

EFEKTIVITAS WEBSITE SEBAGAI MEDIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu)

Tasiana Buaq¹, Adam Idris², Daryono³

¹²³Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : tasianabuaq@gmail.com

Abstract: The purpose of this study was to describe and analyze the effectiveness of the Mahakam Ulu Regency DPRD website as a medium for improving public services, as well as to identify and analyze what factors support or hinder the effectiveness of the Mahakam Ulu Regency DPRD website as a medium in improving public services. This type of research is qualitative descriptive research, with the research locus in the DPRD Mahakam Ulu Regency. With a research focus, indicators in measuring effectiveness consist of access, interaction, composition and content. The data used in this study are primary data obtained from informants and secondary data obtained from documents relevant to this research. Then the data is processed using interactive model data analysis. This research concludes that the effectiveness of websites as a medium in improving public services is not yet optimal; this is because the access indicators are good but have not been utilized optimally by the public because the public prefers the existence of social media in obtaining the information they need. The interaction indicators are good and have been linked to several social media widely used by the public but have yet to be utilized optimally. The composition indicators in measuring the effectiveness of the Mahakam Ulu Regency DPRD website have yet to be provided optimally, which has resulted in low public interest in accessing the Mahakam Ulu Regency DPRD website. The content indicator in measuring the effectiveness of the Mahakam Ulu Regency DPRD website could be more optimal in its management because it contains the content needed by the community, which results in low public interest in accessing the Mahakam Ulu Regency DPRD website. The inhibiting factors are the inadequate quality and quantity of human resources and special budget allocations in managing the Mahakam Ulu Regency DPRD website. The weakness of this research is that it only uses limited indicators. At the same time, there are still many indicators for measuring website effectiveness by experts that still need to be used in this research.

Keyword: Website, Effectiveness, Internet, DPRD, Service.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat efektivitas website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik. Penelitian berjenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan lokus penelitian di DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Dengan fokus penelitian yaitu indikator dalam pengukuran efektivitas terdiri dari akses, interaksi, komposisi dan konten. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari informan dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen yang relevan dengan penelitian ini, kemudian data tersebut diolah dengan

menggunakan analisis data model interaktif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas *website* sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik belum optimal, hal ini dikarenakan pada indikator akses sudah baik namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat, karena keberadaan media sosial lebih dipilih oleh masyarakat dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Pada indikator interaksi sudah baik dan telah dihubungkan dengan beberapa media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat. Pada indikator komposisi dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal disediakan, yang mengakibatkan minat masyarakat rendah untuk mengakses *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Pada indikator konten dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal dalam pengelolaannya karena tidak berisikan konten yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mengakibatkan minat masyarakat rendah untuk mengakses *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Faktor yang menghambat yaitu kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia belum memadai serta alokasi anggaran khusus dalam pengelolaan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Kelemahan penelitian ini yaitu hanya menggunakan indikator yang terbatas sementara masih banyak indikator pengukuran efektivitas *website* oleh para ahli yang tidak dipergunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Website, Efektivitas, Internet, DPRD, Pelayanan.

Pendahuluan

Pemerintah daerah juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, hal ini seiring dengan makin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Media dengan jangkauan yang dimilikinya akan meluaskan banyak hal pada diri manusia, menerobos ruang dan waktu. Indonesia merupakan salah satu Negara yang sedang mengembangkan terciptanya Pemerintahan yang kita kenal dengan *Good Governance*. Dalam pelaksanaan kegiatan negara juga merupakan penunjang agar terciptanya pengelolaan tata pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik adalah suatu kesepakatan terkait regulasi negara yang dibuat oleh pemerintah, masyarakat dan swasta untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut, maka sebaiknya prinsip-prinsip *good governance* harus ditegakkan dalam setiap institusi di pemerintahan. Selaras dengan hal tersebut, melalui Peraturan Bupati Mahakam Ulu Nomor 32 Tahun 2018 tentang Sistem Pelaksanaan Pemerintah Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah diarahkan untuk mewujudkan pelaksanaan *e – government* yang terarah dan terpadu, sistematis dan tepat sasaran.

