

SKRIPSI
KUALITAS SITUS WEB PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA

SELVIANI
(E011201071)



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Selviani (E011201071). *Quality of the North Luwu Regency Government Website. XVI + 159 Pages + 13 Figures + 11 Tables + 70 Bibliography + Attachments + Supervised by Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc and Rizal Pauzi, S.Sos., M.Sc.*

The aim of this research is to find out and describe the quality of the North Luwu Regency website, which is based on the results of research observations regarding the fact that there are still several deficiencies in the quality of the North Luwu Regency website, some of which are in terms of completeness of information, newness of information, and also socialization of society is still lacking. This research uses a qualitative descriptive research approach with interview, observation and documentation methods. To measure website quality, we use Wang & Strong's (1996) concept of Information Quality which has four dimensions, namely intrinsic, contextual, representational and accessibility.

The research results show that the quality of the North Luwu Regency website is quite good although there are still several shortcomings. Based on the concept of Wang & Strong (1996), the intrinsic dimension has been sufficiently fulfilled although there are still several deficiencies in the indicators of trust and reputation which are still lacking, especially from the public. The contextual dimension is still not sufficiently fulfilled, especially in the indicators of completeness and novelty because there is still some information that has not been updated and there is information that is still missing. The representational dimension has been fulfilled and is quite good in that the indicators in this dimension are easy to understand, concise, interpretable and consistent. The contextual dimensions have also been fulfilled well, namely in the indicators of ease of access and security.

Keywords: E-government, Website, Information Quality, North Luwu Regency



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Selviani (E011201071). Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara.XVI + 159 Halaman + 13 Gambar + 11 Tabel + 70 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA.,M.Sc dan Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas situs web Kabupaten Luwu Utara, yang dilatarbelakangi oleh hasil observasi peneliti terkait masih ada beberapa kekurangan dalam kualitas situs web Kabupaten Luwu Utara, beberapa diantaranya yaitu dalam hal kelengkapan informasinya, kebaruan informasinya, dan juga sosialisasi terhadap masyarakat masih kurang. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk mengukur kualitas situs web menggunakan konsep Wang & Strong (1996) mengenai Kualitas Informasi yang mempunyai empat dimensi yaitu intrinsik, kontekstual, representational, dan aksesibilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs web Kabupaten Luwu Utara sudah cukup bagus walaupun masih ada beberapa kekurangan. Berdasarkan konsep Wang & Strong (1996), dimensi intrinsik sudah cukup terpenuhi walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam indikator kepercayaan dan reputasi yang masih kurang terutama dari masyarakat. Dimensi kontekstual masih belum cukup terpenuhi terutama dalam indikator kelengkapan dan kebaruan karena masih ada beberapa informasi yang belum diperbaharui dan ada informasi yang masih belum ada. Dimensi representational sudah terpenuhi dan cukup baik dalam indikator yang ada pada dimensi tersebut yaitu mudah dipahami, ringkas, interpretasi, dan konsisten. Dimensi kontekstual juga sudah terpenuhi dengan baik yaitu dalam indikator kemudahan akses dan keamanan.

Kata Kunci: *E-government*, Situs web, Kualitas Informasi, Kabupaten Luwu Utara



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Selviani

NIM : E011201071

Program Studi : Administrasi Publik

Departemen : Ilmu Administrasi

Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 18 April 2024

Yang menyatakan,



SELVIANI

E01201071



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selviani
NIM : E011201071
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan layak untuk ujian skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 14 Maret 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.
NIP.: 19570507194031001

Pembimbing II,

Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si.

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si.
NIP.: 196310151989031006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Selviani

NIM : E011201071

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 18 April 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.

Sekretaris : Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA

2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

()

()

()

()

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara**" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini dengan karunia ilmu pengetahuan yang tiada batasnya.

Penulis tentunya menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala dan hambatan, tetapi berkat rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala dan hambatan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta penulis, **Ibu Rahmatan dan Bapak Famir**, terima kasih atas doa yang tiada hentinya, kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan dukungan yang terus diberikan kepada penulis hingga saat ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis juga ingin menyampaikan

ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phil Sukri, S. IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.
6. **Dr. Muhammad Yunus, MA** dan **Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si** selaku Dewan Penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin,** terima kasih atas didikan, ilmu dan motivasi yang telah diberikan dan semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
8. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Pak Lili, Ibu Mantasia dan Pak Andi Revi),** dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa

terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang telah diberikan selama penulis menjalani studi.

9. Terima kasih kepada **Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu Utara** sebagai tempat peneliti mendapat informasi mengenai objek penelitian yaitu situs web, **Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Luwu Utara** dan **Kecamatan Tana Lili**, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian ini.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan **PENA 2020** yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan batuan selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat tercapai.
11. Terima kasih kepada **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
12. Terima kasih kepada **Generasi Baru Indonesia (GenBI)** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
13. Terima kasih kepada **IPMIL RAYA UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.
14. Terima kasih kepada **HMI ISIPOL UNHAS** yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar ilmu pengetahuan dan pengalaman.

15. Terima kasih untuk teman-teman **Presidium GenBi Wilayah Sulawesi Selatan Periode 2023-2024 (Ridwan, Ichwan, Checen, Isma, Dirah, Tauhid, dan Fahmi)**, sudah menjadi rekan kerja selama 1 periode dan memberikan penulis banyak pengalaman dan pembelajaran.
16. Terima kasih untuk teman-teman **Departemen Kadersisai pada masanya (Tian dan Arung)**, atas kerjasamanya dalam menyelesaikan setiap program kerja yang ada.
17. Terima Kasih kepada teman-teman **KKNT Gel.110 Desa Tibone, Kecamatan Bulukumpa, Kabupaten Bulukumba (Fatir, Nuhi, Dini, Jezzy, dan Wahyu)** atas pengalaman dan kebersamaan selama melakukan pengabdian.
18. Terima kasih kepada sahabat penulis **(Wulan, Pira, Lulu, Wanda, Era, Riana, dan Dilsa)**, yang sudah menjadi keluarga bagi penulis dari SMP sampai sekarang.
19. Terima kasih kepada teman-teman **Calon Mantu Mama Aji (Malika, Ifa, Rara, Musti Nuni, Yulis, indi, Rifdha, Echa dan Musda)** selalu menjadi tempat penulis untuk berbagi cerita, dan selalu memberikan semangat, motivasi serta bantuan selama dibangku perkuliahan.
20. Terima kasih kepada teman-teman **Halo Dek (Ihsma, Kanesyia, Chelsi, Kila dan Fera)**, sudah menjadi teman berbagi cerita dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.
21. Terima kasih untuk **Deputi Lingkungan Hidup GenBI Universitas Hasanuddin Periode 2022 – 2023 (Kak Sefhia, Kak Jasmine, Kak Ayuni, Kak Ayu, Ka Nunu, Kak Zulfa, Kak Dita, Ridwan, Ichwan, Dzikra)**, sudah menjadi partner sekaligus keluarga di GenBI.

