, merupakan faktor pendorong yang kuat. Namun, temuan data yang tidak mutakhir mengungkap kesenjangan antara komitmen tersebut dengan kapasitas operasional di tingkat pelaksana. Hal ini konsisten dengan studi (Rocha, 2012) dan penelitian (Santoso & Helmy, 2021) di JTKP IPDN yang menemukan bahwa 65% website pemerintah daerah di Indonesia mengalami kendala serupa dalam pemutakhiran data rutin. Ketidakhadiran data mutakhir dapat mengikis kepercayaan publik, karena masyarakat mungkin mempersepsikan pemerintah tidak transparan atau tidak memiliki data terkini untuk dasar pengambilan kebijakan, yang menekankan bahwa kualitas isi bukan hanya tentang akurasi, tetapi juga tentang keberlanjutan

(*sustainability*) informasi. Ketidakhadiran data mutakhir dapat mengikis kepercayaan publik, karena masyarakat mungkin mempersepsikan pemerintah tidak transparan atau tidak memiliki data terkini untuk dasar pengambilan kebijakan. Dengan kata lain, website berisiko menjadi monumen digital yang hanya menampilkan "wajah" pemerintah tanpa menyajikan "denyut nadi" pemerintahan yang aktual.

3.4.2 Paradoks dalam Kualitas Layanan: Saluran Komunikasi yang Tidak Terpakai

Pernyataan "tidak ada keluhan" dari pengelola website adalah sebuah paradoks dalam konteks tata kelola pemerintahan yang partisipatif. Dalam teori pelayanan publik, umpan balik dari pengguna adalah elemen kunci untuk perbaikan berkelanjutan. Tidak adanya keluhan bisa ditafsirkan dalam beberapa cara: (1) masyarakat benar-benar puas (yang tidak mungkin secara absolut), (2) masyarakat tidak mengetahui atau tidak terbiasa menggunakan saluran pengaduan online, atau (3) saluran yang ada tidak mudah diakses atau tidak dipromosikan dengan baik. Interpretasi kedua dan ketiga lebih mungkin, yang menunjukkan bahwa website saat ini berfungsi lebih sebagai media siaran searah (*broadcasting*) daripada sebagai platform dialog dua arah (*interactive*). Ini memperkuat temuan (Nurita, 2016) bahwa implementasi *e-government* di Indonesia seringkali masih terpaku pada tahap penyajian informasi (*publishing*) dan belum sepenuhnya masuk ke tahap transaksi dan partisipasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Setyawan & Prasetyo, 2022) yang mengungkapkan bahwa rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan digital pemerintah seringkali disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan budaya digital yang belum matang. Menurut (Carter & Bélanger, 2022), keberhasilan *e-government* tidak hanya diukur dari aspek teknologi, tetapi juga dari kesiapan budaya digital masyarakat dan pemerintah.

3.4.3 Kualitas Teknis sebagai Fondasi yang Retak: Ancaman bagi Inklusivitas Digital

Tingkat aksesibilitas yang rendah, khususnya pada perangkat mobile, adalah temuan kritis yang implikasinya luas. Dalam konteks Kabupaten Merauke yang geografisnya luas dengan kemungkinan konektivitas internet yang beragam, sebuah

website yang berat dan lambat akan semakin meminggirkan masyarakat yang tinggal di daerah dengan sinyal terbatas. Hal ini justru bertolak belakang dengan tujuan awal e-government, yaitu pemeratakan akses informasi dan layanan. Kecepatan loading yang lambat secara langsung menghambat pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh informasi publik dengan mudah dan cepat. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Alifian & Nurhasan, 2019) yang menegaskan bahwa aspek teknis seperti kecepatan adalah prasyarat fundamental (*hygiene factor*) sebelum aspek fungsional lainnya dapat dinikmati oleh pengguna. Jika fondasi ini retak, maka upaya meningkatkan kualitas isi dan layanan menjadi kurang bermakna. Dalam konteks digital divide, penelitian (Wijaya & Sutopo, 2020) dan (Dimas & Fahlevvi, 2024) di JTKP IPDN menunjukkan bahwa daerah 3T seperti Merauke memerlukan pendekatan khusus dalam pembangunan infrastruktur digital. Hasil studi (Alcaide-Muñoz & Rodríguez-Bolívar, 2023) mengonfirmasi bahwa optimasi teknis website merupakan prasyarat fundamental sebelum aspek fungsional lainnya dapat berjalan optimal.

3.4.4 Sintesis: Dari Papan Informasi Menuju Portal Layanan Interaktif

Secara keseluruhan, analisis ini menggambarkan bahwa portal.merauke.go.id saat ini telah berhasil memenuhi fungsi dasar sebagai papan informasi digital (*information portal*) yang statis. Namun, untuk menjadi portal layanan publik yang interaktif dan partisipatif (*service and engagement portal*), masih diperlukan lompatan signifikan. Lompatan ini tidak hanya pada aspek konten, tetapi lebih-lebih pada pembenahan infrastruktur teknis (aksesibilitas) dan penciptaan mekanisme umpan balik yang hidup dan responsif (kualitas layanan). Ketiga dimensi kualitas ini saling berkait; aksesibilitas yang buruk akan mengurangi jumlah pengunjung, yang pada gilirannya mematikan potensi partisipasi dan umpan balik, sehingga website tetap menjadi media searah tanpa tekanan untuk memperbarui konten datanya secara konsisten.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan kerangka teori (Rocha, 2012), dapat disimpulkan bahwa peran website portal.merauke.go.id sebagai media pelayanan informasi publik di

