



Analisis Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam Penyediaan Informasi Publik

Penulis:

Febrie Nabiani Bagau¹, Agung Nurrahman²

Afiliasi:

Pemerintah Provinsi Papua Tengah, Indonesia¹
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia²

Email:

febriebagau2@gmail.com¹, agung_nurrahman@ipdn.ac.id²



©2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License-(CC-BY-SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

DOI : <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3637>

*Penulis Korespondensi

Nama: Agung Nurrahman

Afiliasi: IPDN

Email: agung_nurrahman@ipdn.ac.id

Diterima: 29 Agustus 2023

Direvisi: 10 November 2023

Publikasi Online: 04 Desember 2023

Abstract

The Website is provided as one of the means of providing public information provided by local governments in providing information about government activities and information about other local governments. The Nabire Regency Office of communication and Information Technology uses the website as a media for public services and needs to measure its quality. The purpose of this study was to develop and apply an overview of the quality of the website in the provision of information on the Department of communication and information Nabire Regency. This research method uses quantitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The process of data analysis includes data preparation, data preparation and conclusion preparation. The findings of the study show that the Nabire Regency information and Communication Office website has provided various information, especially information about events that occurred in Nabire Regency. However, there are still some changes made to the regulation of the amount of human resources that can operate the website, lack of socialization done for the community, especially related to the use of the website. But on the other hand, there is support from each department/regional agency, especially in terms of providing data and information to be used on the website of the Nabire Regency Communications and Information Office. The conclusion of the study shows that the quality of the website of the Office of communication and information Nabire Regency of central Papua province is included in the sufficient category.

Keywords: *Website Quality, Contact Quality, Service Quality, Technical Quality.*

Abstrak

Situs web dihadirkan sebagai salah satu alat untuk memberikan informasi publik oleh pemerintah daerah, yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kegiatan pemerintah dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pemerintah daerah tersebut. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire menggunakan situs web sebagai wadah untuk memberikan layanan publik, dan penting untuk menilai kualitasnya secara teratur. Pada penelitian ini, kualitas dievaluasi berdasarkan kriteria tertentu, seperti kelengkapan informasi, keterbacaan, atau aksesibilitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas situs web Diskominfo Kabupaten Nabire dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi penyusunan data, penyusunan

data dan penyusunan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa situs Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire telah menyediakan berbagai informasi khususnya informasi seputar peristiwa yang terjadi di Kabupaten Nabire. Namun, masih ada beberapa perubahan yang dilakukan pada pengaturan jumlah sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan situs web, kurang melakukan sosialisasi yang dilakukan untuk masyarakat, khususnya terkait pemanfaatan situs web. Di sisi lain, terdapat dukungan dari tiap dinas/badan daerah khususnya dalam hal penyediaan data dan informasi untuk digunakan pada website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs web Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah termasuk dalam kategori cukup dengan peluang perbaikan. Rekomendasi perbaikan ini dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi pemerintah daerah.

Kata Kunci: Kualitas Situs Web, Kualitas Kontak, Kualitas Layanan, Kualitas Teknis.

PENDAHULUAN

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus telah dilakukan, mulai dari mengubah layanan publik secara online, hingga melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan layanan publik melalui media yang dapat diakses secara mudah bagi masyarakat. Sejalan dengan itu, Firdaus & Lawati (2019) menyatakan bahwa pemerintah secara mutlak berperan dalam penyediaan informasi secara transparan dan cepat bagi masyarakat. Khususnya dalam rangka penyelenggaraan fungsi layanan publik, maka ketersediaan informasi yang transparan dan *up to date* adalah mutlak menjadi kebutuhan masyarakat Firdaus & Lawati (2019).

Sebagai lembaga publik yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menyebarkan informasi kepada publik, pemerintah daerah memiliki harapan bahwa kehadiran aplikasi atau situs web akan mendukung operasional pemerintahannya. Meskipun pada saat ini pemerintah daerah telah berhasil meluncurkan situs web tersebut, masyarakat memiliki kesempatan untuk memanfaatkannya guna mendapatkan informasi tentang kinerja dan kegiatan pemerintah daerah. Melalui upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, situs web www.nabirekab.go.id dihadirkan dengan tujuan untuk menyediakan sarana yang berkualitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

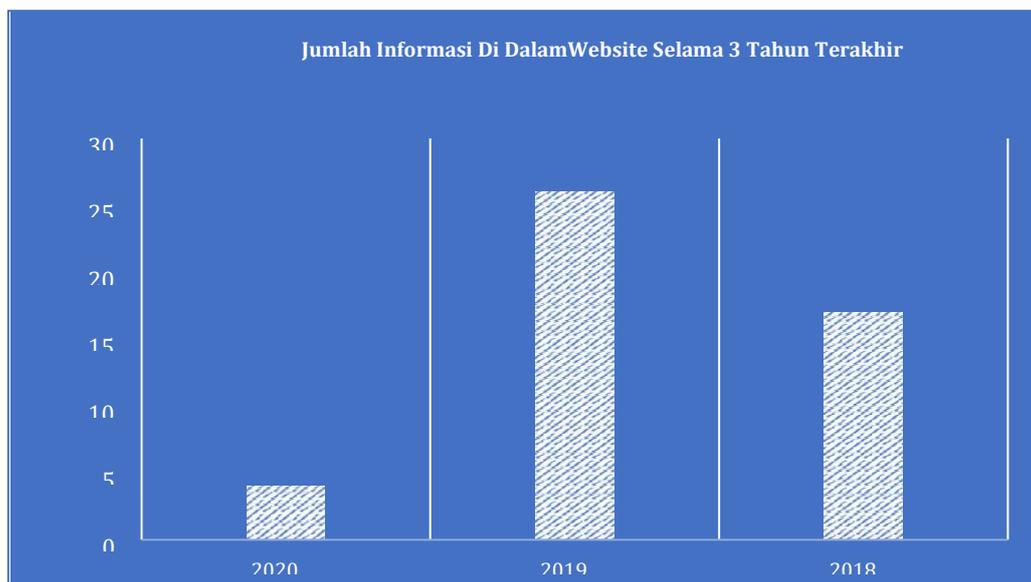
Berikut ini adalah tampilan halaman awal website yang dimiliki Dinas Kominfo Kabupaten Nabire, yang mana masih kurangnya informasi yang *up to date*, sehingga jarang sekali ada berita-berita terbaru yang di berikan oleh Diskominfo itu sendiri, salah satunya ialah penyampaian informasi yang disampaikan atau di unggah hanya beberapa bulan sekali, sehingga masyarakat menjadi ketinggalan dalam mengetahui informasi-informasi terbaru yang sedang terjadi di Kabupaten Nabire, berbeda dari tahun-tahun sebelumnya, namun saat ini diskominfo sedang berusaha agar terus aktif dalam menampilkan atau memberikan informasi yang berbasis digital.