Banyak media yang bisa dijadikan alat oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satu cara untuk memberikan layanan *e – government* kepada masyarakat yaitu berupa *website* pelayanan publik. *Website* pemerintah daerah merupakan salah satu penerapan *electronic government* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Sekretariat DPRD Kabupaten Mahakam Ulu mendukung keterbukaan informasi publik tersebut dengan cara membuat situs *website* yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Mahakam Ulu dalam *website* tersebut terdapat banyak informasi yang di sajikan.

Konsep *e – government* telah menjadi tuntutan banyak Negara dan pemerintahan dalam rangka untuk mewujudkan hubungan yang baik antara

pemerintah, masyarakat dan swasta dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik. Pada prinsipnya, *e – government* bertujuan untuk membuat pelayanan terhadap masyarakat menjadi efektif dan efisien. Sebagai implementasi terhadap konsep *e – government* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu meluncurkan *website* sebagai media interaksi dengan masyarakatnya. Pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, hal ini seiring dengan makin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi tujuan adalah tercapainya kondisi pemerintahan yang dapat menjamin kepentingan pelayanan publik secara seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga – lembaga masyarakat, dan pihak swasta).

Dalam pelaksanaan pengelolaan *website* sendiri masih terdapat kekurangan baik pada konten yang ada dalam fasilitas yang tersedia dalam *website* itu sendiri ataupun pada sumberdaya aparturnya yang mengelola *website* tersebut misalnya, terdapat beberapa konten informasi yang tersedia pada konten tersebut pada saat dibuka hanya konten yang kosong atau belum terisi oleh data maupun informasi apapun (Rahman et al., 2020) (Megantoro, 2019) (Nurahman et al., 2021). Tampilan *website* tersebut terbilang kurang dalam kurangnya dalam pelaksanaannya karena dapat dilihat berdasarkan permasalahan sebelumnya baik dari isi konten yang masih kosong dan tampilan *website* yang sederhana (Sunaryo & Rosidi, 2020) (Ibrahim & Maita, 2017).

Begitu juga dengan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu, peneliti menemukan beberapa konten yang ada di dalam situs tersebut masih kosong sehingga keberadaan situs tersebut tidak memiliki fungsi yang sebagaimana harapan dari dibuatnya *website* tersebut. Selain itu *website* Kabupaten Mahakam Ulu juga belum terlalu dikenal oleh masyarakat luas. Hal tersebut dikarenakan sumber daya manusia pengelola *website* pada Sekretariat DPRD Kabupaten Mahakam Ulu memiliki kemampuan yang terbatas, dalam membuat konten *website* dan kemampuan sumber daya manusianya tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki terutama dalam hal pengelolaan *website*.

Padahal jika dikaitkan dengan Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Mahakam Ulu adalah fasilitasi seluruh kegiatan DPRD Kabupaten Mahakam Ulu (*supporting*), yang meliputi penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD, penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD, fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD, dan penyediaan dan pengoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya tersebut pentingnya pengelolaan *website* sebagai media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait aktivitas DPRD Kabupaten Mahakam Ulu begitu juga dalam melakukan sosialisasi produk undang-undang atau hal-hal lain yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi dari DPRD itu sendiri.

Berkaitan dengan latar belakang yang telah di uraikan tersebut diperlukan kajian mengenai efektivitas *website* sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik di DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Kerangka Teori

Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu program, kebijakan, atau layanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Indrajit dan Djokopranoto (2002) mengemukakan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari capaian hasil, tetapi juga dari dimensi fungsional yang menopang keterjangkauan dan kualitas implementasi layanan tersebut. Mereka mengidentifikasi tiga indikator utama efektivitas, yaitu akses, interaksi, dan komposisi. Dalam perkembangannya, terutama dalam konteks layanan publik berbasis informasi dan teknologi, ditambahkan pula indikator konten sebagai bagian penting yang menentukan efektivitas suatu sistem.