22. Terima kasih kepada **semua pihak** yang telah terlibat dan berkontribusi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapatkan balasan dari Allah SWT

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait penelitian ini. Terakhir, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih,

Makassar, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	13
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1 <i>E-government</i>	17
II.1.1 Pengertian <i>E-governmen</i>	17
II.1.2 Tujuan dan Sasaran <i>E-government</i>	21
II.1.3 Manfaat Penggunaan <i>E-government</i>	23
II.1.4 Tahapan Perkembangan <i>E-government</i>	26
II.2 Konsep Pemerintah Daerah	27
II.2.1 Pengertian Pemerintah Daerah	27

II.2.2 Fungsi Pemerintah Daerah	28
II.2.3 Pengelolaan <i>E-government</i> di Pemerintah	30
II.3 <i>Situs web</i> Pemerintah Daerah	32
II.3.1 Pengertian <i>Situs web</i>	32
II.3.2 Tingkatan penerapan <i>situs web</i> di Indonesia	33
II.3.3 Kriteria Situs Web (<i>Situs web</i> Pemerintah)	34
II.4 Kualitas Informasi.....	36
II.5 Penelitian Terdahulu	39
II.6 Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
III.1 Pendekatan Penelitian	44
III.2 Tipe Penelitian	45
III.3 Lokasi Penelitian	45
III.4 Waktu penelitian.....	46
III.5 Sumber Data	46
III.6 Informan.....	46
III.7 Teknik Pengumpulan Data	48
III.8 Teknik Analisis Data.....	49
III.9 Fokus Penelitian.....	51
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	55
IV. 1 Lokasi Penelitian.....	55
IV. 1. 1 Profil Kabupaten Luwu Utara	55
IV.1. 2 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Utara	58
IV. 1. 3 Gambaran Umum Situs Web Kabupaten Luwu Utara	61

BAB V PEMBAHASAN	67
V.1 Hasil Penelitian	67
V.2 Pembahasan.....	127
BAB VI PENUTUP	139
VI.1 Kesimpulan	139
VI.2 Saran	141
DAFTAR PUSTAKA.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian APBD Tahun 2023	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi	42
Tabel 3.1 Informan.....	47
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan dan Luas Daerah Kabupaten Luwu Utara Tahun 2021.....	56
Tabel 4.2 Penduduk Menurut Jenis Kelamin Penduduk dan Kecamatan di Kabupaten Luwu Utara, 2021.....	58
Tabel 4.3 Menu-Menu Bagian Portal Luwu Utara.....	62
Tabel 5.1 Kesimpulan dimensi intrinsik.....	132
Tabel 5.2 Kesimpulan dimensi kontekstual.....	135
Tabel 5.3 Kesimpulan dimensi representational	137
Tabel 5.4 Kesimpulan dimensi intrinsik aksesibilitas	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>United Nations (UN) E-Government Survey 2022</i>	2
Gambar 1.2 Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Keatas yang Pernah Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Klasifikasi Daerah, 2018-2022	7
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet Sulawesi Selatan (2022)	8
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	43
Gambar 4.1 Struktur Dinas Kominfo Kab. Luwu Utara	59
Gambar 4.2 Gambar Portal Luwu Utara	62
Gambar 4.3 Beranda Utama Situs web Kabupaten Luwu Utara	64
Gambar 4.4 Berita harian situs web Kabupaten Luwu Utara	65
Gambar 4.5 Galeri foto situs web Kabupaten luwu Utara	65
Gambar 4.6 Galeri vidio situs web Kabupaten luwu Utara	66
Gambar 5.1 Alur pengambilan berita harian situs web	129
Gambar 5.2 Nilai Keterbukaan informasi publik Luwu Utara	130
Gambar 5.3 Potensi pariwisata Kabupaten Luwu Utara	134

BAB I

PENDAHULUAN

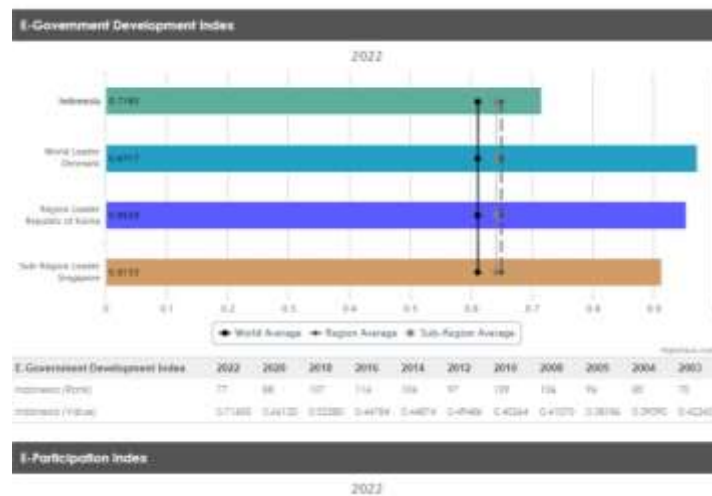
I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi terus berkembang dan tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Perkembangan teknologi ini membawa tuntunan yang besar dari masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan agar dapat bersifat lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membuat masyarakat dapat mengakses semua informasi mengenai pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah harus berorientasi pada pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus menyediakan informasi mengenai seluruh proses pemerintahan dan juga pelayanan publik yang jelas dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang (UU) No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang menetapkan bahwa, memperoleh informasi adalah hak asasi setiap manusia. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama dalam hal pemberian informasi publik yang jelas, transparan dan dapat diakses oleh setiap golongan masyarakat yaitu dengan menciptakan sistem pemerintahan elektronik atau biasa disebut *electronic government*.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2022), *e-government* terus berkembang di Indonesia terbukti dengan data yang diperoleh dari *United Nations (UN) e-governemnt survey* yang dilakukan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) Tahun 2022 yang menempatkan Indonesia pada peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan palaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil survei tersebut membuat Indonesia naik 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 tahun 2018. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan *e-government* di Indonesia terus meningkat.

Gambar 1.1 *United Nations (UN) E-Government Survey (2022)*



Sumber: *United Nations (UN) E-Government Survey (2022)*

Data diatas menunjukkan peringkat Indonesia dari tahun 2018 sampai tahun 2022 pada *survey e-government* yang dilakukan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang terus meningkat setiap tahunnya. Survei yang dipublikasikan setiap dua tahun ini, memeringkatkan 193 negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) dari tiga dimensi ukuran kinerja,

yang tergabung dalam *E-Government Development Index* (EDGI) tersebut, antara lain indeks pelayanan *online* atau *Online Service Index* (OSI), indeks infrastruktur telekomunikasi atau *telecommunication infrastructure index* (TII), dan indeks sumber daya manusia atau *human capital index* (HCI).

Berdasarkan laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) (2022), bahwa untuk mendukung penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), KOMINFO membangun pusat data nasional dan saat ini pemerintah pusat dan daerah menggunakan +2.700 pusat data dan hanya 3% yang menggunakan *cloud*. Diharapkan dengan adanya pusat data ini maka tata kelola data di Indonesia dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.

Heryana (2013) yang dikutip oleh Al Catraz (2022) berpendapat bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi. Sedangkan Wescott (2001) yang dikutip oleh Heriyanto (2022) menjelaskan bahwa *e-government* adalah penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) sebagai wadah untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan dengan biaya yang lebih efektif. Kemudahan pelayanan yang dilakukan pemerintah serta dapat memberikan akses kepada masyarakat umum dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Sari & Winarno, 2012).

Penerapan *e-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* dan juga dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Adanya e-

government telah memberikan banyak dampak baik bagi pemerintah dan juga masyarakat. Dampak baik yang diterima oleh pemerintah dengan adanya *e-governmnet* yaitu membantu pemerintah untuk membuat segala pelayanan yang ada menjadi lebih efisien, adanya transparansi dari pemerintah sehingga membuat tingkat kepercayaan masyarakat menjadi tinggi, dan juga penggunaan teknologi dalam sektor pemerintahan membuat pemerintah bisa mengikuti perkembangan zaman.

Perkembangan *e-government* di Indonesia semakin meningkat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini diawali dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika. Seiring berjalannya waktu banyak perubahan yang terjadi terutama dalam perkembangan *e-government* dan di perkuat dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-government*.

E-government di Indonesia saat ini menjadi salah satu tolak ukur penilaian untuk pemerintahan yang baik atau *good governance*. Penerapan *e-government* di Indonesia masih terbatas pada beberapa instansi tertentu, misalnya 7 aplikasi yang dirilis oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) diantaranya yaitu *command center*, *e-Office*, *e-Salam*, *e-Karpeg*, *e-Data*, *e-Performance*, *data center* (DC), dan *Disaster Recovery Center* (DRC), serta Seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi (SIJAPTI). Dalam skala nasional ada beberapa aplikasi yang juga diluncurkan yaitu LAPOR, Paspur Online, *e-procurement*, Kolaborasi Perencanaan dan Informasi Kinerja Anggaran (KRISNA) serta beberapa

sistem aplikasi yang tersebar di beberapa instansi pemerintah, salah satunya yaitu, Qlue yang diterapkan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Selain itu, pemerintah juga menggunakan situs web sebagai basis informasi layanan digital pemerintah nasional dan daerah. Pemanfaatan teknologi dengan situs web (*website*) pemerintah yang merupakan gabungan dari halaman-halaman situs yang terkumpul dalam domain ataupun subdomain. Tujuan dari pembuatan situs web pemerintah adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dan layanan dari pemerintah sehingga pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dapat diserap dan diakses dengan baik oleh masyarakat.