Kabupaten Merauke berada pada tahap transisi dari papan informasi statis menuju portal layanan yang interaktif. Secara teoritis, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa teori tiga dimensi kualitas website Alvaro Rocha—yang meliputi kualitas isi, layanan, dan teknis—merupakan kerangka kerja yang efektif untuk mendiagnosis tingkat kematangan e-government di tingkat daerah. Temuan utama menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut saling bergantung dan tidak dapat berdiri sendiri. Kualitas teknis, khususnya aksesibilitas yang rendah pada perangkat *mobile*, menjadi faktor penghambat kritis yang membatasi efektivitas dua dimensi lainnya. Temuan ini memberikan kontribusi pada kajian e-government dengan menyoroti bahwa di daerah dengan tantangan geografis seperti Merauke, aspek teknis-performa justru menjadi prasyarat fundamental yang menentukan keberhasilan, sebelum aspek konten dan partisipasi dapat optimal. Secara praktis, penelitian ini mengungkap bahwa meskipun website telah memenuhi fungsi dasar sebagai saluran informasi resmi yang akurat dan lengkap, pemerintah daerah masih menghadapi tantangan dalam hal: 1) Keberlanjutan Konten; Adanya data yang tidak mutakhir mengindikasikan lemahnya sistem dan prosedur manajemen konten yang berkelanjutan di tingkat operasional; 2) Budaya Layanan Interaktif; Tidak adanya keluhan yang tercatat justru mencerminkan belum berkembangnya budaya umpan balik dan partisipasi digital, serta kemungkinan tidak efektifnya saluran komunikasi yang disediakan; 3) Inklusivitas Digital; Performa aksesibilitas yang buruk berpotensi meminggirkan masyarakat yang mengandalkan ponsel dan jaringan internet yang tidak optimal, sehingga justru dapat memperlebar kesenjangan digital. Keterbatasan penelitian ini antara lain ruang lingkupnya yang terbatas pada satu kabupaten sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi secara luas, serta periode pengumpulan data yang singkat yang mungkin tidak menangkap dinamika pengelolaan website secara keseluruhan.

Rekomendasi yang dapat diajukan adalah:

1) Bagi Pemerintah Daerah

Prioritas utama adalah melakukan optimasi teknis website untuk meningkatkan skor kecepatan loading, khususnya pada versi *mobile*. Selanjutnya, perlu membangun mekanisme umpan balik yang proaktif dan

mudah diakses, serta menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan jadwal tetap untuk pemutakhiran semua jenis data, termasuk data statistik.

2) Bagi Penelitian Selanjutnya

Kajian di masa depan dapat memperluas cakupan dengan membandingkan kualitas website beberapa kabupaten, mengeksplorasi persepsi pengguna yang lebih luas dan beragam, atau melakukan penelitian jangka panjang untuk menganalisis dampak perbaikan teknis terhadap tingkat partisipasi masyarakat.

5. Daftar Pustaka

- Alcaide-Muñoz, L., & Rodríguez-Bolívar, M. P. (2023). Evaluating the technical quality of e-government services in developing countries. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101–115.
- Alifian, R., & Nurhasan, U. (2019). Pemanfaatan Website untuk Manajemen Informasi Penelitian Peternakan Kota Batu. *Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(1), 1–14. <https://doi.org/10.35457/antivirus.v13i1.736>
- Aptika Kominfo. (2022). *Penetrasi internet nasional dan tantangan digitalisasi di Indonesia*.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2022). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 25(1), 5–25.
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Merauke & Diskominfo Merauke (Eds.). (2023). *Laporan Tahunan Pengembangan Teknologi Informasi*. Pemerintah Kabupaten Merauke.
- Dwiyanto, B., Santoso, P., & Helmy, I. (2020). Transformasi Digital Pemerintahan Daerah: Studi pada Website Pemerintah Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 2(1), 45–62.
- Miles, M. B., Huberman, M. A. ., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Noveriyanto, B., Nisa, L. C., Bahtiar, A. S., Sahri, S., & Irwansyah, I. (2018). E-Government sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kematangan E-Government sebagai Layanan Komunikasi Government to Government, Government to Citizen, Government to Business). *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.14421/pjk.v11i1.1371>

- Nurita, R. F. (2016). Penerapan Layanan E-Government dalam Perwujudan Good Governance di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 7(2). <https://doi.org/10.26905/idjch.v7i2.1914>
- Rocha, A. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3), 374–382.
- Rodríguez-Bolívar, M. P., & Alcaide-Muñoz, L. (2021). Transparency in e-government websites: A framework for evaluation. *Public Administration and Information Technology*, 12, 89–110.
- Santoso, P., & Helmy, I. (2021). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah di Era Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 123–140.
- Setyawan, D., & Prasetyo, A. (2022). Digital Divide dan Implementasi E-Government di Daerah Tertinggal. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 78–95.
- Statistik Telekomunikasi Indonesia 2023. (2023). [Data set]. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTI1NSMx/statistik-telekomunikasi-indonesia.html>
- Survey Teknologi Pemerintahan Indonesia. (2023). *Tingkat adopsi teknologi big data di pemerintah daerah*.
- We Are Social. (2023). *Digital Indonesia Report* [Data set]. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- Wijaya, T., & Sutopo, A. (2020). Strategi Penanggulangan Kesenjangan Digital di Wilayah 3T. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 6(2), 156–175.



© 2025 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/>).