Terdapat tiga dimensi utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas, yaitu:

1. Akses

Akses menunjukkan sejauh mana masyarakat atau pengguna layanan dapat menjangkau dan menggunakan program atau layanan yang disediakan. Hal ini mencakup aspek fisik, geografis, sosial, ekonomi, dan juga teknologi. Akses yang baik menunjukkan bahwa tidak ada hambatan struktural atau kultural yang menghalangi masyarakat dalam menerima manfaat dari layanan tersebut.

2. Interaksi

Interaksi merujuk pada kualitas hubungan timbal balik antara penyelenggara layanan dan masyarakat penerima manfaat. Semakin interaktif suatu layanan — baik melalui forum tatap muka, komunikasi daring, maupun mekanisme feedback — semakin besar pula kemungkinan layanan tersebut mampu merespons kebutuhan dan harapan masyarakat secara cepat dan tepat. Interaksi juga mencerminkan partisipasi aktif masyarakat sebagai indikator efektivitas proses pelayanan publik.

3. Komposisi

Komposisi berkaitan dengan struktur internal organisasi, terutama terkait dengan ketersediaan dan kecukupan sumber daya, baik manusia, finansial, maupun teknologis. Efektivitas layanan sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber dayanya secara tepat, profesional, dan berorientasi pada hasil.

4. Konten

Konten merupakan indikator tambahan yang berperan penting dalam konteks layanan berbasis informasi. Konten mengacu pada kualitas, relevansi, keakuratan, dan kemutakhiran informasi yang disediakan kepada masyarakat. Konten yang informatif, jelas, dan mudah dipahami sangat menentukan apakah layanan benar-benar menjawab kebutuhan pengguna. Dalam layanan digital, konten juga mencakup struktur penyampaian informasi, kelengkapan prosedur, dan keterbukaan data publik.

Dengan menggunakan kerangka ini, evaluasi terhadap suatu program atau kebijakan tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada kondisi pendukung yang memungkinkan pencapaian tersebut. Oleh karena itu, ketiga dimensi ini saling terkait dan menjadi satu kesatuan utuh dalam menilai efektivitas secara holistik.

Metode Penelitian

Penelitian berjenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan lokus penelitian di DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Dengan fokus penelitian yaitu terdiri dari akses, interaksi, komposisi dan konten. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari informan dan data skunder yang diperoleh dari dokumen yang relevan dengan penelitian ini, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data model interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Website Sebagai Media Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Akses

Menurut Indrajit (2002) melakukan pengukuran efektivitas agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan, salah satunya adalah akses. Hal ini dimaksudkan adalah bahwa situs *website* harus bisa diakses sebagai syarat utama situs *website* yang baik. Bagaimanapun indahnya tampilan dari situs *website* tidaklah berarti jika tidak bisa diakses.

Hasil penelitian menemukan bahwa *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu dapat dengan mudah diakses dengan mempergunakan perangkat bergerak seperti *handphone* maupun komputer/*laptop*, namun *website* tersebut juga pernah mengalami gangguan yang disebabkan oleh ulah *hacker*. Secara umum penelitian ini menemukan bahwa keberadaan *website* DPRD mudah untuk diakses oleh masyarakat, hal ini juga disampaikan oleh beberapa informan dalam penelitian ini. Namun memang perlu diakui bahwa Kabupaten Mahakam Ulu juga memiliki keterbatasan dalam infrastruktur telekomunikasi terutama penyediaan akses internet, begitu juga dengan keterjangkauan akses terhadap *website* di Kabupaten Mahakam Ulu sendiri memang sangat bervariasi, dan tidak dapat dipungkiri bahwa faktor internal dari masing-masing masyarakat seperti pendidikan dan ekonomi juga mempengaruhi masyarakat dalam jangkauan akses terhadap *Website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Padahal pelayanan yang disediakan pada *website* tersebut telah beragam sesuai dengan tugas fungsi DPRD. Namun masih belum banyaknya masyarakat yang memanfaatkan *website* tersebut dimana di dalamnya memuat beberapa saluran pelayanan masyarakat sesuai dengan fungsi kedewanan yaitu mulai dari informasi JDIH, e-Aspirasi, e-partisipasi dalam pembentukan Perda telah disediakan, namun belum dimanfaatkan oleh masyarakat. dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memanfaatkan media sosial untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, selain lebih mudah juga lebih menarik untuk dinikmati oleh mereka.