Gambar 1. Tampilan Awal Halaman Website Diskominfo Kabupaten Nabire

Sumber: Website Diskominfo Kabupaten Nabire, 2022

Berdasarkan data di atas dapat dilihat dan diketahui website diskominfo belum cukup memberikan informasi terbaru sehingga informasi yang diharapkan oleh masyarakat secara digitalisasi masih sangat kurang. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalam mengupload terdiri dari berbagai macam struktural organisasi, aktivitas masyarakat Nabire, hampir 80% yang dibagikan yaitu adalah informasi publik secara organisasi dan selalu berupa foto dan video. Kurang Aktifnya website ini masih menjadi perhatian khusus bagi pegawai diskominfo yang mengelola website tersebut, terlebih dengan rasa ingin tahu dari masyarakat nabire yang begitu besar. Pengelola harus lebih aktif dalam memberikan sebuah informasi, karena menanggapi masukan dan saran dari masyarakat sangat berpengaruh aktif dalam efektifnya website Dinas Kominfo Kabupaten Nabire. Dalam situasi Kabupaten Nabire, di mana metode penyaluran informasi publik kepada masyarakat masih terbatas, kehadiran situs web ini seharusnya memiliki potensi untuk menjadi pusat informasi yang bernilai bagi masyarakat. Peran situs web ini tidak hanya terbatas pada penyampaian berita yang berkaitan dengan tindakan pemerintah daerah, tetapi juga memiliki peluang untuk dikembangkan menjadi platform pelayanan publik berbasis web. Hal ini memiliki potensi untuk memberikan keunggulan dalam penyampaian pelayanan yang lebih efisien dan efektif, serta mendukung perkembangan konsep e-government di lingkungan pemerintah Kabupaten Nabire.



Gambar 2. Jumlah Informasi dalam Website

Sumber data: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, 2022

Merujuk pada gambar di atas, diketahui bahwa pada tahun 2020, terdapat 5 informasi yang disebarkan melalui website Diskominfo Kabupaten Nabire. Sebagaimana hasil temuan dari penelitian sebelumnya yang mendukung adanya fakta tersebut, disebutkan bahwa terdapat permasalahan lainnya yang dihadapi oleh Diskominfo Kabupaten Nabire yaitu kurang literat-nya masyarakat Kabupaten Nabire secara digital, dan adanya keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi, dan kurang update-nya informasi yang ada pada website Diskominfo Kabupaten Nabire (Iyai, 2022).

Teknologi di Indonesia umumnya tersebar luas, namun tidak merata di beberapa daerah karena kondisi sinyal yang tidak cukup kuat untuk menjangkau daerah-daerah tersebut. Saat ini yang masih diupayakan oleh pemerintah adalah keunggulan dan kelancaran teknologi di wilayah Papua. Masih sangat minim Masyarakat Papua yang pada awalnya tidak mengetahui konsep teknologi modern, karena itu diperlukan untuk mengoptimalkan pengetahuan akan teknologi yang sedang berkembang saat ini. Hasil survei menunjukkan bahwa sejumlah pemerintahan daerah di Indonesia, terutama di wilayah Papua, belum menerapkan sistem pemerintahan secara online secara menyeluruh. Hal ini terjadi karena pemerintahan di wilayah tersebut masih cenderung bersifat lokal, dan juga kurangnya ketersediaan tenaga ahli yang memiliki keahlian dalam pelaksanaan e-government (Iyai, 2022). Hal tersebut dipertegas oleh pernyataan Conoras & Hikmawati (2018) bahwa dalam mendukung akselerasi pengembangan ekosistem digital bagi masyarakat Papua, maka pengelolaan teknologi yang diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia, sangat dibutuhkan. Penulis berpendapat bahwa Pemerintah Papua khususnya Kabupaten Nabire, perlu melakukan adaptasi dengan cepat dan tepat terutama dalam menghadapi tantangan perkembangan teknologi modern yang serba cepat.

Merujuk pada uraian di atas, penulis menyatakan bahwa kurangnya informasi yang up-to-date pada situs web Diskominfo Kabupaten Nabire adalah permasalahan utama yang perlu diatasi. Peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas website Diskominfo Kabupaten Nabire. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas situs web Diskominfo Kabupaten Nabire dalam penyampaian informasi kepada masyarakat

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk mengevaluasi aspek-aspek kualitatif dalam kualitas situs web. Dimensi kualitas website menjadi aspek penting dalam penelitian ini mengingat website yang baik tidak hanya tentang tampilan yang menarik tetapi juga melibatkan kegunaan, dan kemudahan serta aspek lainnya. Kesemua aspek tersebut dapat menentukan sejauh mana masyarakat dapat berinteraksi dan terlibat dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah. Dalam menganalisis kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Nabire, peneliti menggunakan konsep kualitas layanan website yang disampaikan oleh Rocha (2012), bahwa berdasarkan pengelompokan dimensi kualitas website yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha bahwa untuk meningkatkan kualitas website harus memperhatikan ketiga dimensi tersebut yaitu kualitas konten, kualitas layanan, dan kualitas teknis, yang masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang lebih rinci terhadap kualitas website yang akan dikembangkan dan ditingkatkan (Rocha, 2012). Kualitas konten dapat diukur melalui akurasi informasi, kelengkapan informasi dan pembaharuan informasi, ukuran dari dimensi kualitas layanan adalah kehandalan dan kinerja, serta dimensi kualitas teknis dapat diukur melalui