Adapun manfaat yang diperoleh dengan penggunaan situs web pemerintah terutama dalam mewujudkan *e-government* yaitu: pertama, dapat menjadi media informasi bagi suatu daerah. Kedua, menjadi wadah untuk mensosialisasikan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Ketiga, sebagai forum alternatif yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapat informasi yang akurat dan terpercaya. Keempat, membuat pemerintahan menjadi transparan sehingga tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat meningkat. Terakhir, sebagai tanda bahwa terwujudnya *e-government* pada suatu daerah. (weborbit.id 2020)

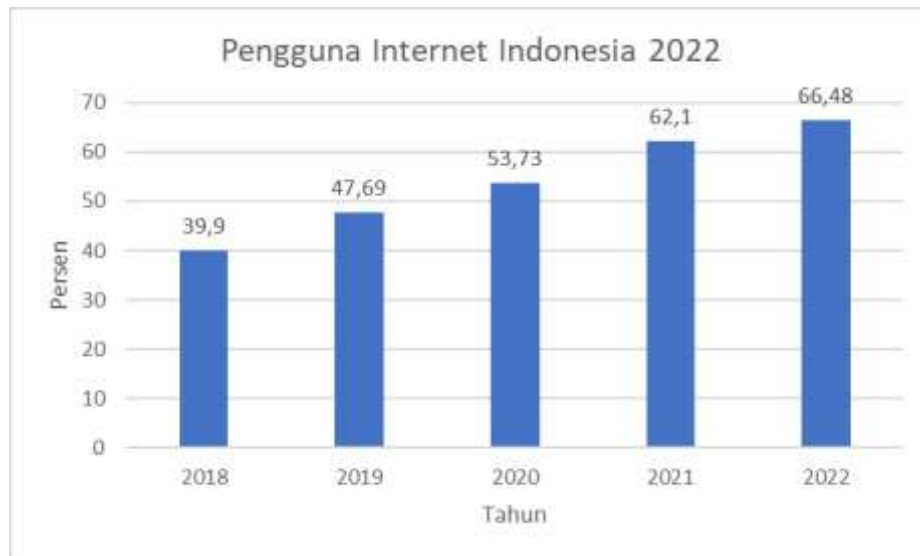
Data yang diperoleh dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) (2022) menjelaskan bahwa saat ini di Indonesia terdapat berbagai situs web milik pemerintah yaitu, sebanyak 34 situs web kementerian, 7 situs lembaga, 2 situs yang dikelola oleh istana kepresidenan,

115 situs perguruan tinggi, 34 situs pemerintah provinsi, 98 situs pemerintah kota dan 416 situs pemerintah kabupaten.

Penelitian yang dilakukan oleh Arijaya & Sitokdana (2021) menyimpulkan bahwa situs web Pemerintah Kota Singkawang sudah cukup baik menyediakan informasi berkualitas serta konten yang relevan dan sudah memenuhi standar minimum yang ditentukan Departemen Komunikasi dan Informatika. Akan tetapi masih memiliki beberapa kekurangan seperti gangguan teknis, tautan *error*, *page not found*, halaman kosong atau tidak lengkap sehingga dari kekurangan dan kelemahan tersebut diberikan rekomendasi saran untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas informasi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Arpin et al (2022) menjelaskan bahwa dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat maka kualitas situs web harus baik dan juga berfungsi dengan baik. Situs web Dinas Kabupaten Ogah Komaring Ulu sudah sesuai dengan standar pemerintah, namun tetap ada catatan untuk pengelola agar poin-poin yang belum ada pada situs web dapat dilengkapi.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) (2022) yang didapatkan dari hasil survei sosial ekonomi nasional (Susenas) (2022), melaporkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 66,48% dari total jumlah penduduk Indonesia.

Gambar 1.2 Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Keatas yang Pernah Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Klasifikasi Daerah, 2018-2022

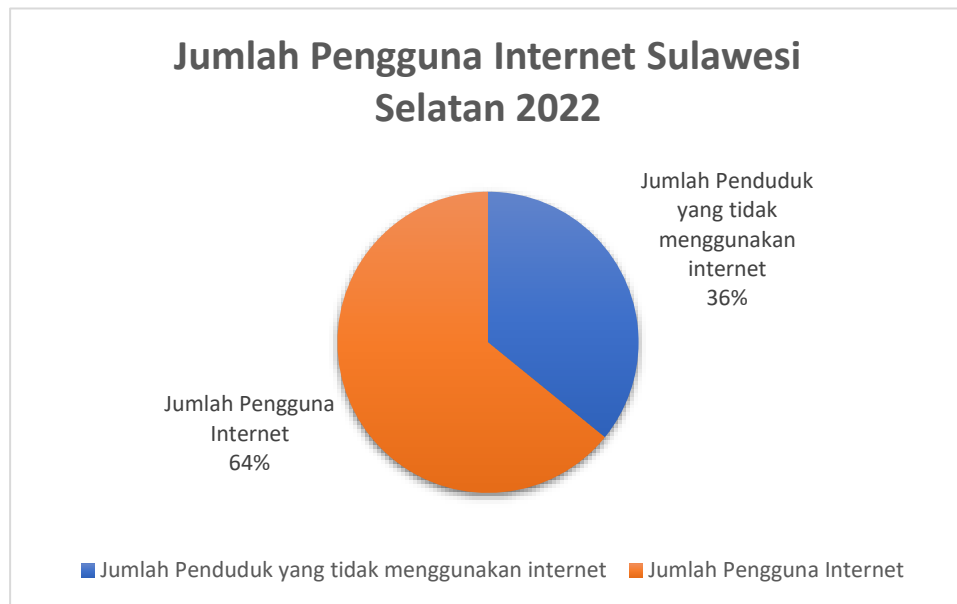


Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) (2022)

Data diatas menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia sejak tahun 2018 sebanyak 39,9% sampai tahun 2022 sebanyak 66,48%. Data yang didapatkan dari survei sosial ekonomi nasional (Susenas) tahun 2022 menunjukkan peningkatan pengguna internet sertiap tahunnya.

Data yang juga di peroleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) hasil survei sosial ekonomi nasional (Susenas) (2022) di Provinsi Sulawesi Selatan sendiri, jumlah pengguna internet tahun 2022 sebanyak 64,14% dari total penduduk di provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022 yang sebanyak 9.225.747 juta jiwa dan menjadi urutan ke-17 provinsi dengan pengguna internet terbanyak di Indonesia. Berdasarkan jumlah penduduk Sulawesi Selatan tahun 2022 tersebut, maka jumlah penduduk yang telah menggunakan internet di Sulawesi Selatan sebanyak 5.917.394 juta jiwa.

Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet Sulawesi Selatan (2022)



Sumber: Badan Pusat Statistik (2022)

Berdasarkan diagram diatas jumlah pengguna internet di Provinsi Sulawesi Selatan lebih dominan dibandingkan jumlah masyarakat yang tidak menggunakan internet.

Salah satu kabupaten yang telah menerapkan sistem *e-government* khususnya penggunaan situs web (*website*) pemerintah daerah adalah Kabupaten Luwu Utara. Kota Kabupaten Luwu Utara adalah Wawancara, dan Kabupaten Luwu Utara merupakan pemekaran dari Kabupaten Luwu. Jumlah penduduk Kabupaten Luwu Utara tahun 2023 berdasarkan data yang diperoleh di Badan Pusat Statistik (BPS) Sulawesi Selatan tahun 2023 sebanyak 330.576 Jiwa. Dengan jumlah masyarakat yang banyak pemerintah tentu memerlukan penyebaran informasi yang cepat dan berkualitas agar setiap masyarakat dapat mengetahui mengenai informasi apa saja tentang pemerintahan.

Untuk mendukung penerapan pemerintahan digital di Kabupaten Luwu Utara, pemerintah menetapkan Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan juga Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, secara khusus pada pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- b. Meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif; dan
- c. Sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan.

Dari kebijakan diatas diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat terutama dalam hal penyebaran informasi.