Menurut Wanprala et al., (2020) untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *webiste* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, dan mengolah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, salah satunya yaitu melalui kualitas teknis khususnya pada kegunaan (*Usability*) merupakan kemudahan bagi user atau masyarakat dalam menggunakan *website*. Aksesibilitas (*Accessibility*) Jumlah traffict pengunjung pada *webiste* menjadi bagian penting

dalam menilai seberapa baik website dapat diakses oleh penggunanya. Oleh sebab itu, walaupun website merupakan media yang mudah untuk diakses namun jika belum mampu memberikan layanan informasi public sebagaimana harapan tentunya tidak akan diakses oleh masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan tahap perkembangan e-Government dalam hal ini website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu jika merujuk pendapat Aprilia et al., (2014) dapat dikatakan masih pada tahap Tahap III – Interactive (Interaktif) karena pada tahap ini sebuah website telah memberikan layanan online baik informasi JDih, e-Aspirasi, e-partisipasi dalam pembentukan Perda telah disediakan, namun belum dimanfaatkan oleh masyarakat.

Pada tahap ini dapat dilihat bahwa keseluruhan model memiliki kesamaan konsep yakni menggunakan website sebagai sarana untuk mempublikasikan informasi dan bahkan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sudah berada pada tingkatan interaksi, namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat hal ini yang juga menjadi kondisi riil dari keberadaan Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pada sub fokus akses dalam mengukur efektivitas website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik dan memiliki informasi yang memadai untuk diakses sesuai dengan tugas DPRD namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat.

Interaksi

Menurut Indrajit (2002) pengukuran efektivitas juga dapat dilakukan melalui indikator interaksi dan hal ini menjadi salah indikator yang dapat memudahkan pencapaian tujuan sebuah website untuk mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini dikarenakan interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Menurut Merry (2014) interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.

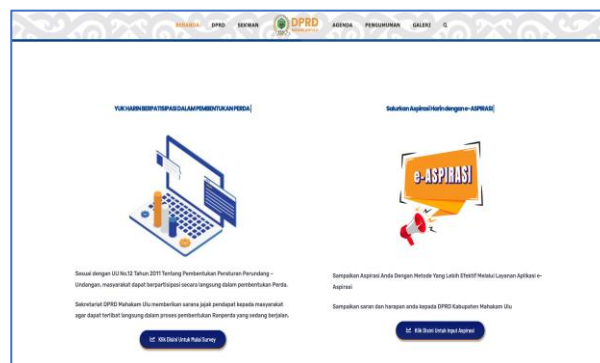
Penelitian ini menemukan bahwa DPRD Kabupaten Mahakam Ulu dalam memanfaatkan website sebagai sarana interaksi kepada masyarakat dengan menyediakan beberapa sarana komunikasi dalam menyerap aspirasi dengan menyediakan fitur-fitur melalui e-Aspirasi, begitu juga dengan meningkatkan partisipasi melalui e-Partisipasi yang tersedia pada website tersebut. Begitu juga dengan upaya untuk menyapaikan informasi produk hukum yang dihasilkan melalui konten JDih. Selain hal tersebut upaya untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, DPRD Kabupaten Mahakam Ulu menghubungkan website resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu dengan media sosial resminya seperti *facebook* maupun *Instagram*, namun penelitian ini juga menemukan bahwa *follower*/pengikut dari kedua media sosial tersebut masih belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Padahal jika hal tersebut dimaksimalkan akan dapat meningkatkan hubungan interaksi antara masyarakat yang ada di Kabupaten Mahakam Ulu dengan para anggota DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Secara teoritik sebagaimana yang telah disajikan dalam tinjauan Pustaka penelitian ini, menurut Indrajit (2006) terdapat 4 (empat) macam interaksi antar

pelaku dalam E-Government, dimana hal tersebut sejalan dengan tujuan penggunaan/keberadaan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu, yaitu :