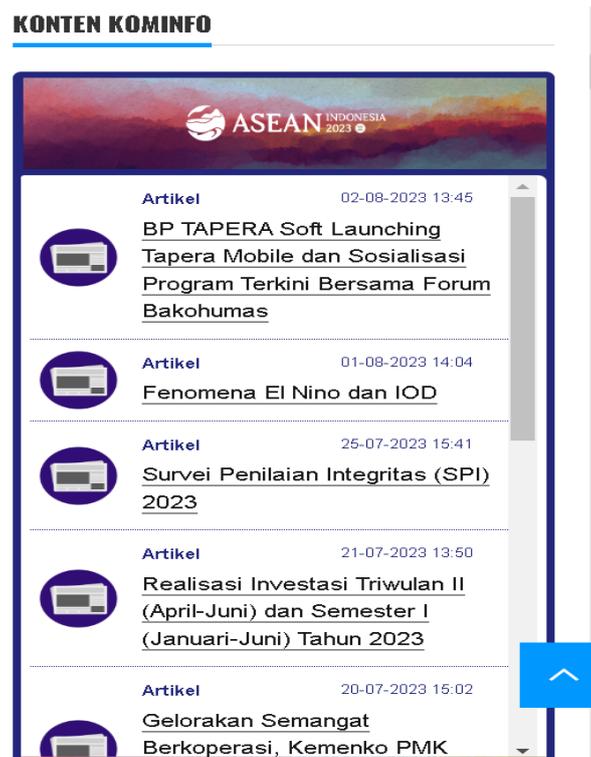
aspek kegunaan dan aspek aksesibilitas (Rocha, 2012). Penelitian menggunakan sumber data primer yaitu melalui wawancara kepada 12 orang informan, yang ditentukan melalui Teknik *purposive sampling*, yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, Kepala seksi Pengembangan, Pengelolaan Data Aplikasi dan Pelayanan E-government, Pegawai (operator), dan Masyarakat yang pernah mengunjungi/mengakses website diskominfo. Pemilihan teknik *purposive sampling* dilakukan karena informan penelitian tersebut merupakan informan kunci yang terlibat langsung pada pengelolaan website. Peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi. Adapun sumber data sekunder penelitian ini berupa data visual yang diperoleh melalui website nabirekab.go.id. Analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Reduksi data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pemilahan dan pemilihan data yang digunakan atas hasil penelitian yang diperoleh, dilanjutkan dengan penyajian data penelitian dimana penulis menyajikan data dalam bentuk tabel dan gambar, setelahnya peneliti menganalisis dan menyimpulkan berdasarkan data penelitian yang diperoleh baik dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Website Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah

a) Kualitas Konten

Dimensi pertama yang dikemukakan oleh Rocha dalam menganalisis kualitas website adalah kualitas konten. Kualitas konten dapat diukur melalui akurasi informasi, kelengkapan informasi dan pembaharuan informasi (Rocha, 2012).



Gambar 3. Konten pada Website Diskominfo Nabire

Sumber data; diolah website diskominfo nabire.go.id

Pada gambar 3 tentang website diskominfo.nabire.go.id di atas, konten atau berita yang ditampilkan masih kurang informatif karena informasi dan berita yang diberikan jarang diperbarui oleh pengelola website. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia konten website harus mempunyai beberapa hal yang dapat menarik pengguna atau masyarakat untuk mengakses, memiliki tingkat nilai baik, memberi manfaat, enak di lihat, tidak membosankan, menghibur, dan disukai. Pengertian konten menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI adalah suatu informasi yang tersedia pada media atau produk elektronik. Konten pada media ini bisa diartikan sebagai suatu alat yang menjadi media berkomunikasi antar pengguna media elektronik dari Mengelola suatu informasi menjadi acuan yang baik dan bisa digunakan oleh masyarakat serta dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire.