Menurut Agrawal (2000) yang dikutip oleh Jasri & Honainah (2019), *e-government* sendiri dibagi menjadi lima tingkatan. Pada tingkatan pertama *e-government* dimaksudkan untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik serta menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai situs web (situs web) yang ada di berbagai instansi pemerintah. *E-government* pada tingkat awal ini dasarnya hanya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai apa saja dan

siapa saja yang ada di dalam instansi pemerintah tersebut. Dengan kata lain informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah masih bersifat satu arah.

Kondisi *e-government* di Kabupaten Luwu Utara masih berada pada tingkatan awal ini, dimana situs web yang dimiliki Kabupaten Luwu Utara hanya digunakan sebagai pemberian informasi kepada masyarakat. Pada situs web ini belum ada bentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan online misalnya mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain-lain.

Namun sampai sekarang cukup banyak prestasi yang di dapatkan Luwu Utara terkait *e-government* dan juga penyebaran informasi publik. Salah satunya yaitu dalam hal keterbukaan informasi publik, Luwu Utara menempati posisi ke-2 tertinggi di Sulawesi Selatan dengan nilai 89,11 mengalahkan Kota Makassar yang berada pada posisi ke-3 dengan nilai 80,88. (luwuutarakab.go.id)

Adapun gambaran mengenai situs web Kabuaptan Luwu Utara yaitu:

1. Nama domain situs web Kabupaten Luwu Utara adalah www.luwuutara.go.id.
2. Situs web ini terdiri dari dua bagian yaitu portal Luwu Utara dan juga menu utama situs web.
3. Pada bagian portal Luwu Utara ada beberapa menu yang ditampilkan yaitu, selain pandang, *e-governmnet*, pemerintahan, berita, potensi daerah, galeri, agenda, subdomain, webmail, info desa, fasilitas dan situs web utama.
4. Menu utama situs web menampilkan berita-berita harian yang terjadi di Luwu Utara, yaitu informasi kegiatan pimpinan,

masyarakat ataupun SKPD dan instansi lain. Ada beberapa menu yang ditampilkan yaitu beranda, profil, berita, potensi daerah, informasi, dokumen, fasilitas, pengumuman. Pada menu utama akan ditampilkan mengenai profil pemimpin daerah, video dan foto mengenai Kabupaten Luwu Utara.

Penerapan dan penggunaan *e-government* belum bisa dikatakan maksimal. Berdasarkan data dari Dokumen Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi (RITIK) Kabupaten Luwu Utara Tahun (2015) dijelaskan bahwa penerapan *e-government* ini tidak maksimal khususnya dalam lingkup pemerintah. Hal ini antara lain disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia yang ahli dalam menggunakan teknologi informasi, anggaran dari pemerintah daerah yang masih kurang, tidak adanya standarisasi mengenai infrastruktur, dan juga masih kurangnya tingkat keamanan data. Dokumen ini mengindikasikan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Luwu Utara yang bertanggung jawab langsung mengenai teknologi dan informasi terutama untuk penyebaran informasi kepada masyarakat dalam hal ini yaitu *situs web* daerah belum maksimal.

Walaupun sudah banyak perubahan dalam sistem pemerintahan yang dulunya tidak elektronik menjadi sistem pemerintahan berbasis elektronik, namun masih ada kekurangan dalam penerapannya terutama dalam kualitas situs web Pemerintah Daerah Luwu Utara. Berdasarkan observasi awal peneliti ditemukan beberapa kekurangan yaitu:

1. Masih kurang updatenya informasi dalam bentuk dokumen ataupun mengenai informasi lain seperti pertanian, peternakan yang disajikan.

Terbukti dengan data yang ada pada situs web sebagian besar masih menggunakan data tahun 2016 – 2020.

2. Masih banyak menu yang berisi halaman kosong atau bahkan tidak bisa untuk dka.
3. Masih ada beberapa informasi yang tidak disajikan pada situs web Kabupaten Luwu Utara salah satunya yaitu struktur pemerintahan yang masih kurang lengkap disajikan.
4. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai situs web tersebut karena kurangnya sosialisasi yang diberikan pemerintah tentang penggunaan situs web pemerintah.

Hal ini tentu saja menjadi catatan yang cukup penting untuk pengelola situs web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara, terlebih biaya untuk pengelolaan *situs web* baik dari penyediaan alat, jaringan dan fasilitas lain yang berhubungan dengan jaringan dan situs web cukup besar yaitu, seperti yang tercatat dalam Peraturan Bupati Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023 yang dianggarkan pertahun yaitu:

Tabel 1.1 Rincian Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Luwu Utara pada Tahun 2023

ITEM ANGGARAN	JUMLAH
Honorioum Tim Penyusunan Jurnal, Buletin, Majalah, Pengelola Teknologi Informasi dan Pengelola Situs web	Rp2.000.000
Belanja Tenaga Operator Komputer	Rp4.416.950.000

Belanja Jasa Tenaga Informasi dan Komunikasi	Rp877.000.00
Belanja Jasa Konversi Aplikasi/Sistem Aplikasi	Rp122.000.000
Belanja Pemeliharaan Komputer – Peralatan Komputer - Peralatan Personal Komputer	Rp96.400.000
Belanja Pemeliharaan Komputer – Peralatan Komputer - Peralatan Jaringan	Rp15.000.000

Sumber: APBD Luwu Utara (2023)

Tabel diatas merupakan item-item yang berasal dari APBD tahun 2023 yang berisi rincian anggaran pengeluaran yang berhubungan dengan situs web pemerintah Kabupaten Luwu Utara. Sangat disayangkan hal diatas tidak diimbangi dengan kualitas situs web, baik dalam peyediaan informasi dan kelengkapan fiturnya.

Dari semua uraian diatas mengenai kurang optimalnya kualitas situs web Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menilai bagaimana kualitas situs web pemerintah Kabupaten Luwu Utara. Adapun judul penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu **“Kualitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana kualitas situs web Pemerintah Kabupaten Luwu Utara?”**

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas situs web pemerintah Kabupaten Luwu Utara.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Akademis

Penelitian ini merupakan pengayaan terhadap kajian dalam studi administrasi publik terkait dengan *e-government* sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

2) Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Pemerintah Kabupaten Luwu Utara dalam menunjang penggunaan *e-government* khususnya penggunaan situs web (*situs web*) pemerintah daerah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi merupakan sejumlah proses pelaksanaan kerjasama antar manusia untuk mencapai tujuannya ataupun memenuhi kebutuhannya. Panjaitan (2021:1) menjelaskan bahwa:

“Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen, jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti departemen-departemen, dan dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, dan *good governance*”.

Chandler dan Plano (1988) yang dikutip oleh Meutia (2017) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan publik.

Dalam perkembangan administrasi publik ada tiga paradigma administrasi yaitu, *Old Publik Administration (OPA)*, *New Public Manajement (NPM)* dan *New Public Service (NPS)*. Dalam paradigma *New Public Service* yang di gagas oleh Denhardt & Denhardt (2003) yang dikutip oleh Keban (2014) lebih memposisikan warga negara sebagai objek utama dalam pemerintahan yang demokratis. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa memenuhi semua kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. *Economic and Social Council UN* (2004) yang dikutip oleh

Kurniawan (2007) menjelaskan bahwa dalam administrasi publik ada yang disebut konsep *governance*, konsep ini menaruh fokus perhatiannya pada kepentingan masyarakat, partisipasi, transparansi, kesetaraan dan akuntabilitas dalam hal pengelolaan masalah-masalah publik mulai mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Dalam penerapan konsep ini diharapkan dapat mengembalikan perhatian administrasi publik kepada kepentingan umum khususnya masyarakat atau warga negara sehingga pemerintah dapat memenuhi tugasnya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Konsep *governance* kemudian berubah dan berkembang menjadi *good governance*, seperti yang kita ketahui sekarang ini. Menurut Retnowati (2012) Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan *good governance* yaitu dengan adanya keterbukaan publik, keterbukaan ini dapat mencegah adanya segala bentuk Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Adanya keterbukaan informasi ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengontrol kinerja pemerintah dan diharapkan masyarakat menjadi peka, cerdas, dan aktif dalam mengontrol dan mengawasi proses penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu cara untuk bisa mencapai keterbukaan informasi yaitu dengan memanfaatkan *Information and Communication Technology* (ICT). Menurut Wahyudi et al (2022), ICT atau yang dikenal sebagai teknologi informasi dan komunikasi dapat didefinisikan berdasarkan dua aspek yang berkaitan, yakni teknologi dan teknologi komunikasi.