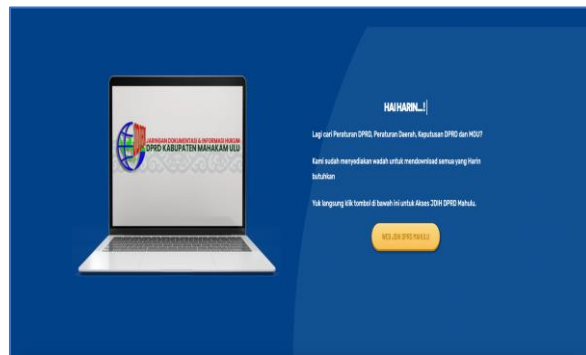
- a) G to C: yaitu *Government to Citizen*, di mana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.
- b) G to B: yaitu *Government to Business*, di mana interaksi antara pemerintah dengan lingkungan bisnis (swasta).
- c) G to G: yaitu interaksi *Government to Governments*, dimana interaksi antara pemerintah yang satu dengan yang lainnya.
- d) G to E: *Government to Employees*, yaitu interaksi antara pemerintah dengan para pegawai pemerintah.

Sejalan dengan hal tersebut, berikut ini tampilan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu yang memuat fitur-fitur tersebut :



Gambar 1. Tampilan Situs DPRD Kabupaten Mahakam Ulu Yang Memuat E-Partisipasi Dan E-Aspirasi

Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>



Gambar 2. Tampilan situs DPRD Kabupaten Mahakam Ulu yang memuat e-Partisipasi dan E-Aspirasi

Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>



Gambar 3. Tampilan situs DPRD Kabupaten Mahakam Ulu yang Sosial Media Facebook dan Sosial Media Instagram Resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu
Sumber : Media Sosial DPRD Kabupaten Mahakam Ulu

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa media sosial Facebook dengan jumlah pengikut 78 orang serta Instagram yang juga dijadikan salah satu media sosial DPRD Kabupaten Mahakam Ulu untuk melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat dengan jumlah 415 pengikut.

Melihat tersebut, upaya yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Mahakam Ulu melalui penyediaan website serta menghubungkannya dengan media sosial merupakan upaya pemerintah dalam membangun interaksi antara pemerintah dengan stakeholder yaitu masyarakat, dunia bisnis, antar pemerintah dan para pegawai pemerintah. Hal ini menjadi upaya yang positif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu jika merujuk pendapat Aprilia et al., (2014) dapat dikatakan keberadaan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu telah berada pada tahap Tahap III – *Interactive* (Interaktif) karena pada tahap ini sebuah website telah memberikan layanan *online* dan adanya keterhubungan dengan media social sebagai media interaksi dengan masyarakat. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pada sub fokus interaksi dalam mengukur efektivitas website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik dan telah dihubungkan dengan beberapa media social yang banyak digunakan oleh masyarakat namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat.

Komposisi

Indrajit (2002) juga mengatakan bahwa hal lain yang dapat menjadi ukuran efektivitas dari sebuah website dapat dievaluasi berdasarkan ukuran terhadap komposisinya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan komposisi dari tampilan sebuah website yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Komposisi dimaksudkan disini adalah hal yang menggambarkan bagaimana desain suatu website disusun secara menarik dan indah yang tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa keberadaan *website* resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu dalam hal komposisi *website* masih belum memaksimalkan aspek ini, walaupun dalam perancangan awal telah melibatkan berbagai stakeholder terkait namun beberapa pembaruan yang seharusnya disediakan dan kemudian disusun secara menarik dan indah yang tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali selain bahwa didalamnya terdapat informasi yang memang dibutuhkan oleh masyarakat di Kabupaten Mahakam Ulu. Sampai dengan penelitian ini dilakukan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum pernah dilakukan pembaruan design dan pembaruan fitur-fitur di dalamnya agar dapat semakin menarik minat masyarakat untuk mengaksesnya.