Gambar 4. Akurasi Diskomimfo Nabire

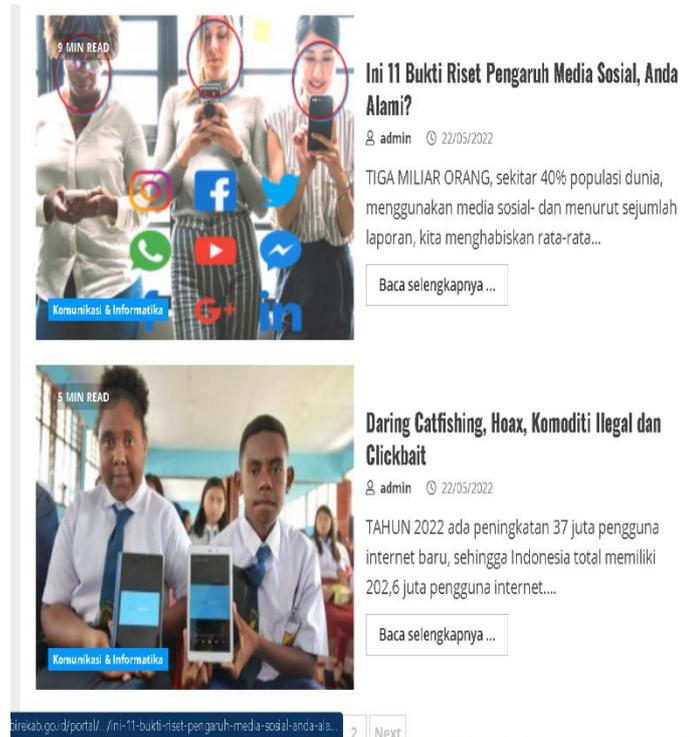
Sumber data; Dinas Kominfo Nabire 2022

Berkaitan dengan akurasi informasi, maka sebagaimana ditampilkan pada gambar 4. bahwa Akurasi Informasi yang di sampaikan oleh Dinas Kominfo Nabire, yang mana websitenya masih kurang dalam mengukur informasi yang disampaikan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, cakupan Akurasi informasi yang baik memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan website, namun dari tampilan gambar di atas bisa dilihat bahwa tulisan dari tampilan website masih buram atau tidak dapat dibaca dengan baik, oleh karena itu, keakuratan informasi memiliki signifikansi yang besar dalam menentukan asal usul informasi. Di sisi lain, kesalahan dalam langkah-langkah pengolahan data hingga presentasi, berujung pada pembentukan informasi yang lengkap. Hal ini memiliki dampak pada beragam layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara bersama, Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, Bapak Y.D menyampaikan: "Jadi Pelayanan Informasi yang berada di Website Kabupaten Nabire telah terjamin akurasinya karena telah diolah berdasarkan fakta dan kondisi yang terjadi di lapangan, dan cukup membantu kebutuhan yang diperlukan dari Masyarakat".

Berdasarkan hasil wawancara dan Observasi yang Penulis lakukan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa meskipun Website Kabupaten Nabire telah berhasil menyediakan akurasi informasi yang memuaskan serta menyediakan layanan-layanan akurat dari pemerintah, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Selain itu masih terdapat beberapa layanan yang tidak dapat diakses oleh masyarakat.

Perbaikan perlu dilakukan dalam hal presentasi informasi yang lebih jelas dan mudah dibaca. Pengelola situs web perlu meningkatkan keakuratan informasi yang disediakan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam rangka perbaikan kualitas konten pada website Kabupaten Nabire, diperlukan beberapa langkah perbaikan. Adapun upaya perbaikan tersebut meliputi audit konten yang menegaskan pada pembaharuan informasi yang sudah kadaluarsa, dan bila memungkinkan pengelola situs web dapat melakukan penghapusan konten-konten yang sudah tidak relevan secara terjadwal. Upaya berikutnya adalah menghimpun dan mengunggah konten dengan menganalisa sumber daya yang terpercaya dan dapat diverifikasi kebenarannya. Sumber daya terpercaya dan terverifikasi yang dimaksudkan yaitu darimana asal sumber informasi/konten yang diunggah di website tersebut. Untuk mendukung hal tersebut, maka tiap konten yang diunggah, perlu dilengkapi dengan kejelasan sumber terpercaya dan terverifikasi tersebut dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat atas informasi/konten yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Nabire.

Di samping melakukan audit konten dan analisa sumber informasi, upaya perbaikan berikutnya yang dapat dilakukan adalah melakukan perbaikan teknis, pembaharuan rutin, mengedepankan keterlibatan masyarakat, melakukan uji analisis statistik, dan mengaktifkan fitur pemberitahuan pembaharuan serta menyelenggarakan pelatihan bagi admin/editor/penulis yang bertugas mengelola konten pada website Pemerintah Kabupaten Nabire tersebut. Perbaikan teknis yang dilakukan dapat meliputi memaksimalkan tata letak dan situs web. Di sisi lain, pembaharuan rutin menjadi penting agar informasi yang disajikan dapat mengikuti perkembangan informasi yang sedang terjadi di Kabupaten Nabire sehingga diharapkan dapat meningkatkan literasi digital masyarakat Kabupaten Nabire. Berikutnya, keterlibatan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengaktifkan fitur komentar/forum dalam rangka membuka ruang diskusi/interaksi bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atas informasi yang diperoleh di situs web tersebut. Pemerintah Kabupaten Nabire perlu menyusun prosedur penanganan untuk menanggapi klarifikasi, gagasan atau pertanyaan dari masyarakat dengan cepat. Di samping itu, uji statistik juga dibutuhkan dalam upaya perbaikan kualitas konten dalam rangka memahami tren lalu lintas dan perilaku masyarakat yang menggunakan website tersebut. Melalui uji statistik dapat dilihat perkembangan bagian mana halaman yang sering dikunjungi dan mana yang tidak, sehingga dapat dilakukan evaluasi untuk perbaikan. Senada dengan hal tersebut, fitur pemberitahuan pembaharuan bagi pengguna website (khususnya masyarakat Kabupaten Nabire) dapat diaktifkan agar masyarakat secara langsung dan cepat dapat mengetahui perubahan/pembaharuan penting yang telah dilakukan oleh pengelola website. Untuk mendukung perbaikan kualitas konten, juga dibutuhkan penyelenggaraan pelatihan bagi admin/editor/penulis secara rutin khususnya yang berkaitan dengan standar keakuratan informasi agar dapat lebih mengetahui dan lebih peka terhadap isu-isu yang *up to date* dan akurat.



Gambar 5. Gambar Kelengkapan Informasi

Sumber: Diskominfo Nabire 2022

Berkaitan dengan kelengkapan informasi, gambar 5. menjelaskan bahwa, masih kurang kelengkapan akses layanan informasi harus berkaitan dengan struktur yang ada, karena memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan informasi yang diberikan. penyajian layanan informasi dalam sebuah *website* dapat ditentukan oleh pengelola *website* karena memudahkan masyarakat dalam menerima pesan informasi, dalam penyajian informasi yang dikaitkan dengan bagaimana masyarakat dapat dengan mudah dalam mengakses layanan yang tersedia pada *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire, Kejelasan informasi juga menjadi patokan utama dalam kelengkapan Informasi sehingga hal tersebut penulis melakukan wawancara terhadap Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Bapak Bapak Y.D, Menyampaikan;

”Masyarakat sudah dapat mengelola informasi dengan lengkap, namun saat ini kita sedang berkoordinasi dengan pihak diskominfo yang di jakarta untuk melakukan beberapa kegiatan yang dapat membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire. Namun masih ada beberapa kekurangan yang memperlambat kelengkapan informasi sehingga kejelasan yang dibutuhkan masih belum terpenuhi bagi Dinas Kominformasi itu sendiri.