Lebih lanjut Hasan et al (2020) yang dikutip oleh Wahyudi et al (2022) menjelaskan bahwa, teknologi informasi mencakup segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi dan pengelolaan

informasi, sedangkan teknologi komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses serta mentransfer data dari perangkat satu ke perangkat lainnya. Penggunaan teknologi informasi dalam sektor pemerintah yaitu dengan diterapkannya pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut *e-government*.

II.1 E-government

II.1.1 Pengertian E-government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan harus terus ditingkatkan agar sektor publik tidak tertinggal dalam memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin pesat seperti sekarang ini. Salah satu cara pemerintah untuk mengikuti perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yaitu dengan menciptakan konsep *electronic government* atau biasa disebut *e-government*.

Panzardi et al. (2002), mendefinisikan *e-government* sebagai berikut”

“E-government refers to the use by government agencies of information technology tools, such as Wide Area Networks (WANs), the Internet, and mobile computing, that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, and citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits of e-government can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.”

Menurut Word Bank (2004) yang dikutip oleh Wibawa (2009) menjelaskan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi

informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keberagaman yang berbeda yaitu pemberian layanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi yang berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya.

Lebih sederhana lagi Heeks (2006) yang dikutip oleh Rafiqi dan Selvianti (2021) mendefinisikan *e-government* sebagai kegiatan yang dikerjakan oleh pemerintah dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penggunaan *e-government* yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan juga kualitas layanan.

Selanjutnya Mustopadidjaja (2003) yang dikutip oleh Habllah (2010), menjelaskan bahwa *e-government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus adalah sebuah aplikasi interkoneksi yang bisa memfasilitasi komunikasi serta memperluas akses dalam pemberian layanan dan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, bisnis, para pencari kerja, dan pemerintah lain antar negara.

Selain pengertian diatas, terdapat juga pengertian tentang *e-government* berdasarkan tingkatan atau tahapan dalam

pengembangannya. Agarwal (2000) yang dikutip oleh Jasri & Honainah (2019) membagi pengertian *e-government* kedalam lima tahapan ataupun tingkatan, dimana semakin tinggi tingkatan tersebut semakin kompleks pula permasalahan yang dihadapi. Adapun urutan dari tahapan atau tingkatan tersebut yaitu:

1. Tingkatan pertama yaitu *e-government* dimaksudkan untuk menunjukkan wajah pemerintah yang baik serta menyembunyikan kompleksitas yang ada di dalamnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai situs web yang ada di berbagai instansi pemerintah. *E-government* pada tingkat awal ini dasarnya hanya untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai apa saja dan siapa saja yang ada di dalam instansi pemerintah tersebut. Dengan kata lain informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah masih bersifat satu arah. Kondisi *e-government* pada tingkatan ini masih belum bisa membawa pemerintahan pada *good governance*.
2. Tingkatan kedua dari *e-government* yaitu dengan adanya interaksi dan transaksi secara *online* yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat. Sebagai contoh yaitu masyarakat bisa mendapatkan pelayanan secara *online* dan tidak perlu lagi antri untuk membayar tagihan listrik, memperpanjang Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain-lain. Usaha ini juga telah diterapkan oleh beberapa instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Jika *e-government* pada tahap ini dijalankan dengan sungguh-sungguh maka pada tingkatan ini sudah bisa mewujudkan *good governance*.

3. Tingkatan ketiga dari *e-government* yaitu pemerintah melakukan kolaborasi secara *online* antara beberapa instansi dan masyarakat. Misalnya, jika masyarakat sudah bisa mengurus perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP)-nya secara online, maka mereka tidak perlu lagi untuk melampirkan KTP untuk mengurus paspor atau Surat Izin Mengemudi (SIM). Di Indonesia sendiri hal ini masih belum terwujud, tetapi sudah ada rencana untuk kearah sana. Adapun manfaat yang bisa dirasakan pada tingkatan ini yaitu waktu untuk pengurusan dokumen menjadi lebih singkat dari pada dilakukan secara manual dan pasti akan meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan.
4. Tingkatan keempat dari *e-government* sudah lebih kompleks. Pada tingkatan ini tidak hanya memerlukan kolaborasi antar instansi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang lebih kompleks. Pada tingkatan ini, seseorang bisa mengganti informasi yang berhubungan dengan dirinya hanya dengan satu klik, dan pergantian itu akan otomatis berlaku untuk semua instansi pemerintah yang terkait. Contohnya yaitu, apabila seseorang pindah alamat, dia cukup mengganti alamat yang lama ke alamat yang baru dari database yang dimiliki oleh pemerintah, dan secara otomatis KTP, SIM, Paspor dan lain-lainnya akan terupdate. Dibeberapa negara Eropa sudah menerapkan *e-government* pada tingkatan ini, dimana mereka hanya mengumpulkan cukup sekali informasi mengenai masyarakatnya.
5. Tingkatan Terakhir yaitu, dimana pemerintah telah memberikan informasi dalam bentuk paket sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tingkatan ini pemerintah telah bisa memberikan "*information push*" yang

berorientasi pada masyarakat. Masyarakat benar-benar mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah dan apa saja yang menjadi kebutuhan dari Masyarakat, *e-government* bisa menyediakannya.

Dari beberapa definisi tentang *e-government* diatas secara umum, dapat ditarik sebuah kesimpulan penting dari penekanan definisi yang dikemukakan oleh lembaga dan para ahli tersebut yaitu, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

II.1.2 Tujuan dan Sasaran *E-government*

Dalam prakteknya, *e-government* merupakan pemanfaatan internet dalam pelaksanaan urusan pemerintahan dan pemberian pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Secara ringkas tujuan dari penggunaan *e-government* ini yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya intervensi pegawai instansi publik dan untuk menghindari sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana, serta memberikan pelayanan yang murah dan efektif kepada masyarakat. Departemen Komunikasi dan Informatika

(DepKominfo) (2003) menjelaskan tujuan dasar yang ingin dicapai dari penggunaan *e-government* ini yaitu:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
- c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.

Selain tujuan dasar diatas, menurut DepKominfo (2003) juga menjelaskan bahwa *e-government* mempunyai sasaran pembangunan yaitu sebagai berikut:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme komunitas antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

II.1.3 Manfaat Penggunaan *E-government*

Secara teoritis manfaat yang diharapkan dengan penerapan *e-government* dijelaskan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) (2005) yang dikutip oleh Darmawan (2011), yakni:

1) *E-government* meningkatkan efisiensi

Teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi dalam hal pemrosesan tugas dan bagaimana menjalankan administrasi publik dalam jumlah besar. Aplikasi yang berbasis internet memiliki kemampuan untuk menyimpan koleksi dan transmisi data, provisi informasi dan komunikasi dengan *customer*. efisiensi dimasa depan dapat dilakukan dengan pembagian data yang lebih besar dengan dan antar pemerintahan.

2) *E-government* meningkatkan pelayanan

Penggunaan internet bisa membantu pemerintah untuk mencapai tujuan yang di inginkan terutama dalam hal pelayanan, dengan cara memudahkan pemerintah untuk muncul sebagai suatu organisasi yang menyediakan pelayanan online.

3) *E-government* membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu

Internet bisa membantu pemerintah untuk membagikan informasi yang mereka miliki. Contohnya, suatu informasi online bisa digunakan untuk membantu penyebaran informasi mengenai program pendidikan ataupun pelatihan yang sedang dilaksanakan sehingga masyarakat bisa lebih mengetahui mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

4) *E-government* bisa berkontrsi untuk tujuan kebijakan ekonomi

Penggunaan *e-government* bisa membantu untuk mengurangi korupsi, menambah transparansi dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dampak yang dirasakan salah satunya yaitu berkurangnya pengeluaran pemerintah melalui pelaksanaan program yang lebih efisien.