Hal ini juga yang menjadikan ketertarikan masyarakat untuk berkunjung ke *website* tersebut masih rendah bahkan walaupun media sosial juga telah disediakan dan terhubung dengan *website* tersebut juga belum mampu meningkatkan jumlah kunjungan maupun pengikut dari media sosial yang ada. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pada sub focus komposisi dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal dalam menyediakan komposisi fitur – fitur yang menarik minat masyarakat untuk mengunjungi *website* tersebut. Sehingga manfaat yang menjadi tujuan dari keberadaan *website* tersebut telah tercapai.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pada sub fokus komposisi dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal disediakan yang mengakibatkan minat masyarakat rendah untuk mengakses *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Konten

Sementara itu, menurut Indrajit (2002) pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan. Efektivitas penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu *website* dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi salah satunya adalah konten. Konten merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website*. Konten ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik supaya penerima pesan tertarik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa konten yang disediakan oleh *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu menggunakan ciri khas dalam menyapa pembacanya yaitu dengan menggunakan kata “Harin” atau “Kawan/Saudara(i)”, selai itu hal tersebut beberapa konten yang disajikan sebagaimana misi dari pembuatan *website* tersebut adalah sebagai media penyebaran informasi aktivitas DPRD yang secara rutin disampaikan dalam kolom kabar pimpinan serta kabar komisi dan terakhir konten yang disediakan adalah adanya tautan/link dengan beberapa *website* resmi milik MPR-RI, DPR-RI, DPRD Provinsi Kaltim, Pemerintah Kabupaten Mahakam Ulu serta JDIH DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Hal ini menandakan bahwa *website* telah berisi tentang konten-konten yang memuat informasi wajib

sebagaimana yang harus disediakan dalam *website* pemerintah. Berikut ini contoh konten yang disajikan dalam gambar – gambar di bawah ini.



Gambar 4. Penggunaan Salam Sapa dalam Bahasa Lokal pada tautan JDIH pada Website Resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu

Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>



Gambar 5. Penggunaan Salam Sapa dalam Bahasa Lokal pada tautan e-Partisipasi pada Website Resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>



Gambar 6. Penggunaan Salam Sapa dalam Bahasa Lokal pada tautan e-Aspirasi pada Website Resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>

Berdasarkan gambar yang disajikan tersebut terlihat bahwa dalam *website* resmi DPRD Kabupaten Mahakam Ulu telah menggunakan salam sapa dengan

menggunakan bahasa lokal “HARIN” yang dapat diartikan “Kawan/Saudara(i)”. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan bahasa menjadi salah satu hal yang diperhatikan untuk mendekatkan dengan para pembaca khususnya masyarakat lokal yang mengakses *website* tersebut.

Hasil penelitian tersebut jika merujuk pada pendapat yang mengatakan bahwa salah satu indikator efektivitas *website* adalah *content e-Government* yang terdapat dalam sebuah *website* menggambarkan image dari suatu instansi yang ditampilkan. Mempunyai desain yang menarik tidaklah cukup agar suatu *website* yang dibangun dapat menjadi *website* yang besar dan dikunjungi banyak pengunjung.