Penulis melakukan wawancara kepada Narasumber kedua yaitu Kepala Seksi Pengembangan, Pengelolaan Data Aplikasi dan Pelayanan E-government yaitu Bapak N.P Menyampaikan;

”iya untuk kelengkapan informasi sudah menjadi sebuah keniscayaan dalam tata kelola pemerintahan di era sekarang ini. Apalagi syarat penting terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang (*Good Government*) dengan terbukannya akses informasi publik yang seluas-luasnya. Kelengkapan Informasi ini bisa berarti dibukanya kemudahan, kejelasan, dan kecepatan bagi masyarakat.

Dari hasil Wawancara berdasarkan kedua informan diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa kelengkapan informasi sudah cukup terjamin bagi masyarakat, namun masih ada beberapa kekurangan yaitu karena kurangnya koordinasi dengan beberapa pihak yang bersangkutan yang mana sebelumnya sudah menjalin koordinasi dengan Dinas Komunikasi Informasi dan Kabupaten Nabire.

Koordinasi yang lebih baik dengan pihak terkait perlu dijalin untuk memastikan bahwa semua informasi yang relevan dan penting telah tersedia di situs web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan informasi merupakan aspek penting dalam rangka memastikan masyarakat (sebagai pengguna website) memperoleh gambaran menyeluruh dan komprehensif. Beberapa upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kelengkapan informasi menjadi valid dan relevan, adalah dengan melakukan peninjauan konten, klasifikasi informasi sesuai dengan topik atau kategori yang relevan, penambahan konten khususnya pada bagian/area di situs web yang membutuhkan penambahan informasi, berkolaborasi dengan para ahli sesuai dengan bidang ilmu/topik yang relevan, tingkatkan pemanfaatan FAQ (Frequently Asked Questions, pemanfaatan infografis dalam rangka membantu melengkapi pemahaman masyarakat melalui visualisasi dan mengukur kepuasan pengguna website Kabupaten Nabire dalam rangka memperoleh umpan balik dari masyarakat.



Gambar 6. Tampilan Pembaharuan Informasi

Sumber data; Diskominfo Nabire 2022

Berkaitan dengan pembaraharuan informasi diketahui pada gambar 6., bahwa website Diskominfo Kabupaten Nabire belum konsisten dalam menjadwalkan konten setiap harinya. Konten yang diinformasikan pada website tersebut, berisikan beragam informasi yang dinilai menjadi kebutuhan Masyarakat Nabire, tetapi intensitas penyediaan informasi belum konsisten.

Berdasarkan Hasil Wawancara bersama Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Bapak Y.D menyampaikan: “Adanya Kebijakan yang harus disebarluaskan dan perlu segera diketahui masyarakat sebagai pembaharuan informasi yang lebih spesifik, *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire sedang berusaha memperbaharui setiap informasi-informasi terbaru guna digunakan dalam pengelolaan informasi berikutnya”.

Penulis sudah melakukan wawancara bersama salah satu warga untuk memastikan bahwa apakah memang *website* nabire sudah memberikan atau sudah merasakan pelayanan informasi yang cukup. Penulis melakukan wawancara bersama Bapak M.P, menyampaikan; “sejujurnya saya belum mengetahui adanya *website* Dinas Komunikasi dan Informatika, karena secara pribadi saya belum pernah mengikuti sosialisasi dari dinas tersebut, bahkan mencari informasi terkait *Website* ini, secara teknologi mungkin sudah disediakan, hanya saya saja yang belum terupdate”. Merujuk hasil Wawancara bersama kedua Narasumber diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa pembaharuan informasi secara keseluruhan belum terakses secara lengkap, karena masih ada masyarakat yang belum mengenal sama sekali apa itu *Website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, tetapi sosialisasinya harus merata agar masyarakat tidak ketinggalan informasi.

Situs web perlu lebih konsisten dalam pembaruan informasi. Pengelola situs web harus merencanakan pembaruan informasi secara teratur, sehingga konten situs web tetap up-to-date. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatkan konsistensi pembaruan informasi dapat dilakukan dengan beberapa upaya perbaikan yang terstruktur. Diantaranya adalah menyusun jadwal pembaruan secara rutin, dengan memprioritaskan pembaruan informasi pada informasi yang paling sering dicari oleh masyarakat. Berikutnya dapat melakukan perbaikan dengan melakukan pembagian tugas khususnya menugaskan pengelola yang bertanggungjawab atas pembaruan dan pemeliharaan informasi di *website* Kabupaten Nabire. Upaya berikutnya yaitu melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Evaluasi rutin dapat dilakukan dengan meninjau apakah dengan jadwal pembaruan yang disusun dan diselenggarakan, memberikan peningkatan pengguna *website* atau tidak. Dengan demikian, diharapkan upaya perbaikan tersebut dapat menunjukkan arah agar tujuan dari kehadiran *website* Kabupaten Nabire dapat tepat sasaran, salah satunya penyampaian informasi publik dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat secara optimal.

Di samping upaya perbaikan di atas, penting untuk melakukan sosialisasi yang lebih efektif tentang keberadaan situs web kepada masyarakat. Penulis berpendapat bahwa strategi yang dapat dilakukan untuk mengaktifkan sosialisasi situs web Kabupaten Nabire adalah dengan mengkombinasikan sosialisasi secara online dan offline. Pemerintah Kabupaten Nabire dapat menggunakan platform media sosial untuk mengumumkan keberadaan situs web dengan membuat konten menarik agar masyarakat juga bisa ikut terlibat. Memanfaatkan SEO (Search Engine Optimization) dengan menggunakan kata kunci relevan dengan informasi yang disediakan oleh situs Web Kabupaten Nabire, juga dapat dilakukan untuk mensosialisasikan keberadaan situs web. Di samping itu, Pemerintah Kabupaten Nabire dapat menjalin kolaborasi dengan komunitas lokal khususnya dalam ikut serta pada kegiatan yang dapat memperkenalkan situs web kepada masyarakat di Nabire. Di sisi lain, pemanfaatan media offline seperti pemasangan poster dan menyediakan layanan informasi publik di spot-spot tertentu pada wilayah Kabupaten Nabire, juga dapat menjadi media offline yang dapat mengaktifkan sosialisasi keberadaan situs web Kabupaten Nabire.

b. Kualitas Layanan

Ukuran dari dimensi kualitas layanan yang pertama adalah kehandalan. Informasi yang handal jika memudahkan Masyarakat dalam memahaminya dan tidak sering terjadi kesalahan

material. Hasil wawancara bersama Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, Bapak Y.D, menyampaikan;

“Website sedang kami desain ulang dan sedang diisi dengan data dan informasi, data dari mana? Semua OPD wajib mendistribusikan data kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire. dan Sekretaris Daerah sudah harus melakukan pembentukan agar dapat menunjang beberapa penyampaian informasi serta membentuk masyarakat kabupaten nabire yang sadar agar bermedia”.

Penulis telah melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Pengembangan, Pengelolaan Data Aplikasi dan Pelayanan E- Government, Bapak N.P menyampaikan bahwa; “Kualitas jaringan di Kabupaten Nabire sudah sangat baik, walaupun masih ada beberapa daerah yang kesulitan akses internet, namun saat ini sudah cukup update untuk mendistribusikan jaringan secara merata ke seluruh wilayah Kabupaten Nabire”. Dari hasil wawancara bersama kedua Narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan Informasi sudah mampu mencakup aspek yang baik dan lengkap, namun keaktifan dari beberapa OPD untuk ikut menyempurnakan data yang dibutuhkan masih dikatakan dalam proses, hal tersebut terjadi karena fakta yang di lapangan menginformasikan bahwa di setiap OPD untuk di jadikan sebuah data lengkap masih dalam proses pengumpulan dan membutuhkan waktu yang cukup untuk proses tersebut. Ketika data yang dibutuhkan dari setiap OPD kurang, maka itu semua kembali kepada pengelola yang mengelola informasi.

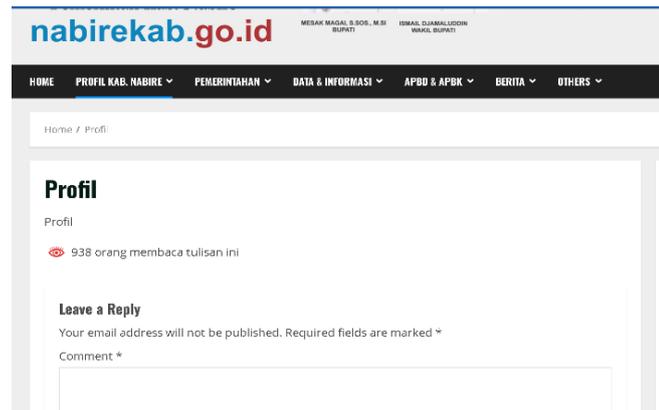
Ukuran dari dimensi kualitas layanan yang kedua adalah kinerja. Gambar 7. merupakan tampilan hasil kerja secara kualitas dari *Website* Diskominfo. Adapun dari aspek kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam mengakses website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire dalah dengan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Untuk dapat mengetahui bagaimana kinerja yang baik dari Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire, Maka Penulis melakukan wawancara bersama Narasumber yaitu Pegawai Operator yaitu Bapak M.D.N Menyampaikan Bahwa;

“Jadi begini adik Kalo Dalam pelaksanaannya kegiatan Kabupaten Nabire telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya dalam membangun website Pemda Kabupaten Nabire, meskipun tidak dipungkiri masih terdapat kesenjangan pada beberapa layanan yang belum dapat diakses. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia kita tidak cukup untuk memaksimalkan penggunaan website Pemda Kabupaten Nabire. Namun, kami terus berusaha meningkatkan layanan website yang tersedia dan mengoptimalkan server yang ada.



Gambar 7. Tampilan Kinerja *Website*

Gambar 8a. Tampilan Website Tahun 2019



Gambar 8b. Tampilan Website Tahun 2023

Merujuk pada kedua gambar di atas, dapat dilihat bahwa kualitas teknis menentukan pelayanan yang optimal kepada Masyarakat, melalui perkembangan website yang terus diperbaharui kualitasnya setiap tahun. Kualitas teknis merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan masyarakat dan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga masyarakat dengan mudah bisa memutuskan untuk menggunakan kinerja Website secara teknis.

Kegunaan Informasi adalah jenis informasi yang mencakup peristiwa dan kondisi dalam suatu masyarakat tertentu, menggambarkan dinamika kekuasaan yang ada, dan juga mendorong terbentuknya berbagai inovasi. Dengan demikian, informasi semacam ini memungkinkan masyarakat umum untuk mengakses berbagai informasi yang relevan dengan kebutuhan dan kepentingannya, serta menjadi sumber pengetahuan yang baru dan bermanfaat. Menjadi suatu kewajiban yang dimiliki *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire. Pengelolaan daerah sangatlah penting, terlebih didalam Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Nabire dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Plt Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire Bapak Bapak Y.D menyampaikan bahwa: “*Website* Kabupaten Nabire memang dibuat dengan dasar untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara luas agar masyarakat tidak ketinggalan- ketinggalan Informasi Terbaru, karena sudah dipermudah dengan adanya Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nabire.”

Penulis kemudian melakukan wawancara kepada informan kedua yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik Kabupaten Nabire, bapak Y.D, S.Pd menyampaikan bahwasanya: “Kami setiap saat selalu mengupdate berita seputar kejadian yang terjadi di Kabupaten Nabire pada *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire, hal tersebut dilakukan agar masyarakat dapat langsung mengetahui kejadian terkini yang terjadi di Kabupaten Nabire.” Selanjutnya, penulis melakukan pengamatan terhadap situs web pemerintah daerah Kabupaten Nabire guna memverifikasi akurasi dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Penulis menemukan bahwa situs web Kabupaten Nabire memang secara aktif memperbarui berita-berita mengenai peristiwa yang terjadi di wilayah tersebut. Namun, terdapat kekurangan dalam konsistensi penyampaian berita setiap harinya. Untuk dapat mengetahui sampai mana Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire memberikan informasi kepada masyarakat terkait setiap kegiatan dan keputusan

yang diambil maka penulis melakukan wawancara terhadap Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government bapak N.P menyampaikan bahwa:” kalau informasi yang tersedia pada *website* pemerintahan tentunya tidak terlepas dari setiap kejadian yang terjadi di Kabupaten Nabire, karena *website* ini merupakan *website* Kabupaten Nabire maka informasi yang berada di dalam *website* ini adalah kejadian yang terjadi di Kabupaten Nabire.