5) *E-government* bisa berkontribusi lebih dalam reformasi pemerintahan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung reformasi dalam banyak aspek, contohnya yaitu adanya peningkatan transparansi, memfasilitasi penyebaran informasi dan juga menyorot adanya ketidak konsistenan internal pemerintahan.

6) *E-government* bisa membantu kepercayaan antara pemerintah dan warga negara

Suatu hal mendasar untuk membuat pemerintahan yang baik yaitu dengan membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan masyarakat akses untuk terlibat dalam proses kebijakan sehingga tingkat kepercayaan masyarakat dapat meningkat.

Selain manfaat diatas, Indrajid (2005) dalam Habllah (2010) menjelaskan beberapa manfaat lain dari penerapan *e-government* ini khususnya dalam dimensi pemerintahan, yaitu:

1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada publik (warga negara, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai *good governance*.
- 3) Dapat mengurangi total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dilakukan oleh pemerintah ataupun kalangan publik dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
- 4) Dapat memberikan pemerintah peluang untuk bisa mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan untuk masyarakat dimana pemerintah dapat secara cepat dan tepat menjawab permasalahan yang ada di masyarakat.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah untuk berpartisipasi dalam hal pengambilan berbagai keputusan mengenai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- 7) Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Harapan dikembangkannya *e-government* ini yaitu agar akses informasi pada pemerintah akan lebih terbuka lebar bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, apabila *e-government* bisa diaplikasikan dengan tepat maka dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas masyarakat.

II.1.4 Tahapan Perkembangan *E-government*

Menurut World Bank (2004) yang dikutip oleh Panzardi et al. (2002) menjelaskan bahwa, ada empat fase untuk pengembangan *e-government* yaitu: kehadiran (*presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaksion*), dan transformasi (*transformation*). Selanjutnya Gupta & Jana (2003) yang dikutip oleh Heriyanto (2022) kemudian menjelaskan keempat fase dikaitkan dengan pengembangan situs web *e-government* di Indonesia, meliputi:

- (1) Kehadiran yaitu bagaimana cara memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, segala informasi yang dtuhkan oleh masyarakat bisa di dapatkan di dalam situs web pemerintah.
- (2) Interaksi yaitu bagaimana situs web daerah bisa menyediakan fasilitas yang bisa digunakan untuk interaksi antara pemerintah daerah dan masyarakat. Pada tahap ini, informasi yang dimunculkan lebih bervariasi, misalnya adanya fasilitas *download* dan komunikasi email dalam situs web pemerintah.
- (3) Transaksi yaitu ketika situs web pemerintah daerah memiliki fasilitas interaksi yang dilengkapi dengan adanya fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
- (4) Transformasi yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah meningkat secara konsolidasi.

Selanjutnya menurut Saharuddin et al. (2022) menjelaskan bahwa, pada katagori operasional ada beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *e-government* meliputi:

- (1) Organisasi dan tata kelola pemerintah perlu mengakomodasi pelayanan *e-government* secara efisien dan efektif.
- (2) Sumber daya manusia perlu dikembangkan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta memperhatikan penghargaan dan jalur karir.
- (3) Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya dengan anggaran untuk pembangunan, sehingga diperlukan anggaran yang cukup untuk terus menerus menjaga kualitas layanan *e-government*.
- (4) Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauannya mengembangkan, dan mengelola isi data dan informasi pada suatu secara berkesinambungan sehingga apa yang dtuhkan pihak terkait tersedia secara *real time*.

II.2 Konsep Pemerintah Daerah

II.2.1 Pengertian Pemerintah Daerah

Menurut Hoessein (2002) yang dikutip oleh Hanif (2007) menjelaskan bahwa, konsep pemerintahan berasal dari terjemahan konsep *local government* yang pada intinya mengandung tiga pengertian, yaitu: pertama berarti pemerintahan lokal, kedua berarti pemerintah lokal dan ketiga berarti wilayah lokal

Pemerintahan lokal pada pengertian yang pertama mengarah pada kegiatan yang dilakukan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam pelaksanaan pemerintahan daerah, banyak pengaturan-pengaturan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Kegiatan yang dilakukan merupakan fungsi penting dari pemerintah seperti fungsi

pembuatan kebijakan yang kemudian akan dijadikan arah dan juga dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah lokal pada pengertian kedua merujuk pada organisasi/badan/Lembaga yang mempunyai fungsi untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah. Dalam hal ini pemerintah lokal atau pemerintah daerah merujuk pada yang memimpin pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan daerah, di Indonesia kita menunjuk kepada Kepala daerah atau dewan perwakilan rakyat daerah.

Wilayah lokal pada pengertian yang ketiga merujuk pada wilayah pemerintahan atau yang biasa dikenal dengan istilah daerah otonom. Di Indonesia, daerah otonom adalah daerah yang memiliki hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya yang telah diserahkan dari pemerintah pusat kepada daerah untuk mengurus urusan rumah tangganya.

II.2.2 Fungsi Pemerintah Daerah

Pemerintah di Indonesia dibagi menjadi dua tingkat yaitu provinsi dan kabupaten atau kota. Di dalam pemerintahan tersebut terdapat Gubernur, Bupati dan Walikota sebagai kepala daerah serta DPRD yang dibantu oleh perangkat daerah lainnya. Berikut beberapa ketentuan tentang pemerintah daerah yaitu:

- 1) DPRD pada tingkat provinsi, kabupaten, dan kota harus dipilih melalui pemilihan umum.
- 2) Gubernur, Bupati, dan Walikota pada setiap daerah dipilih secara demokratis melalui pemilihan kepala daerah atau pilkada

- 3) Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintah daerah diatur dalam undang-undang.

Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran dari pemerintah berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintahan modern berorientasi pada pelayanan masyarakat, artinya pemerintah tidak hadir untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Pemerintah harus bisa menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun fungsi dari pemerintah daerah yaitu mengatur, menjalankan, dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Fungsi pemerintah daerah tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yaitu:

- 1) Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan pelayanan pembantuan.
- 2) Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah
- 3) Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan memiliki hubungan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Hubungan tersebut meliputi wewenang,

keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lain.

Menurut Rasyid (2000) secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan yaitu, pertama, menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan. Kedua, memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya perselisihan diantara masyarakat, menjamin perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung dengan damai. Ketiga, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status ataupun latar belakang. Keempat, melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dilakukan oleh lembaga non pemerintahan. Kelima, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.

Lebih lanjut lagi Rasyid (2000) menyatakan tugas-tugas pokok tersebut diringkas menjadi 3 fungsi hakiki yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan Pembangunan (*development*). Pelayanan akan menciptakan keadilan dalam masyarakat, mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

II.2.3 Pengelolaan *E-government* di Pemerintah

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet pada lingkup pemerintah ditandai dengan munculnya beerbagai situs web di tiap-tiap

instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah. Situs web yang ada memiliki tampilan yang beragam dan juga menyediakan informasi yang diperlukan oleh masyarakat untuk mengetahui apa saja tugas dan fungsi dari pemerintah terutama pada instansi yang bersangkutan.

Menurut Sosiawan (2008) secara umum beberapa instansi pemerintah melakukan yang *e-government* dalam hal besaran layanan yang diberikan secara online masih terbatas dan dilakukan secara terpisah serta belum terintegrasi, pelayanan *e-government* pada tingkatan pemerintah yang dilakukan melalui pelayanan satu atap sudah merupakan usaha kearah *government online* yang cukup baik.

Selanjutnya Nurhakim (2014) menjelaskan bahwa *e-government* merupakan salah satu wahana berdemokrasi, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi semacam internet dapat memungkinkan interaksi antar masyarakat dengan birokrasi menjadi lebih cepat dan mudah. Lebih lanjut Nurhakim (2014) menjelaskan beberapa strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengembangan dan pengelolaan *e-government* untuk dapat mencapai masyarakat yang berbasis informasi yaitu:

- 1) Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- 2) Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan daerah secara holistik.
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.