Kemudian juga menurut Wanprala et al., (2020) untuk melihat kualitas informasi yang disajikan dalam *webiste* harus terlebih dahulu mengetahui bagaimana proses informasi tersebut dalam mendapatkannya, menyusun, menyimpan, dan mengolah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu melalui kualitas konten yaitu berkenaan dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat (*Accuracy of Information*) merupakan informasi yang memiliki tingkat kebenaran yang tinggi dengan sumber informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

Akurasi informasi sangat dipengaruhi oleh proses penentuan sumber informasi, di sisi yang lain terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data-data hingga penyajian dan pada akhirnya menjadi sebuah informasi yang utuh. Relevansi Informasi (*Relevance of Information*), Kelengkapan Informasi (*Completeness of Information*) dan Pembaruan Informasi (*Update of Information*). Sehingga keberadaan konten bukan hanya terletak pada tampilan saja namun juga harus sesuai dengan isi konten yang ada di dalamnya.

Sebagaimana hasil penelitian ini telah menjelaskan bahwa konten-konten yang telah disediakan atas keberadaan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu pada kenyataannya telah memenuhi kriteria yang memadai selain itu mudah diakses, juga berisi banyak keterhubungan dengan informasi lainnya (*link*) dengan instansi lainnya, bahkan terhubung juga dengan media social, namun belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dikarenakan konten yang tersedia cenderung masih kosong karena belum dikelola secara maksimal.



Gambar 7. Contoh Konten Informasi Yang Secara Rutin Disampaikan Kepada Masyarakat dalam Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu

Sumber : <https://dprd.mahakamulukab.go.id/>

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa pada sub fokus konten dalam mengukur efektivitas website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu dapat disimpulkan belum maksimal dalam pengelolaannya sehingga tidak berisikan konten yang dibutuhkan oleh masyarakat yang mengakibatkan minat masyarakat rendah untuk mengakses website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu masih rendah.

Faktor penghambat Efektivitas Website Sebagai Media Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Di dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat efektivitas website sebagai media meningkatkan pelayanan publik pada kantor DPRD Kabupaten Mahakam Ulu adalah kualitas sumberdaya manusia belum memadai dikarenakan hanya satu orang yang memiliki latar belakang pendidikan yang memadai dan belum pernah dilakukan bimbingan teknis secara langsung dalam pengelolaan website. Selain hal tersebut, peneliti juga menemukan bahwa tindak adanya alokasi anggaran khusus dalam pengelolaan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Selanjutnya juga diketahui bahwa infrastruktur jaringan internet di Kabupaten Mahakam Ulu saat ini belum memadai yang berakibat sering terganggunya akses internet di Kabupaten Mahakam Ulu.

Berikut ini keadaan tenaga pengelola website sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel 1. Keadaan Sumberdaya Manusia Pengelola Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Jumlah Pengelola Website	Kondisi Ideal	Kondisi Sekarang /Kekurangan
3 orang	- Memiliki pengalaman dalam pengelolaan website - Memiliki pengalaman dalam membuat konten untuk website - Memiliki latar belakang pendidikan sesuai kualifikasi yang dibutuhkan untuk mengelola website, memiliki pengalaman dalam mengumpulkan data untuk membuat konten.	- Latar belakang pendidikan tidak sesuai kualifikasi dalam pengelolaan website - Keahlian dalam mengelola website masih terbatas karna belum memiliki skill yang mumpuni.

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa saat ini terdapat tiga orang pengelola website yang tidak memiliki latarbelakang bidang IT, sehingga tidak memenuhi kondisi ideal yang diharapkan sebagai pengelola website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Kondisi saat ini para pengelola website hanya belajar secara autodidak dan belum memenuhi standar/kualifikasi pengelola website yang professional sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pengelola website.

Selain hal tersebut, kemudian tidak adanya alokasi anggaran khusus dalam pengerlolaan website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu. Saat ini juga dalam pengelolaan belum tersedia alokasi dana yang ditujukan pada pengembangan ataupun peningkatan kompetensi pengelolaan website. Alokasi tersebut alokasi

anggaran hanya ditujukan untuk pengadaan alat kelengkapan berupa kamera, lensa kamera, dan laptop. Hal tersebut dapat diketahui dari tabel berikut ini.