Penulis menilai bahwa tindakan konkrit yang dapat dilakukan dalam upaya perbaikan kualitas teknis situs web Kabupaten Nabire berkaitan dengan permasalahan konsistensi informasi, dapat dilakukan audit berkala konten sebelum dipublikasikan, dan membentuk tim khusus yang memiliki kemampuan dan komitmen untuk menyusun konten/informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan/atau topik yang paling dicari, agar informasi dapat disajikan secara up-to date dan terjadwal secara rutin.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap konten yang tersedia di situs web pemerintah Kabupaten Nabire, dapat dinyatakan bahwa situs web tersebut memang menyediakan informasi tentang berbagai kejadian yang terjadi di Kabupaten Nabire. Namun, tidak hanya itu, situs web ini juga menyajikan informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Nabire secara lebih luas, termasuk aspek transparansi anggaran Kabupaten Nabire. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa situs web Kabupaten Nabire memiliki peran penting dalam menyediakan informasi yang relevan dan diperlukan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Nabire.

2. Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan beberapa temuan yaitu, adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang berimplikasi pada terhambatnya layanan pada website dapat diakses oleh sebagian masyarakat Nabire. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sosiawan (2008)(Supriyanto, 2016), bahwa dalam penerapan e-government di Indonesia, terutama dalam pemanfaatan website daerah masih terkendala pada keterbatasan sumber daya manusia, disamping kendala belum didukung oleh kesiapan peraturan terkait. Di samping itu, dipertegas oleh (2018), bahwa adanya sumber daya manusia yang mumpuni merupakan salah satu unsur penting bagi pemerintah daerah yang memanfaatkan pelayanan berbasis elektronik. Sementara itu, untuk mendukung revolusi digital 4.0, pegawai pemerintah dituntut memiliki kompetensi dan dapat memiliki kinerja yang optimal (Rohida, 2018). Salah satu tuntutan yang sangat nyata adalah berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara digital kepada masyarakat. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia juga berimplikasi pada jadwal penayangan konten dan informasi dalam website Diskominfo Kabupaten Nabire menjadi kurang konsisten. Sementara itu adanya konten yang update dan informatif menjadi salah satu ukuran yang dapat menunjukkan bahwa suatu website dapat berkualitas. Adanya layanan e-government yang berkualitas akan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website (Haryani, 2016). Konten yang informatif memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pemerintah daerah. Oleh sebab itu, selain adanya penjadwalan yang konsisten terkait konten website, Warjiyono & Hellyana (2018) menyebutkan bahwa adanya media berkomunikasi berisikan pertanyaan, keluhan atau masukan dari masyarakat dapat disampaikan sehingga dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat. Sulaiman et al. (2018) juga merekomendasikan adanya penambahan informasi/berita yang sering dilihat pengguna untuk mengoptimalkan website pemerintah daerah. Harapannya, website e-government di Indonesia dapat meningkat dan mencapai tingkat pemanfaatan (Diana & Veronika, 2018). Berkaitan dengan itu, manfaat yang diperoleh tidak hanya dari sisi pemerintah saja, tetapi juga dari sisi pengguna, seperti perusahaan dan investor serta masyarakat daerah (Cheisviyanny et al., 2018).

Merujuk pada hasil penelitian terdahulu tersebut, penulis menilai bahwa terdapat beberapa hal yang dapat diadopsi untuk dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Nabire dalam rangka mengatasi permasalahan terkait terbatasnya sumber daya manusia yang mengelola situs web. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasinya adalah dengan menyelenggarakan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, salah satunya dengan mengikutsertakan pada kegiatan diklat/bimtek/*workshop* sesuai dengan tugas yang dilakukan. Sebagai contoh, sumber daya manusia yang dibutuhkan adalah yang memiliki kemampuan untuk mengelola informasi secara valid dan terpercaya, maka sumber daya manusia tersebut dapat meningkatkan kompetensi sesuai dengan kebutuhan tersebut. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan dengan berkolaborasi dengan pihak akademisi dari universitas yang ada di Kabupaten Nabire atau dengan komunitas lokal yang mumpuni. Dengan demikian, meskipun sumber daya manusia terbatas secara jumlah tetapi secara kualitas sudah bisa mumpuni dan memadai sehingga peningkatan kualitas website Kabupaten Nabire dapat dilakukan secara optimal khususnya dalam rangka penyampaian informasi kepada masyarakat.

Temuan penelitian berikutnya adalah berkaitan dengan belum efektifnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Nabire terkait dengan pemanfaatan website kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut menegaskan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (NABILAH, 2017; Nurrahman et al., 2022) bahwa sosialisasi yang kurang komprehensif berimplikasi pada website pemerintah menjadi kurang efektif. Bahkan, temuan lainnya juga menemukan bahwa sosialisasi yang kurang dapat mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang system layanan yang disediakan pada website tersebut (Khoirunisa, 2021). Akhirnya, masyarakat pun menjadi apatis terhadap pemanfaatan layanan pemerintah yang berbasis elektronik (Oktavya, 2015). Sementara itu penyebaran informasi publik yang meluas sangat menentukan keberhasilan layanan website pemerintah. Sebagaimana pendapat dari (Pradana, 2022) bahwa salah satu upaya dalam melakukan penyebaran informasi public adalah melalui sosialisasi baik langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi berperan penting dalam peningkatan peran masyarakat dalam berpartisipasi mengunjungi website pemerintah daerah (Salvator & Heremb, 2023). Sosialisasi yang lebih intens (Maulida, 2023), sosialisasi secara berkala (Laitupa, 2023), sosialisasi secara rutin (Batubara & Helmy, 2019), melakukan promosi website melalui media social dan iklan online (Boseran, 2023) bahkan melalui strategi media relations (Rohmana & Pratiwi, 2020), dapat menjadi alternatif metode dalam mengoptimalkan sosialisasasi layanan website pemerintah daerah kepada masyarakat di Kabupaten Nabire. Sosialisasi ini diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang keberadaan situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire. Dengan pengetahuan tentang eksistensi situs web tersebut, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai layanan yang disediakan melalui situs tersebut secara efektif. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengambil manfaat penuh dari layanan-layanan yang disajikan oleh situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Nabire.