- 4) Peningkatan peran serta dunia usaha dan pengembangan industry telekomunikasi dan teknologi informasi.
- 5) Pengembangan sumber daya manusia di pemerintahan dan peningkatan *e-literacy* masyarakat.
- 6) Pelaksanaan pengembagan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Dengan dimanfaatkannya potensi-potensi komunikasi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, secara bertahap melalui aktivitas individu-individu di dalam dan di luar organisasi yang menggunakan teknologi tersebut, serta meningkatnya akses terhadap pemerintah dari berbagai kalangan telah mendorong terjadinya perubahan intelektual dan budaya. Mengenai memulai perubahan itu sendiri, harus diawali dengan adanya komitmen pimpinan untuk mengadopsi dan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara professional.

II.3 Situs web Pemerintah Daerah

II.3.1 Pengertian *Situs web*

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membuat diperlukannya suatu jaringan internet yang bisa mempermudah serta dapat mempercepat penyampaian informasi secara luas dan mudah diakses oleh siapapun. Pada sektor pemerintahan sendiri telah dikembangkan konsep *e-government* sebagai bukti bahwa pemerintah juga turut aktif dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat. Salah satu tanda penerapan *e-government* di sektor publik dengan

adanya aplikasi *e-government* salah satunya dalam bentuk situs web pemerintah daerah.

Hidayat (2010) yang dikutip Anwar & Irawan (2017) menjelaskan bahwa situs web adalah suatu dokumen atau berupa kumpulan halaman web yang saling berhubungan dan didalamnya ada berbagai informasi yang berbentuk teks, suara, gambar, video, dan lainnya dimana semua data tersebut akan tersimpan di *server hosting*.

Situs web menurut Chandra (2002) adalah merupakan kumpulan halaman yang saling terhubung serta file-filenya saling terkait. Web terdiri dari halaman atau bisa disebut *page*, dan juga kumpulan halaman atau *homepage*. Dalam situs web *homepage* berada pada bagian teratas dan dibawahnya adalah halaman-halaman atau *page*. Biasanya halaman dibawah *homepage* disebut *child page*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain di dalam web.

Selain itu, menurut Sibero (2014) mendefinisikan situs web adalah suatu sistem yang berhubungan dengan media, yang bisa digunakan untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet.

II.3.2 Tingkatan penerapan *situs web* di Indonesia

Sosiawan (2015) menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* di Indonesia khususnya situs web pemerintah daerah dilaksanakan melalui 4 tingkatan, yaitu:

- a. Tingkat 1 merupakan tingkat persiapan berupa pembuatan situs web yang digunakan sebagai media informasi dan komunikasi pada

setiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk digunakan pada internal publik.

- b. Tingkat 2 merupakan tingkat pematangan yang ditandai dengan pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan bisa menghubungkan lembaga satu dengan lainnya.
- c. Tingkat 3 merupakan tingkat pemantapan yang ditandai dengan adanya situs web yang bisa digunakan untuk transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data yang bisa terhubung dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 merupakan tingkat pemanfaatan dimana pada tingkat ini berisi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumer (G2C)*.

II.3.3 Kriteria Situs Web (*Situs web Pemerintah*)

Pada situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Republik Indonesia dalam buku panduan penyelenggaraan situs web pemerintah daerah. Kriteria yang diberikan merupakan gambaran atau bentuk dasar dari situs web pemerintah daerah, yaitu sebagai berikut (Sosiawan, 2015)

- a. Fungsi, aksesibilitas, kegunaan: isi informasi pemerintah daerah berorientasi pada keperluan masyarakat, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pada kriteria ini ditekankan adanya anti diskriminasi bagi pengguna, artinya situs web pemerintah dapat diakses tanpa membedakan fasilitas

dan komputer yang dimiliki oleh pengguna. Desain situs web pemerintah harus profesional, menarik, dan berguna serta berita dan artikel yang akan disajikan kepada masyarakat harus disajikan secara jelas dan mudah untuk dimengerti.

- b. Bekerjasama: situs web pemerintah daerah harus saling bekerjasama untuk bisa menyatukan visi dan misi pemerintah daerah. Semua dokumen pemerintah yang dianggap penting harus memiliki URL (*Uniform Resource Locator*) yang jelas dan juga tidak berubah atau tetap agar ketika melakukan pencarian di mesin pencari (*search engine*) dapat langsung dihubungkan ke informasi yang diinginkan.
- c. Isi yang efektif: masyarakat sebagai pengguna harus mengetahui bahwa ada informasi tertentu yang akan tersedia pada semua situs-situs pemerintah daerah manapun. Masyarakat berhak untuk mendapatkan berita dan informasi terbaru dengan data yang lengkap dan juga jelas.
- d. Komunikasi dua arah: jenis komunikasi yang diterapkan pada situs web pemerintah daerah adalah komunikasi dua arah. Pemerintah harus bisa mendengarkan pendapat yang disampaikan oleh masyarakat dan merespon tanggapan dan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat terkait pemerintahan itu sendiri.
- e. Evaluasi kesuksesan: situs web pemerintah daerah harus dilengkapi dengan fitur atau sistem yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan dari penggunaan situs web ini. Oleh karena itu, situs web pemerintah harus bisa mengumpulkan minimal

statistik angka pengguna, pengunjung, jumlah halaman, permintaan yang sukses dan tidak sukses, halaman yang sering dikunjungi dan jarang di kunjungi, dan halaman rujukan utama, informasi mengenai siapa yang sering menggunakan situs tersebut dan berapa tingkat transfer data yang dilakukan. Contoh evaluasi yang bisa dilakukan adalah evaluasi empat bulan.

- f. Kemudahan menemukan situs: pemerintah daerah harus bisa mempromosikan situs webnya agar masyarakat bisa mengetahui bahwa telah ada situs web di daerah tersebut, pemerintah daerah juga harus mendaftarkan situs web itu pada mesin pencari.
- g. Pelayanan yang diatur dengan baik: pemerintah daerah harus menggunakan sumber daya yang terpercaya untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat baik itu dari segi sumber daya manusianya maupun hal lain misalnya strategi yang jelas, tujuan, dan terget pengguna harus lebih di perhatikan.

II.4 Kualitas Informasi

Dalam pengembangan dan juga penerapan *e-government* di Indonesia, salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan yaitu yaitu dengan menggunakan kualitas informasi dalam hal ini kualitas informasi yang ada pada situs web pemerintah daerah.

Kualitas informasi juga merupakan salah satu hal yang menjadi indikator keberhasilan dari sistem informasi. Sistem informasi yang dimaksud adalah pengaturan orang, data, proses, dan informasi atau penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan berbagai output informasi yang

dapat digunakan untuk mendukung sebuah instansi ataupun sebuah organisasi (Whitten & Bentley. 2007).

Kualitas informasi merupakan suatu fungsi yang berhubungan dengan nilai yang menjadi output informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem. Kualitas informasi digunakan untuk mengukur output dari sistem informasi. Semakin tinggi sebuah kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan membuat meningkatnya kepuasan pengguna.

Menurut Hartono (1990), informasi merupakan sebuah data yang diolah menjadi sesuatu yang lebih berguna dan bisa bermanfaat bagi penerima informasi. Kadir (2003) juga menyebutkan hal yang sama yaitu informasi adalah sebuah data yang kemudian di olah sehingga dapat berguna dan memiliki manfaat bagi yang menerimanya dan juga bisa digunakan dalam pengambilan suatu keputusan dimasa sekarang ataupun masa yang akan datang. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan data yang memiliki nilai tersendiri dan manfaat tertentu bagi yang menerimanya, sebab sebuah data bisa saja bermanfaat dan bernilai bagi seseorang namun bisa juga tidak bermanfaat bagi orang lainnya.

Manfaat suatu informasi bisa di dapatkan apabila informasi tersebut berkualitas. Menurut O'Brien (2005), kualitas informasi mengandung makna bahwa suatu informasi bisa memberikan manfaat bagi penggunanya. Kualitas informasi secara umum di definisikan sebagai sebuah konsep multidimensional yang terdiri dari beberapa attr dan karakteristik. Menurut Wang & Strong (1996) ada empat dimensi yang menjadi dasar dalam menilai kualitas informasi, yaitu

1. Intrinsik

Intrinsik yang dimaksud adalah bahwa suatu informasi dikatakan berkualitas bila mempunyai akurasi data dimana data yang disajikan adalah data real, tepat dan bebas dari kesalahan. Selain itu juga harus objektif dalam menyajikan informasi, dan juga informasi dapat di percaya serta informasi yang diperoleh berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

2. Kontekstual

Kontekstual yang dimaksud adalah bahwa kualitas suatu informasi dapat dilihat pada informasi yang disajikan, yaitu dengan menampilkan informasi yang menarik, informasi dapat memberikan manfaat kepada yang mencari informasi tersebut, dan juga informasi yang disajikan adalah informasi terbaru dengan kedalaman atau keakuratan data yang diperoleh.