Tabel 2. Alokasi Dana dalam Pengelola Website DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Pendanaan Pengelola Website	Kondisi Ideal	Kekurangan
Alokasi dana dalam pengelolaan website belum ada dalam penganggaran	Anggaran yang ada hanya dapat digunakan dalam pengadaan alat kelengkapan berupa kamera, lensa kamera, dan laptop.	Tidak adanya alokasi khusus dalam pengelolaan dan pengembangan website termasuk dalam pengembangan SDM pengelola website.

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan data dan informasi yang telah disajikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu yaitu terdiri dari kuantitas dan kualitas SDM pengelola website DPRD tidak memadai serta belum adanya alokasi anggaran yang ditujukan dalam pengembangan website.

Hasil temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sosiawan (2015) yang mengatakan bahwa tidak dapat dipungkiri bahwa penerapan *e – Government* di Indonesia hingga saat ini masih ditemukan hambatan dan tantangan. Menurut ada beberapa faktor yang menghambat berkembangnya *e – government* dalam pemerintahan Indonesia, antara lain belum tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi *skill* dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak Pemkab dan Pemkot yang ragu menerapkan *e – government*. Selain hal tersebut yaitu penetrasi pasar *hardware* dan *provider* layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Hal ini juga didukung oleh pendapat Irwanto, Eko Saputro, dalam (Fauziah, 2018) aspek permasalahan penerapan *e – government* diantaranya adalah aspek Infrastruktur dimana adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar diberbagai kepulauan. Tenaga ahli di daerah terpencilpun masih sangat jarang, jika tidak mau dikatakan tidak ada, serta sistem layanan publik di Indonesia tidak memiliki standar yang baku.

Berdasarkan di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang menghambat efektivitas *website* sebagai media meningkatkan pelayanan publik pada kantor DPRD Kabupaten Mahakam Ulu adalah :

1. Kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia belum memadai.
2. Belum adanya alokasi anggaran khusus dalam pengembangan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sebagai media dalam meningkatkan pelayanan publik masih belum optimal hal ini dikarenakan :

1. Pada indikator akses dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik dan memiliki informasi yang memadai untuk diakses sesuai dengan tugas DPRD namun belum dimanfaatkan dengan oleh masyarakat, karena keberadaan media sosial lebih dipilih oleh masyarakat dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan.
2. Pada indikator interaksi dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu sudah baik dan telah dihubungkan dengan beberapa media sosial yang banyak digunakan oleh masyarakat namun belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh masyarakat.
3. Pada indikator komposisi dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal disediakan yang mengakibatkan minat masyarakat untuk mengakses *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu menjadi rendah.
4. Pada indikator konten dalam mengukur efektivitas *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu belum maksimal dalam pengelolaannya sehingga konten yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak tersedia yang mengakibatkan minat masyarakat untuk mengakses *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu menjadi rendah.

Kemudian faktor yang menghambat efektivitas *website* sebagai media meningkatkan pelayanan publik pada kantor DPRD Kabupaten Mahakam Ulu adalah:

1. Kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia belum memadai.
2. Terbatasnya alokasi anggaran khusus dalam pengelolaan *website* DPRD Kabupaten Mahakam Ulu.

Daftar Pustaka

- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas *website* sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (studi pada *website* pemerintah daerah Kabupaten Jombang). *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 17(2), 126–135.
- Fauziah, R. (2018). *Penerapan Skema Klasifikasi dalam Sistem Kearsipan Elektronik di KAP X, Y, Z dan Rekan*. Fakultas Adab & Humaniora.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Merry, A. (2014). Efektivitas Dan Performace *Website* Dinas Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Sebagai Media Pelayanan Publik. *Matrik*, 16(2), 93–104.

- Mustafa, D., Farida, U., & Yusriadi, Y. (2020). The effectiveness of public services through E-government in Makassar City. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(1), 1176–1178. <https://doi.org/10.1080/01900692>
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)*, 1(5).
- Wanprala, C., Muallidin, I., & Kencono, D. S. (2020). Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik Berbasis Webportal Pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Sleman Tahun 2019. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 55–66.