Kesimpulan

Kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah termasuk dalam kategori cukup, dengan peluang perbaikan. Hal ini tergambarkan melalui kualitas konten yang belum intens dalam jadwal ketersediaan konten layanan yang disediakan pada Website Diskominfo Kabupaten Nabire dan belum meluasnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Nabire sehingga berimplikasi pada minimnya pengetahuan masyarakat terkait layanan yang disediakan website dan kurangnya interaksi masyarakat dalam memanfaatkan website Diskominfo Kabupaten Nabire; kualitas layanan menunjukkan adanya keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang mengoperasikan website Diskominfo; dan kualitas teknis

ditunjukkan melalui penyediaan informasi seputar kejadian yang terjadi di Kabupaten Nabire. Oleh karena itu penulis merekomendasikan, agar seyogyanya Diskominfo Kabupaten Nabire: a.) mengumpulkan, mengolah dan menganalisis informasi sebaik mungkin dengan membentuk tim organisasi yang dapat bekerja secara detail dalam menginformasikan kepada publik. Keberadaan tim tersebut dapat diimbangi dengan keikutsertaan sumber daya manusia pada kegiatan yang dapat meningkatkan kompetensi. Peningkatan kompetensi diharapkan mampu mewujudkan konsistensi penyampaian informasi dan perbaikan kualitas konten pada situs web Kabupaten Nabire; b.) melakukan sosialisasi secara berkala, agar semakin banyak masyarakat yang mengikuti sosialisasi. Sosialisasi yang dilakukan dapat mengkombinasikan strategi sosialisasi secara *online* dan *offline*. Diharapkan kombinasi strategi tersebut dapat mendorong adanya penyebarluasan informasi terkait kehadiran situs web Kabupaten Nabire di tengah-tengah masyarakat; c.) menyediakan dukungan infrastruktur yang baik semakin diberikan untuk meningkatkan layanan informasi yang akurat bagi masyarakat. Salah satunya adalah perbaikan dan penambahan server yang dapat berimplikasi pada kecepatan penyebarluasan informasi/konten yang disajikan pada situs web Kabupaten Nabire agar dapat diakses secara cepat oleh masyarakat Kabupaten Nabire.

Berkaitan dengan keterbatasan penelitian ini, peneliti menyatakan bahwa penelitian ini menganalisis kualitas website Kabupaten Nabire, hanya secara kualitatif. Oleh karena itu sajian data yang berupa data kuantitatif belum dapat disajikan pada penelitian ini. Peneliti menilai bahwa, penelitian kualitas website khususnya di Kabupaten Nabire, dengan menggunakan metode atau analisis kuantitatif diperlukan untuk dilakukan oleh peneliti selanjutnya, untuk menyempurnakan penelitian ini.

Referensi

- Batubara, E. R., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>
- Boseren, Y. Z. B. (2023). *Optimalisasi Website Asmatkab Sebagai Media Penyampaian Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asmat* [Institut Pemerintahan dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/15724/>
- Cheisviyanny, C., Helmy, H., & Dwita, S. (2018). Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Sumatera Barat. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 1(1). <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article/view/274/161>
- Conoras, M. E. B., & Hikmawati, N. K. (2018). Smart City Peluang Dan Tantangan Untuk Papua Bangkit, Mandiri Dan Sejahtera. *Konferensi Nasional Sistem Informasi 2018*. <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/viewFile/391/316>
- Diana, & Veronika, N. D. M. (2018). Analisis Kualitas Websiteprovinsibengkulu Menggunakan Metodewebqual4.0. *Jurnal Pseudocode*, V(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/pseudocode.5.1.10-17>
- Firdaus & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JLASK)*, 2(1). <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Haryani, P. (2016). *Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-GovQual Modifikasi* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/8092>
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten

- Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>
- Iyai, Y. E. . (2022). *Efektivitas Penyampaian Informasi Melalui Website Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Nabire Di Masa Pandemi Covid-19* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
<http://eprints.ipdn.ac.id/8977/>
- Khoirunisa, S. (2021). *Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*[Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. <https://repository.uin-suska.ac.id/50463/>
- Laitupa, R. S. N. (2023). *Evaluasi Website Pemerintah Kabupaten Merauke*[Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/15409/>
- Maulida, D. (2023). *Analisis Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat*[Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/15832/>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Nabilah, A. (2017). Penerapan Website Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Desa Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang. *Publikas: Jurnal Administrasi Negara*, 5(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v5n1.p%25p>
- Nurrahman, A., Sabaruddin, S., & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i2.2878>
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3).
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix(10-15-15-02-37-23).pdf)
- Pradana, F. H. (2022). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
<http://eprints.ipdn.ac.id/7986/>
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14684521211241404/full/html>
- Rohida, L. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136.
<https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>
- Rohmana, N. L. P., & Pratiwi, R. Z. B. (2020). Media Relations dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karanganyar Dalam Sosialisasi Program Pemerintah. *Academic Journal of Da'wa and Communication*, 01(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.22515/ajdc.v1i1.2400>
- Salvator, M., & Heremb, N. K. (2023). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Website oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ngada. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i1.3137>
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5).

<http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>

- Sulaiman, A. H., Aryadita, H., & Pinandito, A. (2018). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batu dengan Metode E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(2). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/846/332>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (TI) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 141–161. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>
- Warjiyono, W., & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)* *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 5(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25126/jtiik.201852666>