3. Representasional

Representasional yang dimaksud adalah suatu informasi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi disajikan dengan bahasa yang jelas, informasi yang mudah di mengerti, data-data tersaji dengan baik, serta format dalam penyajian datanya konsisten.

4. Aksesibilitas

Aksesibilitas yang dimaksud adalah suatu informasi dapat dikatakan berkualitas apabila informasi tersebut mudah untuk diakses dan informasi selalu tersedia serta data atau informasi pribadi bebas dari kebocoran.

II.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Masalah dan Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Saat Ini
1.	Arijaya & Sitokdana (2021)	Masalah dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas informasi dari situs web Kota Singkawang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui studi literatur, artikel, jurnal, serta pengamatan langsung dari situs web Pemerintah Kota Singkawang dan diukur dengan menggunakan 10 (sepuluh) indikator kualitas informasi dari Knight & Burn (2005).	Hasil penelitian menjelaskan bahwa situs web Kota Singkawang sudah cukup baik menyampaikan dan menyediakan informasi dan juga konten yang sudah memenuhi standar minimum yang telah ditetapkan oleh Kementerian Informasi dan Informatika (KOMINFO), akan tetapi masih ada beberapa kekurangan pada situs web tersebut seperti gangguan teknis, tautan eror, <i>page not found</i> , halaman kosong dan lain-lain.	Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, pada penelitian tersebut pengukuran kualitas informasinya menggunakan indikator dari Knight & Burn (2005) dengan 10 indikator serta menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh DepKominfo.
2.	Arpin et al (2022)	Masalah dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui mengukur kualitas evaluasi situs web, dalam proses evaluasi ini menggunakan metode webqual 4.0 dan panduan penyelenggaraan website dari pemerintah.	Hasil penelitian menjelaskan bahwa <i>Situs web</i> dinas Kabupaten Ogan Komaring Ulu sudah sesuai dengan standar pemerintah namun ada beberapa catatan untuk pengelola agar poin-poin yang belum ada pada <i>situs web</i> segera dilengkapi.	Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, penelitian tersebut menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas situs web dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

3.	Kambey & Sitokdana (2020)	Masalah penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas informasi berdasarkan 10 (sepuluh) indikator dari dimensi kualitas informasi dari Knight & Burn (2005). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menjelaskan bahwa setelah melakukan evaluasi menggunakan sepuluh dimensi kualitas informasi yaitu: Akurasi, Konsistensi, Ketepatan waktu, Kelengkapan, Keandalan, Ketersediaan, Relevansi, Kepercayaan, Efisiensi, dan Nilai tambah dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas informasi situs web Pemerintah Kota Bitung sudah cukup baik	Perbedaan dengan penelitian saat ini yaitu, pada penelitian tersebut pengukuran kualitas informasi menggunakan indikator dari Knight & Burn (2005).
----	---------------------------	--	---	---

II.6 Kerangka Pikir

E-government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Gronlund (2007) yang dikutip oleh Irawan (2015) menjelaskan bahwa teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keberagaman yang berbeda yaitu pemberian layanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.

Harapan dikembangkannya *e-government* ini yaitu agar akses informasi pada pemerintah akan lebih terbuka lebar bagi semua lapisan masyarakat, salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan memanfaatkan *situs web* pemerintah daerah sebagai media untuk masyarakat bisa memperoleh informasi bagi pemerintahan. Salah satu

daerah yang telah menerapkan e-government yaitu Kabupaten Luwu Utara. Beberapa aturan yang mengatur mengenai e-government di Kabupaten Luwu Utara yaitu, Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan juga Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, secara khusus pada pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk:

- d. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan;
- e. Meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif; dan
- f. Sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan

Salah satu bentuk penerapan e-government terutama pada tingkat pemerintah yaitu dengan adanya situs-situs web pemerintah. Situs web adalah suatu dokumen atau berupa kumpulan halaman web yang saling berhubungan dan di dalamnya ada berbagai informasi yang berbentuk teks, suara, gambar, video, dan lainnya dimana semua data tersebut akan tersimpan di server hosting. Di dalam suatu *situs web* sudah ada berbagai informasi mengenai pemerintahan yang seharusnya diketahui oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi pemerintah, dan juga diharapkan bahwa informasi yang ada di dalam *situs web* tersebut dapat bermanfaat bagi masyarakat. Melihat

pentingnya situs web maka kualitas dari situs web harus baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan konsep Wang & Strong (1996) dalam mengukur suatu kualitas informasi di *situs web* yang mengacu pada empat indikator yaitu, intrinsik, konstektual, representational, dan akseibilitas. Keempat indikator atau elemen dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang tergambar di tabel 2.2 berikut.

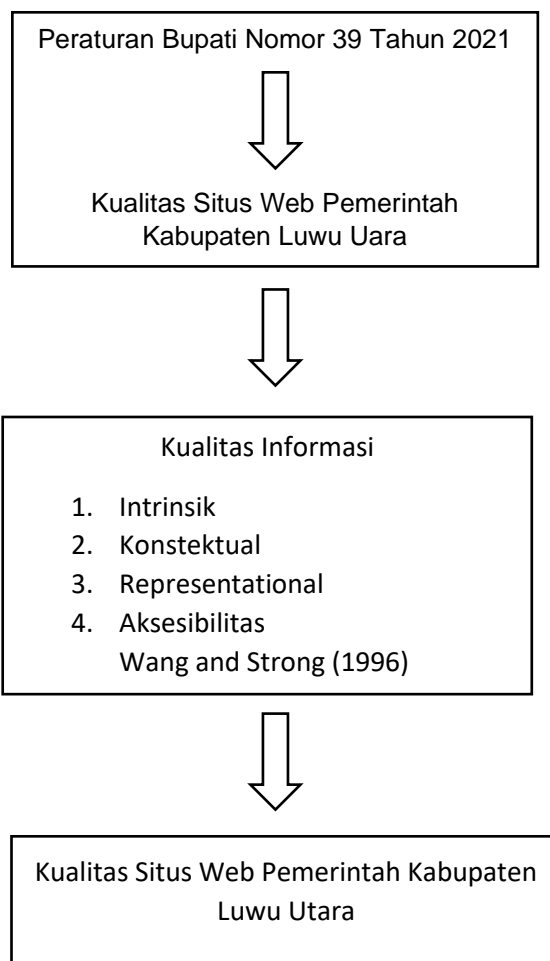
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi Kualitas Informasi	Definisi
Intrinsik	
Akurasi	Data benar, tepat, bebas dari kesalahan
Objektivitas	Objektif, tidak berat sebelah
Kepercayaan	Informasi dapat dipercaya
Reputasi	Sumber atau data memiliki reputasi
Konstektual	
Relevansi	Informasi menarik dan dapat dimanfaatkan
Nilai tambah	Informasi memberikan manfaat lebih
Kebaharuan	Informasi terbaru
Kelengkapan	Lingkup informasi, kedalaman data
Jumlah informasi	Kuantitas informasi
Representasional	
Interpretasi	Dapat diinterpretasi, bahasa jelas
Mudah dipahami	Informasi jelas, mudah dimengerti
Ringkas	data tersaji dengan baik, singkat dan padat

Konsisten	format penyajian data konsisten
Aksesibilitas	
Kemudahan akses	Data selalu tersedia dan dapat diakses
Keamanan	Data aman dari kebocoran

Sumber: Wang & Strong (1996)

Setiap dimensi atau indikator diatas akan digunakan untuk membedakan masalah yang dibahas. Dengan menganalisis kualitas dari situs web pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara sebagaimana tergambar pada gambar di bawah.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir